EUROPA-PARLAMENTET 2009 - 2014

Mødedokument

A7-0053/2012

5.3.2012

BETÆNKNING

om flypassagerers etablerede rettigheder – virkemåde og anvendelse
(2011/2150(INI))

Transport- og Turismeudvalget

Ordfører: Keith Taylor

INDHOLD

Side

FORSLAG TIL EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING 3

BEGRUNDELSE 13

UDTALELSE FRA UDVALGET OM DET INDRE MARKED OG FORBRUGERBESKYTTELSE 16

RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET 23

FORSLAG TIL EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING

om flypassagerers etablerede rettigheder – virkemåde og anvendelse (2011/2150(INI))

Europa-Parlamentet,

– der henviser til meddelelse fra Kommissionen om anvendelsen af forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser (COM(2011)0174),

– der henviser til Kommissionens rapport om anvendelsen og resultaterne af forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (COM(2011)0166),

– der henviser til udtalelse af 27. oktober 2011 fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg[1],

– der henviser til sin beslutning af 25. oktober 2011 om mobilitet og integrering af personer med handicap og den europæiske handicapstrategi for 2010-2020, særlig stk. 42, 43, 46, 82 og 97[2],

– der henviser til forretningsordenens artikel 48,

– der henviser til betænkning fra Transport- og Turismeudvalget og udtalelse fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (A7-0053/2012),

A. der henviser til, at forordning (EF) nr. 261/2004 og forordning (EF) nr. 1107/2006 (i det følgende benævnt "forordningerne") er skridt i den rigtige retning for så vidt angår beskyttelse af passagerers rettigheder, men også til, at der er behov for større retssikkerhed, større klarhed i fortolkningen og ensartet anvendelse af forordningerne i hele EU;

B. der henviser til, at selv om forordning (EF) nr. 261/2004 giver passagerer stærk beskyttelse og har fungeret effektivt siden indførelsen, understregede krisen i tilknytning til den vulkanske askesky behovet for at præcisere og gennemgå visse aspekter i forordningen, i tilfælde af at lignende usædvanlige omstændigheder skulle opstå i fremtiden;

C. der henviser til, at den vigtigste passagerrettighed er retten til at modtage tjenesteydelser i henhold til planen, på grundlag af den grundlæggende ret til fri bevægelighed og den kontraktmæssige forpligtelse, der opstår ved salget af en billet; der henviser til, at det er af afgørende betydning at give passagererne forståelige, nøjagtige og rettidige oplysninger, som er tilgængelige for alle;

D. der henviser til, at der bør være et effektivt klagesystem til rådighed for passagerer, hvis

[1] EUT C 24 af 28.1.2012, s. 125.
[2] Vedtagne tekster, P7_TA(2011)0453.

tjenesteydelser ikke leveres korrekt, eller hvis andre af passagerernes garanterede rettigheder krænkes, navnlig eftersom passagererne allerede har betalt billettens pris, inden tjenesteydelserne leveres;

E. der henviser til, at den lovgivningsmæssige ramme, der beskytter passagerers rettigheder, er nødt til at sikre minimumsstandarder for forbrugerbeskyttelse, som kan stå imod den konstante udvikling i luftfartsselskabernes handelspraksis;

F. der henviser til, at udviklingen af metoder til screening af passagerer er med til at øge anvendelsen af metoder såsom sikkerhedsscannere og adfærdsprofiler, hvilket kan rejse nye spørgsmål om passagerbeskyttelsen på områder som privatlivets fred, ikke-forskelsbehandling og folkesundhed;

G. der henviser til, at bevægelseshæmmede og personer med handicap bør oplyses om deres rettigheder inden deres rejse og på en måde, som er tilgængelig for alle; der henviser til, at lufthavnenes og luftfartsselskabernes personale bør modtage passende uddannelse i at yde bistand til personer med handicap og bevægelseshæmmede for at bidrage til at sikre uhindret og lige adgang til flyrejser i overensstemmelse med kravene til design for alle/universelt design;

Overordnet ramme

1. glæder sig over Kommissionens ønske om at analysere og revidere de gældende bestemmelser om flypassagerers rettigheder med henblik på at forbedre passagerernes situation, navnlig i tilfælde af lange forsinkelser eller aflysning; mener, at korrekt anvendelse af de gældende bestemmelser fra medlemsstaternes og luftfartsselskabernes side, håndhævelse og tilstrækkelige og enkle retsmidler samt præcis information til passagererne om deres rettigheder bør være hjørnestenene i at genvinde passagerernes tillid;

2. beklager, at de håndhævelsesorganer, som medlemsstaterne har oprettet, ikke altid sikrer, at passagerernes rettigheder rent faktisk overholdes, hvilket er til skade for flypassagererne; opfordrer derfor medlemsstaterne til af hensyn til retssikkerheden at tilrettelægge håndhævelsesorganernes arbejdsmåde således, at passagerernes rettigheder kan håndhæves, navnlig vedrørende behandling af klager og sanktioner;

3. understreger, at flypassagerer, ikke kun har rettigheder, men også pligter, som de skal overholde for at bidrage til et sikkert og gnidningsløst forløb før, under og efter flyvningen, både for sig selv og de øvrige rejsende;

4. understreger, at det er nødvendigt, at klager behandles ensartet i medlemsstaterne for at sikre lige vilkår, og opfordrer Kommissionen til at sikre, at der er en ensartet fortolkning og anvendelse af forordningerne, og udvikle bedre samarbejde mellem håndhævelsesorganerne, herunder gennem udveksling af bedste praksis og information, samt at tilstræbe yderligere samordning af deres databaser;

5. opfordrer Kommissionen til at formalisere et europæisk netværk af håndhævelsesorganer gennem et klart mandat og interne arbejdsregler for at styrke samarbejdet og fremme proceduren for vedtagelse af relevante fælles beslutninger;

6. mener, at der er behov for en bedre definition af håndhævelsesorganernes rolle, at de bør være uafhængige af luftfartsselskaber og lufthavne og fri for interessekonflikter, at de bør kunne handle på eget initiativ, og at de nationale sanktioner, der kan pålægges luftfartsselskaber, som overtræder EU-reglerne, bør gøres mere effektive; understreger betydningen af gode statistikker som grundlag for regelmæssige, grundige evalueringer af virkningen af passagerernes rettigheder i Europa og mener derfor, at håndhævelsesorganerne bør være forpligtet til årligt at offentliggøre detaljer om de klager, de modtager, herunder klager om urimelige betingelser, og om de sanktioner, de pålægger luftfartsselskaberne, samt at luftfartsselskaberne og/eller lufthavnene bør pålægges at indsamle data om antallet og længden af forsinkelser både for passagererne og for deres bagage; mener, at Kommissionen bør analysere og offentliggøre disse statistikker;

7. opfordrer Kommissionen til at samarbejde med medlemsstaterne om at identificere og afhjælpe mangler ved deres nationale klagebehandlingsorganer og -procedurer og om at sikre en egentlig samordning af lovgivningen om flypassagerers rettigheder med de forventede EU-foranstaltninger vedrørende alternative tvistbilæggelsesordninger;

8. er af den opfattelse, at regelmæssige rapporter fra luftfartsselskaber og operatører til håndhævelsesorganerne vedrørende gennemførelsen af forordningerne og offentliggørelsen heraf vil øge håndhævelsesorganernes effektivitet og styrke konkurrencen;

9. understreger nytten af den konsultative gruppe om luftfartspassagerers rettigheder, som aktørerne kan informere om revisionen af forordningen, og understreger den konsultative gruppes betydning med hensyn til at fremme drøftelser og samarbejde mellem håndhævelsesorganer, forbrugerorganisationer og luftfartsselskaber for at udvikle og formidle bedste praksis i forbindelse med gennemførelsen af lovgivningen om flypassagerers rettigheder, herunder fastsættelsen af rimelige og præcise tidsfrister for behandlingen af passagerklager;

10. understreger, at fuldstændige oplysninger, der giver et detaljeret overblik over passagerrettigheder, bør formidles både af luftfartsselskabet og rejsearrangøren på det sprog, der anvendes til at reservere billetten, i forbindelse med rejsens vigtigste faser begyndende fra det øjeblik, hvor passageren overvejer at reservere en billet, på en måde der er letforståelig og tilgængelig for alle; anbefaler, at disse oplysninger også omfatter pålidelige kontaktoplysninger til det pågældende luftfartsselskabs kundeserviceafdeling og til den pågældende medlemsstats håndhævelsesorgan; bifalder Kommissionens initiativ med at etablere et centralt websted om flypassagerers rettigheder, der er tilgængeligt på alle EU's officielle sprog og i formater, der er tilgængelige for personer med handicap og for bevægelseshæmmede;

11. opfordrer indtrængende Kommissionen til at fortsætte den oplysningskampagne, der blev indledt i 2010, med henblik på at øge passagerernes kendskab til deres rettigheder og til at tilskynde forbrugernetværkene til også at bidrage i samråd med håndhævelsesorganerne;

12. opfordrer Kommissionen til at opdatere alle de informationskilder, hvoraf flypassagerernes rettigheder fremgår (f.eks. Kommissionens relevante websteder, dokumenter og brochurer), og i denne forbindelse tage højde for Domstolens seneste afgørelser;

13. understreger, at luftfartsