EVROPSKÝ PARLAMENT 2009 - 2014

Dokument ze zasedání

A7-0053/2012

5.3.2012

ZPRÁVA

o fungování a uplatňování nabytých práv osob v letecké dopravě
(2011/2150(INI))

Výbor pro dopravu a cestovní ruch

Zpravodaj: Keith Taylor

PR_INI

OBSAH

Strana

NÁVRH USNESENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU 3

VYSVĚTLUJÍCÍ PROHLÁŠENÍ.....13

STANOVISKO VÝBORU PRO VNITŘNÍ TRH A OCHRANU SPOTŘEBITELŮ 16

VÝSLEDEK KONEČNÉHO HLASOVÁNÍ VE VÝBORU 23

NÁVRH USNESENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU

o fungování a uplatňování nabytých práv osob v letecké dopravě (2011/2150(INI))

Evropský parlament,

– s ohledem na sdělení Komise o uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanovují společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů (COM(2011)0174),

– s ohledem na zprávu Komise o uplatňování a výsledcích nařízení (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (COM(2011)0166),

– s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ze dne 27. října 2011[1],

– s ohledem na své usnesení ze dne 25. října 2011 o mobilitě a začlenění osob se zdravotním postižením a o Evropské strategii pro pomoc osobám se zdravotním postižením 2010–2020 a zejména na odstavce 42, 43, 46, 82 a 97 tohoto usnesení[2],

– s ohledem na článek 48 jednacího řádu,

– s ohledem na zprávu Výboru pro dopravu a cestovní ruch a stanovisko Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů (A7-0053/2012),

A. vzhledem k tomu, že nařízení (ES) č. 261/2004 a nařízení (ES) č. 1107/2006 (dále jen „nařízení“) jsou pozitivním krokem kupředu v oblasti ochrany práv cestujících, přesto existuje potřeba větší právní jistoty, větší jasnosti, pokud jde o výklad těchto nařízení, a jejich jednotného uplatňování v celé EU;

B. vzhledem k tomu, že ačkoli nařízení (ES) č. 261/2004 poskytuje cestujícím výraznou ochranu a od doby svého přijetí prokázalo svou účinnost, vyzdvihla krize způsobená sopečným popelem potřebu vyjasnit a znovu přezkoumat některé aspekty nařízení pro případ, že by takové mimořádné okolnosti v budoucnu nastaly znovu;

C. vzhledem k tomu, že nejdůležitějším právem cestujících je právo na služby poskytované podle plánu na základě základního práva na svobodu pohybu a smluvních závazků, jež vyplývají z koupě letenky; vzhledem k tomu, že je nezbytné cestujícím poskytovat srozumitelné, přesné a včasné informace, které jsou přístupné všem;

D. vzhledem k tomu, že v případě nesprávně poskytnuté služby nebo v případě porušení

[1] Úř. věst. C 24, 28.1.2012, s. 125.
[2] Přijaté texty, P7_TA(2011)0453.

jakýchkoli dalších práv zaručených cestujícím by cestující měli mít k dispozici účinné systémy pro podávání stížností, zejména proto, že cenu letenky uhradili již před poskytnutím dané služby;

E. vzhledem k tomu, že je třeba, aby právní rámec chránící práva cestujících zaručil minimální standard ochrany spotřebitele, který bude schopen čelit vývoji obchodních postupů leteckých společností;

F. vzhledem k tomu, že vývoj metod kontroly cestujících vede k širšímu používání metod, jako jsou bezpečnostní skenery a behaviorální profilování, a vyvstávají tak nové otázky ohledně ochrany cestujících, pokud jde o jejich soukromí, nediskriminační zacházení a veřejné zdraví;

G. vzhledem k tomu, že osoby se sníženou pohyblivostí a osoby se zdravotním postižením by měly být informovány o svých právech před zahájením cesty a ve formě přístupné všem; vzhledem k tomu, že personál letišť a leteckých dopravců by měl projít vhodným školením zaměřeným na poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, tak aby byl zajištěn bezbariérový a rovný přístup k možnosti cestovat letadlem v souladu s požadavky „designu pro všechny“ / „univerzálního designu“;

Obecný rámec

1. vítá skutečnost, že se Komise zavázala provést analýzu a revizi stávajících předpisů o právech cestujících v letecké dopravě s cílem zlepšit situaci cestujících, zejména v případech velkých zpoždění či zrušení letu; je přesvědčen, že základním kamenem opětovného získání důvěry cestujících by mělo být řádné uplatňování stávajících předpisů ze strany členských států a leteckých dopravců, prosazování dostatečných a jednoduchých opravných prostředků a poskytování přesných informací cestujícím ohledně jejich práv;

2. vyjadřuje politování nad tím, že subjekty vytvořené členskými státy a odpovědné za prosazování nařízení nezajišťují vždy účinnou ochranu práv cestujících, což cestující poškozuje; žádá tudíž členské státy, aby navrhly pracovní postupy pro tyto subjekty, zejména pokud jde o vyřizování stížností a sankce, jež umožní vymáhání práv cestujících v zájmu právní jistoty;

3. zdůrazňuje, že cestující v letecké dopravě nemají pouze práva, ale také povinnosti, a že plnění těchto povinností přispívá k zajištění toho, že vše probíhá bez problémů a v zájmu jejich bezpečnosti, ale i bezpečnosti ostatních cestujících, a to jak před letem, tak během něj i po něm;

4. zdůrazňuje, že jednotné vyřizování stížností v členských státech je nezbytné pro vytvoření rovných podmínek, a vyzývá Komisi, aby zajistila jednotný výklad a uplatňování nařízení a dala vzniknout hlubší spolupráci mezi subjekty odpovědnými za vyřizování stížností, mj. na základě výměny osvědčených postupů a informací, a aby usilovala o lepší koordinaci databází uvedených subjektů;

5. vyzývá Komisi, aby formalizovala evropskou síť subjektů odpovědných za prosazování nařízení tím, že vytvoří jasný mandát a stanoví interní pracovní postupy ve snaze

prohloubit spolupráci a usnadnit proces přijímání společných relevantních rozhodnutí;

6. domnívá se, že je nutné přesněji definovat úlohu subjektů odpovědných za prosazování nařízení, že by tyto subjekty měly být nezávislé na leteckých dopravcích a letištích a neměly by představovat střet zájmů, že by měly být schopny jednat z vlastního podnětu a že sankce členských států uplatňované vůči leteckým dopravcům v případě porušení předpisů EU by měly být účinnější; zdůrazňuje význam spolehlivých statistických údajů pro pravidelné důkladné hodnocení dopadu práv cestujících v Evropě, a domnívá se proto, že povinností subjektů odpovědných za prosazování nařízení by mělo být každoroční zveřejňování podrobných informací o stížnostech, které jim jsou předkládány, a to včetně stížností týkajících se nespravedlivých podmínek, ale i informací o sankcích uložených leteckým přepravcům, a že letecké společnosti nebo letiště by měly mít povinnost shromažďovat údaje o počtu a délce zpoždění, a to jak v případě cestujících, tak v případě jejich zavazadel; je toho názoru, že Komise by tyto statistiky měla analyzovat a zveřejňovat;

7. vybízí Komisi, aby ve spolupráci s členskými státy zjistila nedostatky, pokud jde o vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování nařízení a příslušné postupy, a tyto nedostatky odstranila a aby zajistila řádnou koordinaci mezi právními předpisy o právech cestujících v letecké dopravě a plánovanými opatřeními EU v oblasti mechanismů alternativních řešení sporů;

8. domnívá se, že zveřejňování pravidelných zpráv leteckých společností a operátorů určených pro subjekty odpovědné za prosazování nařízení a týkajících se relevantních údajů o uplatňování nařízení by zvýšilo účinnost těchto subjektů a stimulovalo hospodářskou soutěž;

9. zdůrazňuje užitečnou úlohu poradní skupiny pro práva cestujících v letecké dopravě, jíž by zúčastněné strany mohly poskytovat informace týkající se přezkumu nařízení, a vyzdvihuje význam této poradní skupiny při podpoře diskusí a při spolupráci mezi subjekty odpovědnými za prosazování nařízení, sdruženími spotřebitelů a leteckými společnostmi s cílem vytvářet a šířit osvědčené postupy v oblasti uplatňování právních předpisů o právech cestujících, včetně stanovení přijatelných a přesných časových rámců pro vyřizování stížností cestujících;

10. zdůrazňuje, že úplné informace o právech cestujících by měly být cestujícím poskytovány jak leteckými dopravci, tak poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu v jazyce, v němž byla provedena rezervace letenky, ve všech hlavních bodech cesty, počínaje fází, kdy se cestující rozhoduje o tom, zda si má rezervovat letenku, a to ve snadno srozumitelné a přístupné podobě; doporučuje, aby tyto informace zahrnovaly spolehlivé kontaktní údaje o oddělení dotyčné letecké společnosti určeném pro styk se zákazníky a o příslušném subjektu členského státu odpovědném za prosazování nařízení; vítá iniciativu Komise týkající se vytvoření centrální internetové stránky o právech cestujících v letecké dopravě, která by byla dostupná ve všech úředních jazycích EU a byla by vytvořena v podobě umožňující přístup cestujících se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí;

11. naléhavě žádá Komisi, aby pokračovala v informačních kampaních zahájených v roce

2010 s cílem zlepšit informovanost cestujících o jejich právech a vybízela sítě spotřebitelů, aby ke zlepšení této informovanosti rovněž přispívaly, přičemž by tuto činnost koordinovaly se subjekty odpovědnými za prosazování nařízení;

12. vyzývá Komisi, aby aktualizovala veškeré zdroje informací, jež stanovují práva cestujících v letecké dopravě (např. příslušné internetové stránky Komise, dokumenty a brožury), a aby přitom zohlednila nejnovější rozhodnutí Evropského soudního dvora;

13. zdůrazňuje, že letečtí dopravci by měli na všech letištích, na která létají, zajistit přítomnost kontaktních osob z řad personálu nebo přítomnost služby, která může tyto osoby zajistit, které by mohly přijímat okamžitá rozhodnutí v případě problému s letem, zejména pokud jde o poskytnutí pomoci, náhradu jízdného, přesměrování letu, změnu rezervace a ztraceného nebo zpožděného zavazadla, a jimž by bylo možné předkládat stížnosti; naléhavě žádá Komisi, aby navrhla povinné uvádění centrálního informačního místa, obzvláště internetových stránek, telefonní linky s nízkými poplatky za její využití a e-mailové adresy dotyčných leteckých dopravců, s cílem zajistit náležité informování spotřebitelů;

14. domnívá se, že všechny letecké společnosti musejí všem cestujícím od okamžiku rezervace letu poskytovat dostupnou a účinnou telefonickou podporu; tato podpora musí zahrnovat poskytování informací a alternativní návrhy v případě přerušení letu, a v žádném případě by neměla přesáhnout náklady na místní hovor;

15. vyzývá Komisi, aby přezkoumala opatření, která by umožnila chránit cestující při příletu i odletu tím, že by jim zajistila náležitou náhradu v případě ztráty nebo nepřijatelně velkého zpoždění zavazadla;

16. zdůrazňuje, že i cestující, kteří jsou si vědomi svých práv, mohou být odrazeni od usilování o nápravu, vyžaduje-li pracné postupy vyřizování stížností; domnívá se, že je třeba, aby subjekty odpovědné za prosazování nařízení byly vybaveny zdroji potřebnými pro zachování jasné přítomnosti na větších letištích Unie a pro poskytování základních informací a mediačních služeb;

17. domnívá se, že by letečtí dopravci měli zajistit, aby byl stanoven jednoduchý a dostupný způsob, kterým by cestující mohli neprodleně podávat písemné stížnosti, a to bez dalších výdajů; žádá Komisi, aby při přezkumu nařízení (ES) č. 261/2004 zavedla právo každého cestujícího na podání písemné stížnosti na letišti nebo na palubě letadla, jejíž kopii obdrží letecký dopravce a subjekt odpovědný za prosazování nařízení, a také možnost podat stížnost elektronickou cestou; vyzývá Komisi, aby navrhla standardní formulář přeložený do všech jazyků EU s cílem zabránit jazykovým problémům, a aby sjednotila postupy podávání stížností;

18. domnívá se, že má-li být zajištěno dodržování práv cestujících a umožněno podávání stížností, měli by mít cestující možnost kdykoli identifikovat leteckou společnost, let a bezpečnostní a letištní personál;

19. zdůrazňuje, že cestující by měli mít neomezený přístup k informacím týkajícím se jmenné evidence cestujících a že by měli být informováni o způsobu, jakým jsou jejich údaje v rámci jmenné evidence cestujících využívány, a o subjektech, které je s nimi společně

využívají; domnívá se také, že v zájmu zajištění práva cestujících na soukromí může letecký dopravce při rezervaci letenky vyžadovat od cestujících uvedení údajů jmenné evidence cestujících pouze tehdy, je-li to nezbytné a přiměřené, a zdůrazňuje, že cestujícím by mělo být odepřeno právo na přepravu pouze tehdy, vyžaduje-li to příslušný orgán v případech podložených bezpečnostními důvody a jsou-li takovéto kroky cestujícímu příslušným orgánem vysvětleny a písemně potvrzeny;

20. zdůrazňuje, že pokud je cestující, který již vstoupil na palubu letadla, požádán o opuštění letadla na základě údajů jmenné evidence cestujících, musí být vyvedení z letadla provedeno příslušnými orgány, nikoli členy posádky;

21. připomíná členským státům povinnost monitorovat finanční způsobilost leteckých společností a možnost pozastavení jejich provozní licence, jsou-li jejich finanční prostředky nedostatečné; naléhavě žádá Komisi, aby se ujistila, že vnitrostátní orgány tyto povinnosti plní, a aby zajistila, že cestující, kteří uvízli na letišti, mají v případě platební neschopnosti, úpadku, ukončení činnosti nebo odebrání provozní licence možnost návratu;

22. vyzývá Komisi, aby zajistila účinné uplatňování a prosazování stávajících právních předpisů týkajících se transparentnosti cen a nekalých obchodních praktik s cílem zajistit, aby inzerovaná cena správně odrážela cenu konečnou a aby byly veškeré povinné provozní náklady a veškeré administrativní poplatky a poplatky za způsob platby zahrnuty do tarifů a uváděny/distribuovány s požadovanými informacemi; vyzývá letecké společnosti, aby v případě různých způsobů placení, zejména při platbě kreditní kartou, účtovaly v souladu s novou směrnicí 2011/83/EU o právech spotřebitelů poplatek pouze ve výši skutečných nákladů na své služby;

23. zdůrazňuje, že smlouvy o letecké dopravě velmi často obsahují nespravedlivé smluvní podmínky a že judikatura členských států ve zvýšené míře zakazuje některé smluvní podmínky, které letecké společnosti běžně uplatňují; naléhavě proto vyzývá Komisi, aby tento problém vyřešila vydáním seznamu konkrétních nespravedlivých smluvních podmínek v odvětví letecké dopravy, které by měly být zakázány; zdůrazňuje, že je nutno přijmout opatření na ochranu cestujících před dalšími nespravedlivými smluvními podmínkami uplatňovanými leteckými společnostmi, jako jsou smluvní ustanovení týkající se nesrovnalostí, zpoždění či poškození, k nimž došlo při přepravě zavazadel, přenositelnosti přepravních dokladů, okolností způsobených vyšší mocí, jednostranné reorganizace letu a zákazu využívání zpátečních přepravních dokladů pouze pro cestu zpět, vyjma případů splňujících velmi omezená a objektivní kritéria, proč se cestující nedostavil k odletu;

24. zdůrazňuje, že cenovou diskriminaci cestujících na základě země pobytu je nutno důkladněji prošetřit a v případě, že bude potvrzena, odstranit;

25. vyzývá Komisi, aby navrhla opatření, která by cestujícím umožnila snadno a bezplatně opravit drobné chyby vzniklé při rezervaci a zrušit internetovou rezervaci do dvou hodin po počáteční rezervaci;

26. vyzývá Komisi, aby navrhla opatření, která by umožnila harmonizaci obchodních praktik týkajících se příručních zavazadel s cílem chránit cestující před nepřiměřenými omezeními a umožnit jim vzít si na palubu přiměřené množství příručních zavazadel,

včetně nákupů z obchodů na letištích;

27. zdůrazňuje, že cestující mají právo na snadný přístup k přesným a objektivním podrobným informacím o energetické účinnosti jejich cesty a jejím vlivu na životní prostředí, které by měly být zřetelně uvedeny jak na internetových stránkách leteckých dopravců, tak i na samotných letenkách; vyzývá Komisi a letecké dopravce, aby podpořili úsilí, které je v tomto směru vynakládáno, pokud budou přijatá opatření přiměřená vzniklým nákladům;

28. zdůrazňuje, že bezpečnou přepravu je nutné zajistit všem cestujícím, včetně dětí mladších dvou let; vyzývá letecké dopravce, aby zajistili snadný přístup na palubu letadla cestujícím s dětmi v dětských kočárcích při zohlednění skutečnosti, že malé děti cestující společně s dospělými mohou být klasifikovány jako cestující se sníženou pohyblivostí; vyzývá letecké dopravce, aby nabízeli snížené sazby pro děti, včetně dětí od dvou let, jak je již běžnou praxí u jiných druhů dopravy; vyzývá Komisi, aby zajistila právo přednostního vstupu na palubu pro cestující s dětmi a možnost dojet s dětským kočárkem až ke dveřím letadla a vyzvednout si dětský kočárek u těchto dveří při příletu;

29. je přesvědčen, že je potřeba přezkoumat rozšířenou praxi, kdy provozovatelé osobní letecké přepravy osob neplní povinnost zajistit dětská sedadla, čímž omezují možnosti, které mají rodiče při výběru způsobu dopravy;

30. vyzývá Komisi, aby přezkoumala otázky ochrany cestujících související s novými metodami kontroly, jako jsou například bezpečnostní skenery, manuálně prováděné prohlídky a profilování cestujících; domnívá se, že určitou úlohu při odstraňování problémů, jež by mohly nastat, by mohly hrát stávající ustanovení o právech cestujících a orgány odpovědné za prosazování nařízení;

31. žádá, aby byl zajištěn řádný soulad mezi právními předpisy v oblasti práv cestujících v letecké dopravě a souborem očekávaných evropských opatření pro kolektivní odškodnění, aby bylo možné účinně zaručit práva cestujících a zakročit proti společnostem, které tato práva soustavně přehlížejí;

32. navrhuje zavedení evropské ceny pro leteckou společnost s nejohleduplnějším přístupem ke spotřebitelům, která by se udělovala každoročně;

33. navrhuje, že by se mělo dále zjišťovat, zda existuje reálná možnost vytvoření jediného právního nástroje, který by zahrnul všechna ustanovení a zásady týkající se práv cestujících v osobní letecké dopravě, a který by tak umožnil omezit roztříštěnost a odstranit nesrovnalosti v různých oblastech práv cestujících;

34. oceňuje, že cestující mají rozmanitá práva odpovídající různým druhům dopravy, ať už se jedná o vodní, pozemní nebo leteckou dopravu; domnívá se nicméně, že je nutný holistický přístup, který by umožnil všechna práva cestujících, mj. právo na odškodnění, náhradu jízdného a informace, integrovat do jediného komplexního a konsolidovaného právního rámce;

Nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanovují společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů

35. vyzývá Komisi, aby při jakémkoli nastávajícím přepracování daného nařízení upřesnila pojem „mimořádné okolnosti“ a vymezila pojem „zrušení letu“ a dále přijala pravidla, kterými by se řídila oblast poskytování pomoci a právo na finanční náhradu a odškodnění; domnívá se, že při tomto přepracování by bylo vhodné přihlédnout k míře ochrany cestujících, kterou na základě svého rozhodnutí poskytl Evropský soudní dvůr, a také k jeho výkladu pojmu „mimořádné okolnosti“; vzhledem k prostoru pro zpochybňování pravidel o náhradách a pro různé přístupy při jejich vymáhání na úrovni členských států, který v současnosti existuje, a vzhledem k událostem, jako byla krize v roce 2010 způsobená sopečným popelem, považuje tato opatření za důležitá;

36. vyzývá Komisi, aby vytvořila jednotný, úplný a podrobný systém posuzování průkazné hodnoty důkazů předložených leteckými společnostmi za účelem prokázání „mimořádných okolností“;

37. vyzývá Komisi, aby jednoznačně stanovila, že v případě zpoždění nebo zrušení jednoho letu v rámci rotace, k němuž dojde v důsledku mimořádné okolnosti, se může letecká společnost na tuto mimořádnou okolnost odvolat i v případě prvního návazného letu v rámci téže rotace;

38. domnívá se, že je naléhavě potřeba stanovit jasná pravidla, pokud jde o obsah, dostupnost, načasování a přesnost informací poskytovaných cestujícím v letecké dopravě, které by se měly týkat důvodů zpoždění nebo rušení letů, očekávané doby trvání problémů s letem a toho, jak se bude postupovat v případě nadměrného počtu rezervací, a také alternativních možností cestování, které mají cestující k dispozici;

39. zdůrazňuje, že při nadcházejícím přepracování nařízení je zapotřebí stanovit také subjekt odpovědný za včasné poskytování informací o veškerých změnách služeb poskytovaných cestujícím v rámci zájezdů, jelikož v tomto případě uzavírají cestující smlouvu s cestovní kanceláří, nikoli přímo s leteckým dopravcem;

40. zdůrazňuje, že výběr cestujících mezi třemi možnostmi, totiž mezi proplacením letenky a přesměrováním nebo změnou rezervace letu, je v případě problému během cesty základním právem a že tato možnost výběru by měla být okamžitě nabídnuta všem cestujícím, kteří uvízli na letišti;

41. vyzývá Komisi, aby podpořila opatření, která by zajistila lepší a účinnější využívání alternativních možností dopravy, zejména za mimořádných okolností;

42. domnívá se, že cestujícím, u nichž došlo ke ztrátě nebo zpoždění zavazadel, by měly být okamžitě poskytnuty informace o právech, na něž mají nárok v souladu s Montrealskou úmluvou a nařízením (ES) č. 889/2002, a že je na evropské úrovni potřeba přijmout právní předpisy nebo uskutečnit informační akce s cílem zvýšit veřejné povědomí o právech cestujících a postupech podávání stížností souvisejících se ztrátou či zpožděním zavazadel; domnívá se, že při zpoždění zavazadla o více než šest hodin by měla být cestujícímu poskytnuta finanční náhrada přiměřená jeho potřebám, aby měl prostředky k uspokojení svých potřeb po dobu čekání na doručení svého zavazadla; zdůrazňuje, že při přepracování směrnice 96/67/ES o odbavovacích službách by se měla věnovat pozornost otázce celkové kvality služeb, které poskytují zaměstnanci při odbavování zavazadel;

43. domnívá se, že v případě ztráty, zpoždění či poškození zavazadla musejí letecké společnosti v první řadě nahradit cestujícímu, s nímž uzavřely smlouvu, způsobenou škodu, avšak v další fázi v případě, že nejsou zodpovědné za problém, který cestujícímu vznikl, musejí mít letecké společnosti právo usilovat o náhradu ze strany provozovatelů letišť či poskytovatelů služeb;

44. vyzývá Komisi, aby předložila návrh na stanovení maximální časové lhůty pro zpracování stížností cestujících v délce dvou měsíců v případě daného odvětví a dvou měsíců v případě subjektů odpovědných za prosazování nařízení; domnívá se, že cestujícím by mělo být do 48 hodin zasláno potvrzení o doručení stížnosti; cestující, kteří provedou rezervaci elektronicky, například prostřednictvím internetu, by měli mít také nárok na bezplatné kontaktování své letecké společnosti, a to za použití stejných prostředků a s jasně vyznačenou adresou pro tento účel, aby se zákazník mohl rychle a jednoduše obrátit na příslušný personál letecké společnosti s cílem vyřešit jakékoli problémy; domnívá se rovněž, že by měla být vytvořena telefonní linka a webová služba, jejichž prostřednictvím by mohli cestující získat informace o stavu své stížnosti;

45. v zájmu vytvoření plné odpovědnosti vůči cestujícím se domnívá, že je nutné prozkoumat a využít možnost hlubší spolupráce a koordinace mezi různými subjekty, jako jsou letečtí dopravci, letiště a poskytovatelé příslušných služeb, zejména v případě „mimořádných okolností“;

46. naléhavě žádá, aby dodatečné finanční náklady, jež leteckým dopravcům vzniknou na základě tohoto nařízení, nebyly přenášeny na cestující formou vyšší ceny letenek;

47. bere na vědomí nedávno vydaná rozhodnutí Evropského soudního dvora týkající se nároku cestujících na odškodnění v případě zpoždění, která potvrzují nezbytnost přijetí opatření, jež mají zajistit rovné zacházení a řádné odškodnění v případě jakéhokoli dlouhého zpoždění bez ohledu na jeho příčinu, aby byly plně zohledněny škody, které tím cestujícím vznikly; z tohoto důvodu naléhavě žádá Komisi, aby za tímto účelem navrhla opatření, aniž by však cestující ztratili právo na využití dalšího dostupného letu;

48. zdůrazňuje, že tím, že se budou případy významného zpoždění a zrušení letu považovat za stejný případ, budou letecké společnosti motivovány k rušení zpožděných letů, jež by patrně stále mohly být uskutečněny;

49. aniž jsou tím dotčeny povinnosti leteckých přepravců vyplývající z nařízení (ES) 261/2004, domnívá se, že v zájmu zajištění práv cestujících by se v nařízení měla vyjasnit ustanovení týkající se toho, zda si mohou cestující sami vypomoci a zakoupit občerstvení nebo rezervovat hotely, popř. alternativní lety, a požadovat od leteckého dopravce proplacení přiměřených výdajů, a pokud ano, v kterých případech by jim to mělo být umožněno; nařízení by zároveň mělo zahrnovat mechanizmy na ochranu proti zneužívání ze strany cestujících;

Nařízení (ES) č. 1107/2006/ES o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě

50. poukazuje na to, že osoby se sníženou pohyblivostí a se zdravotním postižením by měly

mít zaručenu stejnou možnost cestovat letecky a neomezený přístup k poskytovaným službám;

51. zdůrazňuje, že ohroženým skupinám cestujících, zejména osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, je třeba zajistit zvláštní ochranu; poukazuje na to, že tyto ohrožené skupiny by měly mít zvláštní záruky pro zajištění práv, které jim jako cestujícím náleží, a vyzývá Komisi, členské státy a letecké dopravce k prosazování těchto práv;

52. vyzývá Komisi a členské státy, aby pro osoby se sníženou pohyblivostí a osoby s postiženími usnadnily bezbariérový přístup ke službám v letecké dopravě; zdůrazňuje, že by mělo být v této souvislosti usnadněno uplatňování práva používat pomůcky ke zvýšení pohyblivosti a práva na doprovod ze strany vodícího psa s osvědčením či asistenčního psa; vyzývá Komisi, aby předložila návrh právního předpisu, který by se vztahoval na možnost fyzického přístupu na letiště, aby bylo zajištěno, že překážky v rámci infrastruktury nebudou bránit osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí využívat stejné možnosti přepravy;

53. vyzývá Komisi, aby vypracovala pokyny k výkladu nařízení (ES) č. 1107/2006, zejména pokud jde o ustanovení o bezpečnosti a doprovodu jiné osoby;

54. vybízí Komisi, aby provedla celounijní akční plán týkající se veškerých opatření, jež mají přijmout orgány členských států, a vyzývá Komisi, aby spolupracovala se subjekty odpovědnými za prosazování nařízení a s příslušnými organizacemi zastupujícími osoby se sníženou pohyblivostí a osoby se zdravotním postižením s cílem zlepšit uplatňování tohoto nařízení;

55. sdílí názor Komise, že by se neměla zúžit současná definice pojmu „osoba se sníženou pohyblivostí“;

56. zdůrazňuje, že způsob poskytování informací, postup při rezervaci letenek a postup pro podávání stížností musí být plně přístupný, že osoby se sníženou pohyblivostí a osoby se zdravotním postižením by měly mít možnost uvádět, že potřebují pomoc, už v době, kdy si rezervují letenku, a že cestující by měli dostávat potvrzení o tom, že tyto informace uvedli; zdůrazňuje, že je nutné uznat kojence a děti jako osoby se sníženou pohyblivostí z důvodu věku;

57. zdůrazňuje, že ačkoli je bezpečnost letu zásadní otázkou veřejného zájmu, nesmí letecká společnost odepřít přístup na palubu cestujícímu se sníženou pohyblivostí nebo cestujícímu se zdravotním postižením z důvodu, že nemá doprovod; zdůrazňuje, že letecká společnost nesmí plošně vyžadovat, aby byli tito cestující doprovázeni další osobou;

58. poukazuje na mimořádný význam proškolování posádek letadel a dalšího personálu leteckých dopravců, letišť a subjektů odpovědných za prosazování nařízení, které se musejí vhodným způsobem věnovat otázce nejrůznějších individuálních potřeb osob se sníženou pohyblivostí a osob se zdravotním postižením, se zvláštním ohledem na jejich nástup na palubu letadla a výstup z letadla a na zacházení s jejich pomůckami; zdůrazňuje, že toto školení by se mělo poskytovat ve spolupráci s organizacemi zastupujícími osoby

se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí;

59. vyzývá Komisi, aby předložila návrh, který by zajistil, že osoby se sníženou pohyblivostí a osoby se zdravotním postižením budou mít na palubě letadel kdykoli možnost bezplatného použití schválených dýchacích přístrojů; domnívá se, že je nutné vypracovat ve spolupráci s průmyslovými podniky a organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí seznam schválených lékařských kyslíkových přístrojů, a to při náležitém zohlednění bezpečnostních požadavků;

60. domnívá se, že aby bylo možné v Evropě dosáhnout jednotného přístupu k odbavování na zemi a poskytovat kvalitní služby cestujícím se sníženou pohyblivostí, je nutné stanovit minimální normy pro pomůcky určené osobám se sníženou pohyblivostí a pro jejich používání na všech letištích EU;

61. domnívá se, že je nezbytné stanovit minimální normy pro poskytování informací způsobem, který by byl přístupný osobám se sníženou pohyblivostí a osobám se zdravotním postižením na všech letištích EU, se zvláštním ohledem na nouzové situace; upozorňuje Komisi na nové technologie, jež jsou nyní k dispozici, jako jsou například videoslužby ve znakové řeči a textové služby;

62. vyzývá k ukončení zneužívajících nebo diskriminačních praktik, které používají některé letecké společnosti vyžadující, aby osoby se sníženou pohyblivostí před vstupem na palubu letadla podepsaly prohlášení zbavující leteckou společnost odpovědnosti za jakoukoli škodu způsobenou jejich pomůckám zajišťujícím jim pohyblivost;

63. vyzývá Komisi, aby vynaložila úsilí na možnou změnu Montrealské úmluvy v zájmu dosažení plné náhrady pomůcek ke zvýšení pohyblivosti osob se sníženou pohyblivostí, jelikož jsou důležité z hlediska jejich samostatnosti, důstojnosti a nezávislosti, a proto je nelze v žádném případě srovnávat se zavazadly; dále je přesvědčen, že cestující by měl mít právo použít dle možnosti svůj invalidní vozík až ke dveřím do letadla a u dveří do letadla jej zase získat po příletu zpět; mezitím trvá na tom, že osoby se sníženou pohyblivostí musejí být informovány o svém právu požadovat náhradu škod způsobených na pomůckách ke zvýšení pohyblivosti a o svém právu učinit zvláštní prohlášení o svých zájmech v souladu s Montrealskou úmluvou;

64. trvá na tom, že letecká společnost poskytující komplexní služby se zajištěním stravy pro cestující nesmí diskriminovat cestující požadující specifickou stravu z důvodu zdravotního stavu (např. celiakie, diabetu atd.) a že tato specifická strava musí být poskytována bez dodatečných nákladů pro cestující, a to ve všech cestovních třídách.

°
° °

65. pověřuje svého předsedu, aby předal toto usnesení Radě a Komisi.

VYSVĚTLUJÍCÍ PROHLÁŠENÍ

Cílem této zprávy je zabývat se nedávným sdělením Komise o uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanovují společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů (COM(2011)0174), a zprávou Komise o uplatňování a výsledcích nařízení (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (COM(2011)0166).

Vzhledem k tomu, že práva cestujících jsou předmětem řady nejrůznějších právních předpisů EU, se návrh zprávy věnuje navíc také širšímu kontextu práv cestujících v letecké dopravě na evropské úrovni.

V návrhu zprávy bylo zjištěno, že je nutné zabezpečit větší právní jistotu, větší jasnost, pokud jde o výklad příslušných nařízení, a jejich jednotné uplatňování v celé EU. Kromě toho je zapotřebí, aby bylo do nadcházejícího přepracování nařízení 261/2004 začleněno rozhodnutí Evropského soudního dvora. A nakonec bych chtěl zvýšit odpovědnost a transparentnost, jasně stanovit a posílit stávající práva a zajistit, aby si o nich mohli spotřebitelé utvořit jasnou představu.

Vzhledem k tomu, že Komise má v příštím roce v plánu přepracovat nařízení 261/2004, přichází tato zpráva právě včas. Doufám také, že poskytne informace při nadcházející revizi dalších právních předpisů, jako je mj. směrnice o souborných službách pro cesty a letištní balíček. Níže jsou uvedeny hlavní body mého návrhu zprávy.

Obecný rámec

Aby mohli cestující uplatňovat svá práva, je nutné, aby je znali. Proto je zapotřebí, aby byly informace o právech cestujících poskytovány jednoduchou, vhodnou a srozumitelnou formou ve všech hlavních bodech cesty, počínaje fází, kdy se cestující rozhoduje o tom, zda si má zakoupit letenku.

Má-li být zajištěno dodržování těchto práv, domnívám se, že je nutné zajistit na letištích přítomnost kontaktních osob, které by mohly přijímat okamžitá rozhodnutí, pokud jde o poskytování pomoci, náhradu jízdného, přesměrování letu a o řešení jiných problémů, které vznikají v případě, že dojde k přerušení letu.

Velmi důležité je zajistit účinně fungující, transparentní a nezávislé subjekty odpovědné za prosazování nařízení, které se zabývají stížnostmi cestujících a řešením neshod mezi cestujícími a leteckými dopravci a které v případě nutnosti ukládají sankce. Jsem zastáncem formálního uspořádání evropské sítě subjektů odpovědných za prosazování nařízení, které by koordinovala Komise, a toho, aby tyto subjekty zveřejňovaly informace o stížnostech, které obdrží.

Mezi další prvky mého návrhu zprávy patří nutnost, aby se na cestující plně vztahovala ochrana v případě úpadku nebo platební neschopnosti leteckých společností a aby byly

stávající právní předpisy týkající se transparentnosti cen skutečně uplatňovány a prosazovány, tak aby cena inzerovaná na internetových stránkách leteckých společností správně odrážela cenu konečnou. Cestující by měli mít také právo na přístup k jmenné evidenci, kterou si o nich pořídil letecký dopravce, což by mělo být právně ošetřeno.

Domnívám se také, že cestující by měli mít právo na to, aby mohli změnit údaje na letence v případě chyby, aniž by za to museli zaplatit určitý poplatek (letecké společnosti si v současné době mohou za tento úkon účtovat přemrštěné částky). Tento příklad poukazuje na obecnou tendenci k vytváření nespravedlivých podmínek v rámci smluv s leteckými dopravci, kterou je nutné se zabývat.

Jedním z nejzákladnějších práv cestujících je právo na bezpečné cestování. Domnívám se proto, že je velmi důležité, aby bezpečné místo v letadle měli zajištěné všichni cestující, včetně dětí mladších dvou let. A konečně cestující by měli mít právo na informace o dopadu jejich způsobu cestování na životní prostředí. Žádám proto Komisi a letecké společnosti, aby podpořily probíhající práci, která umožní objektivní a přesné porovnání ekologické stopy různých letů a srovnání mezi leteckou dopravou a jinými způsoby dopravy.

Nařízení 261/2004, kterým se stanovují společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů

Velmi důležitá je otázka jasného výkladu příslušných právních předpisů, a proto žádám Komisi, aby do nadcházejícího přepracování nařízení 261/2004 začlenila výklad Evropského soudního dvora týkající se různých definic a pojmů, zejména výklad pojmu „mimořádné okolnosti“, a pravidla pro finanční náhradu.

V případě přerušení cesty by měly být cestujícím včas poskytnuty informace o důvodech zpoždění nebo zrušení letu, očekávané délce zpoždění a alternativních možnostech cestování, které by případně zahrnovaly i jiné způsoby dopravy. Je nutné poukázat také na to, že jedním ze základních práv cestujících je výběr mezi třemi možnostmi, totiž mezi proplacením letenky a přesměrováním nebo změnou rezervace letu.

Kromě toho by cestující, kterým se ztratilo zavazadlo, nebo jejichž zavadlo se zpozdilo, měli mít stejná práva jako cestující, kteří se v důsledku zpoždění letu zpozdili sami. Aby se letecké společnosti mohly postarat o nejohroženější skupiny cestujících a aby se snížil počet cestujících, kteří se na letiště vydávají pro pomoc, měli by být cestující schopni si vypomoci sami tím, že si zakoupí občerstvení, rezervují hotely nebo alternativní lety, a požadovat od letecké společnosti proplacení přiměřených výdajů.

A konečně by Komise měla přehodnotit kritéria a způsoby poskytování finanční náhrady a její výši s podmínkou, že nedojde ke snížení její současné výše.

Nařízení 1107/2006 o právech osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě

Jedním ze základních práv je bezbariérový přístup a stejné možnosti cestování pro osoby se sníženou pohyblivostí a osoby s postiženími. Je nutné se neodkladně zabývat překážkami,

jako je nedostatečné proškolení personálu, stavební infrastruktura letišť a konstrukce letadel. Je také důležité, aby osoby se sníženou pohyblivostí a osoby s postiženími mohli v případě nutnosti doprovázet vodící psi s osvědčením a asistenční psi až do letadla a aby byl těmto osobám zaručen bezplatný přístup k lékařskému kyslíku.

Jakékoli poškození pomůcek na zajištění pohyblivosti osob se sníženou pohyblivostí musí být kompenzováno úhradou jejich plné ceny, jelikož jim tyto pomůcky zajišťují samostatnost, důstojnost a nezávislost. A konečně informace poskytované osobám se sníženou pohyblivostí a osobám s postiženími musejí být plně přístupné a jejich forma musí odpovídat potřebám těchto osob.

12. 1. 2012

STANOVISKO VÝBORU PRO VNITŘNÍ TRH A OCHRANU SPOTŘEBITELŮ

pro Výbor pro dopravu a cestovní ruch

k fungování a uplatňování nabytých práv osob v letecké dopravě
(2011/2150(INI))

Navrhovatelka: Antonyia Parvanova

NÁVRHY

Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů vyzývá Výbor pro dopravu a cestovní ruch jako věcně příslušný výbor, aby do svého návrhu usnesení začlenil tyto návrhy:

1. vítá skutečnost, že se Komise zavázala provést analýzu a revizi stávajících nařízení o právech cestujících v letecké dopravě s cílem zlepšit situaci cestujících, zejména v případech velkých zpoždění či zrušení letu; domnívá se, že základním kamenem opětovného získání důvěry cestujících by mělo být řádné uplatňování stávajících předpisů ze strany členských států a dopravců, prosazování dostatečných a jednoduchých opravných prostředků a poskytování přesných informací cestujícím ohledně jejich práv;

2. zdůrazňuje, že pro vytvoření rovných podmínek a silných hospodářských pobídek, které budou letecké dopravce i další zúčastněné subjekty motivovat k dodržování ustanovení nařízení (ES) č. 261/2004 a nařízení (ES) č. 110/2006 o právech cestujících v letecké dopravě, má velký význam jednotné provádění a kontrola dodržování těchto nařízení ve všech členských státech a ukládání účinných, odrazujících a přiměřených sankcí;

3. zdůrazňuje, že je nezbytné zabývat se stávajícími nedostatky, pokud jde o způsob, jakým členské státy uplatňují a kontrolují dodržování nařízení (ES) č. 261/2004 a nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech cestujících v letecké dopravě, neboť tyto nedostatky přispívají k právní nejistotě a brání účinné ochraně spotřebitelů;

4. konstatuje, že kontroly dodržování předpisů se provádějí zřídka a v jednotlivých členských státech se značně liší, a proto vybízí Komisi, aby spolupracovala s příslušnými orgány a vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování nařízení a aby za účelem podpory jednotného a rychlého prosazování práv cestujících v letecké dopravě a penalizace a monitorování porušení předpisů a členských států, které tyto předpisy neprovádějí, zvážila možnost vytvoření sítě, jež by byla postavena na síti Solvit nebo nějakém ústředním oddělení EU;

5. vzhledem k tomu, že hlavní překážkou účinného uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004 a nařízení (ES) č. 1107/2006 je skutečnost, že cestující nemají dostatek informací, žádá Komisi, aby objasnila povinnost informovat cestující, jak je stanovena v těchto dvou nařízeních, s cílem zajistit, aby všichni cestující, a to zejména ti nejohroženější, dostávali včasné, srozumitelné a přesné informace o svých právech a o tom, jak mají postupovat, aby obdrželi pomoc v případě dlouhého zpoždění nebo zrušení letu, včetně práva volby mezi náhradou ceny přepravního dokladu, přesměrováním letu či změnou rezervace, ale také informace o tom, jak mají postupovat a kam se mají obrátit, jestliže nebyli spokojeni nebo chtějí-li žádat o náhradu škody; takovéto informace by měly být podávány srozumitelným způsobem přístupným pro uživatele, a to během všech klíčových fází cesty, tedy při rezervaci, odbavení a nástupu k letu, a měly by být rovněž vytištěny na přepravním dokladu;

6. je si vědom, že dokončení procesu případné revize nařízení č. 261/2004 a nařízení č. 1107/2006 si vyžádá ještě určitý čas; vyzývá proto Komisi, aby zvážila možnost zavedení doplňujících prozatímních opatření, která povedou ke zlepšení uplatňování a prosazování těchto nařízení. Tato opatření mohou zahrnovat aktualizaci informativních dokumentů o právech cestujících v letecké dopravě a jejich uveřejňování na internetových stránkách Evropské komise a také podporu diskuze a spolupráce mezi členskými státy, subjekty NEB, spotřebitelskými organizacemi a leteckými společnostmi za účelem šíření osvědčených postupů a dosažení shody o sporných částech příslušných předpisů;

7. žádá Komisi, aby uspořádala informační kampaně a vytvořila informační platformu v několika jazycích, pomocí níž by cestující v letecké dopravě získali přístup k informacím o svých právech a způsobech, jak mají postupovat, a kde by byly rovněž dostupné oficiální formuláře pro podávaní stížností a informace o místech, na která je třeba se obrátit, a poukazuje na to, že snahy o zpřístupnění informací o právech cestujících by formou spolupráce mezi vnitrostátními orgány, spotřebitelskými organizacemi, subjekty NEB, letišti, leteckými dopravci a zprostředkovateli či poskytovateli služeb cestovního ruchu mohly být rozšířeny a mohly by je podpořit i další subjekty, které jsou součástí daného řetězce;

8. zdůrazňuje, že letečtí dopravci by měli zajistit, aby na všech letištích, na kterých provozují svou činnost, byl přítomen alespoň jeden jejich zástupce nebo přepážka pro podávání stížností, aby bylo jejich prostřednictvím možné přijímat okamžitá rozhodnutí v případě problému s letem, zejména pokud jde o poskytnutí pomoci, náhradu jízdného, přesměrování letu a změnu rezervace;

9. poukazuje na to, že je třeba provést revizi těchto nařízení a zohlednit v nich po vyhodnocení předpokládaných důsledků a přínosů pro cestující nejnovější judikaturu[1] s cílem objasnit práva cestujících v letecké dopravě a posílit opatření k vymáhání těchto práv;

10. domnívá se, že by měly být jasně definovány nejčastěji používané termíny sloužící k vymezení odpovědnosti dopravce nebo příslušných práv cestujících, a to včetně pojmů „let“, „přesměrování letu“, „spojení“, „odchýlení letu“, „zrušení letu“, „velké zpoždění

[1] Viz spojené věci C–402/07 a C–432/07 Sturgeon.

letu“, „plán letu“, „cílové místo určení“, „pomoc a péče“ a „právo na následný postih“; zdůrazňuje, že je zapotřebí jasných definic a pokynů Komise, které objasní, nač se vztahuje pojem „mimořádná okolnost“, a které je třeba jednoznačně stanovit v rámci budoucích změn nařízení č. 261/2004, aby se zabránilo neoprávněnému výkladu okolností, které vedly ke zrušení či zpoždění letu; vybízí Komisi, aby přehodnotila neomezenou odpovědnost leteckých dopravců, pokud jde o právo na poskytnutí péče v případě mimořádných okolností, jež dopravce nemůže ovlivnit;

11. vyzývá Komisi, aby jednoznačně stanovila, že v případě zpoždění nebo zrušení jednoho letu v rámci rotace, k němuž dojde v důsledku mimořádné okolnosti, se může letecká společnost na tuto mimořádnou okolnost odvolat i v případě prvního řádně uskutečněného letu v rámci téže rotace;

12. zdůrazňuje právo cestujících na snadný přístup k podrobným přesným a objektivním informacím o dopadech na životní prostředí a energetické účinnosti jejich cest, které by měly být zřetelně uvedeny na internetových stránkách leteckých dopravců i na přepravním dokladu; vyzývá Komisi a letecké dopravce, aby podpořili další snahy vedoucí tímto směrem;

13. oceňuje skutečnost, že cestující mají rozmanitá práva odpovídající různým druhům dopravy, mj. železniční, letecké, námořní a vnitrozemské lodní dopravy; domnívá se nicméně, že je nutný holistický přístup, který by umožnil všechna práva cestujících, mj. zejména právo na odškodnění, náhradu jízdného a informace, integrovat do jediného komplexního a konsolidovaného právního rámce;

14. bere na vědomí nedávno vydaná rozhodnutí Evropského soudního dvora týkající se nároku cestujících na odškodnění v případě zpoždění, která potvrzují nezbytnost přijetí opatření, jež mají zajistit rovné zacházení a řádné odškodnění v případě jakéhokoli dlouhého zpoždění bez ohledu na jeho příčinu, aby byly plně zohledněny škody, které tím cestujícím vznikly; z tohoto důvodu naléhavě žádá Komisi, aby za tímto účelem navrhla opatření, aniž by však cestující ztratili právo na využití dalšího dostupného letu;

15. navrhuje, že by se mělo dále zjišťovat, zda existuje reálná možnost vytvoření jediného právního nástroje, který by zahrnul všechna ustanovení a zásady týkající se práv cestujících v osobní letecké dopravě, a který by tak umožnil omezit roztříštěnost a odstranit nesrovnalosti v různých oblastech práv cestujících;

16. poznamenává, že v důsledku stávající komerční praxe (odbavovací poplatky, poplatky za přednostní odbavení, vysoké poplatky za platbu kartou, zejména při koupi více než jednoho přepravního dokladu, poplatky za zavazadla, poplatky spojené s plněním právních předpisů EU či dočasné blokování dvojnásobku ceny přepravního dokladu na bankovním účtu cestujícího) vznikají podstatné rozdíly mezi inzerovanou a konečnou cenou, a pro cestující je tak obtížné pochopit, z jakých složek se skládají konečné letecké tarify, a zdůrazňuje proto, že je nutné zajistit cenovou transparentnost, podobně jako tomu bylo například v rámci ustanovení o poskytování služeb v přepravě cestujících v nedávno přijaté směrnici o právech spotřebitele, v níž je stanoveno, že předtím, než je spotřebitel vázán jakoukoli smlouvou nebo nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli celkovou cenu včetně daní; zdůrazňuje, že inzerovaná cena musí poctivě odrážet cenu konečnou, a naléhavě žádá Komisi, aby zvýšila kontrolu v oblasti inzerovaných a konečných

leteckých tarifů, zejména na webových stránkách leteckých společností;

17. zdůrazňuje, že smlouvy o letecké dopravě velmi často obsahují nespravedlivé smluvní podmínky a že judikatura členských států ve zvýšené míře zakazuje některé smluvní podmínky, které letecké společnosti běžně uplatňují; naléhavě proto vyzývá Komisi, aby tento problém vyřešila vydáním seznamu konkrétních nespravedlivých smluvních podmínek v odvětví letecké dopravy, které by měly být zakázány; zdůrazňuje, že je nutno přijmout opatření na ochranu cestujících před dalšími nespravedlivými smluvními podmínkami uplatňovanými leteckými společnostmi, jako jsou smluvní ustanovení týkající se nesrovnalostí, zpoždění či poškození, k nimž došlo při přepravě zavazadel, přenositelnosti přepravních dokladů, okolností způsobených vyšší mocí, jednostranné reorganizace letu a zákazu využívání zpátečních přepravních dokladů pouze pro cestu zpět, vyjma případů splňujících velmi omezená a objektivní kritéria, kdy se cestující nedostavil k odletu; další opatření byla měla být přijata rovněž za účelem ochrany cestujících před politikou různých omezení týkajících se příručních zavazadel a nákupů uskutečněných během letu, které by neměly být spojeny s dalšími poplatky hrazenými cestujícími; je nutné zajistit, aby pro cestující platila jednotná omezení týkající se velikosti a váhy příručních zavazadel;

18. zdůrazňuje, že je třeba zajistit soulad mezi různými právními předpisy v oblasti práv cestujících a zvláště pak mezi právní ochranou poskytovanou cestujícím využívajícím služeb pro cesty, pobyty a zájezdy a chybějící podobnou ochranou poskytovanou cestujícím využívajícím pouze přepravních služeb, a řídit se tak vývojem v oblasti cestovního trhu, který směřuje k tomu, že cestující si své cesty stále častěji organizují sami, a zabránit jakékoli diskriminaci cestujících na základě druhu zakoupeného přepravního dokladu či nekalé hospodářské soutěži mezi různými poskytovateli služeb (leteckými dopravci, cestovními kancelářemi či poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu); naléhavě žádá Komisi, aby předložila zejména návrh závazných opatření, která by letecké dopravce mj. zavazovala k poskytnutí konečné záruky, jež by se vztahovala na jejich závazky vůči cestujícím, a která by cestujícím využívajícím pouze přepravních služeb zajistila v případě platební neschopnosti letecké společnosti, jejího úpadku či odebrání provozní licence stejnou úroveň účinné ochrany, jaké již požívají cestující využívající služeb pro cesty, pobyty a zájezdy;

19. vyzývá Komisi, aby vypracovala pokyny k výkladu nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob s omezenou schopností pohybu v letecké dopravě, zejména pokud jde o ustanovení o bezpečnosti a doprovodu jiné osoby;

20. sdílí s Komisí názor, že stávající definice pojmu „cestující se sníženou pohyblivostí“ nebo „osoba se zdravotním postižením“ by se neměly zužovat, neboť tento krok by byl v rozporu s účelem stávající definice poskytovat širokou podporu příslušným skupinám, které vyžadují zvláštní pomoc; navrhuje zvážit, zda by nebylo vhodné zahrnout do této definice starší osoby, jež nemají sníženou schopnost pohybu, těhotné ženy a děti bez doprovodu dospělých osob, které vzhledem ke svému věku nemohou využívat samostatně veřejnou dopravu, a případně je označit termínem „cestující se zvláštními potřebami“;

21. poukazuje na to, že osoby se sníženou pohyblivostí a se zdravotním postižením musejí mít zaručen rovnocenný přístup k letecké dopravě a neomezený přístup ke službám;

22. zdůrazňuje, že ohroženým skupinám cestujících, zejména osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, je třeba zajistit zvláštní ochranu; poukazuje na to, že tyto ohrožené skupiny by měly mít zvláštní záruky pro zajištění práv, které jim jako cestujícím náleží, a vyzývá Komisi, členské státy a letecké dopravce k prosazování těchto práv;

23. vyzývá Komisi, aby za účelem zaručení rovných podmínek cestování a nediskriminačního zacházení a s cílem umožnit cestujícím se sníženou pohyblivostí získat informace o tom, co mohou od různých leteckých společností a na různých letištích očekávat, zavedla závazná opatření ukládající leteckým společnostem a letištím povinnost harmonizovat svou politiku, zvláště co se týče rezervačních postupů, postupů při požádání o pomoc a pravidel týkajících se bezpečnostních kontrol, a povinnost podávat v těchto ohledech lepší informace, a to od okamžiku rezervace až do chvíle, kdy cestující se sníženou pohyblivostí, resp. cestující se zvláštními potřebami, opustí v místě konečného určení prostory letiště;

24. zdůrazňuje, že školení pracovníků letišť a leteckých dopravců má klíčový význam z hlediska zaručení účinného provádění všech částí nařízení č. 1107/2006 a představuje nákladově nejefektivnější způsob, jak zajistit nediskriminační zacházení; zdůrazňuje proto, že náležité školení letištního a palubního personálu musí probíhat v úzké spolupráci s organizacemi zastupujícími osoby se sníženou pohyblivostí;

25. zdůrazňuje, že je třeba zajistit, aby vybavení umožňující pohyb nebylo považováno za běžné zavazadlo a zacházelo se s ním jako s pomůckou, kterou cestující potřebuje pro svou nezávislost a která je pro něj nepostradatelná; z tohoto důvodu zdůrazňuje, že s vybavením umožňujícím pohyb by měl s náležitou péčí manipulovat pouze proškolený personál, který by se přitom řídil přesně stanovenými jednotnými postupy při nastupování do letadla a vystupování z letadla, jež by cestujícím umožňovaly používat toto zařízení co možná nejdéle;

26. je přesvědčen, že je velmi důležité zajistit, aby osoby, které během letu potřebují lékařský kyslík, obézní cestující a cestující, kteří musejí cestovat v doprovodu pečující osoby, nemusely hradit zvláštní poplatky a nebyl jim odmítán přístup na palubu letadla, pokud pro to neexistují striktně bezpečností důvody;

27. vybízí Komisi, aby ve spolupráci s členskými státy zjistila nedostatky, pokud jde o vnitrostátní subjekty zodpovědné za prosazování nařízení a příslušné postupy, a tyto nedostatky odstranila a aby zajistila řádnou koordinaci mezi právními předpisy o právech cestujících v letecké dopravě a plánovanými opatřeními EU v oblasti mechanizmů alternativních řešení sporů;

28. zdůrazňuje, že spotřebitelé by měli mít větší možnosti při vymáhání svých práv; vyzývá Komisi, aby navrhla opatření, která stanoví snadno použitelné a nezávislé postupy vyřizování stížností a opravné prostředky zajišťující účinnou ochranu práv cestujících a zaručující, že náhradu škody, na niž mají nárok, získají cestující včas a účinným způsobem; žádá vnitrostátní subjekty nebo nové orgány EU odpovědné za prosazování tohoto nařízení, aby poskytly spotřebitelům pomoc při podávání stížností, především jedná-li se o přeshraniční záležitosti; zdůrazňuje, že je třeba pevně stanovit lhůty pro odpovědi na stížnosti cestujících, podobně jako je tomu v jiných předpisech o právech

cestujících, a zvážit, zda by nebylo vhodné učinit rozhodnutí vnitrostátních subjektů odpovědných za prosazování nařízení závaznými, aby bylo zajištěno, že budou uznávány soudy a dodržovány leteckými dopravci a jinými zúčastněnými subjekty; vyzývá členské státy, aby vyčlenily dostatečné zdroje pro vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování nařízení a aby jim daly přiměřenou pravomoc stanovovat sankce;

29. žádá, aby byl zajištěn řádný soulad mezi právními předpisy v oblasti práv cestujících v letecké dopravě a souborem očekávaných evropských opatření pro kolektivní odškodnění, aby bylo možné účinně zaručit práva cestujících a zakročit proti společnostem, které tato práva soustavně přehlížejí;

30. navrhuje zavedení evropské ceny pro leteckou společnost s nejohleduplnějším přístupem ke spotřebitelům, která by byla udělována každý rok společnosti s nejlepšími zaznamenanými výsledky v přístupu ke spotřebitelům.

VÝSLEDEK KONEČNÉHO HLASOVÁNÍ VE VÝBORU

Datum přijetí	9.1.2012
Výsledek konečného hlasování	+: 29 –: 0 0: 0
Členové přítomní při konečném hlasování	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róża Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Náhradník(ci) přítomný(í) při konečném hlasování	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonyia Parvanova, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

VÝSLEDEK KONEČNÉHO HLASOVÁNÍ VE VÝBORU

Datum přijetí	27.2.2012
Výsledek konečného hlasování	+: 41 –: 1 0: 4
Členové přítomní při konečném hlasování	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Jaromír Kohlíček, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Bogusław Liberadzki, Eva Lichtenberger, Gesine Meissner, Mike Nattrass, Hubert Pirker, David-Maria Sassoli, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Debora Serracchiani, Brian Simpson, Laurence J.A.J. Stassen, Keith Taylor, Silvia-Adriana Ţicău, Giommaria Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zīle
Náhradník(ci) přítomný(í) při konečném hlasování	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks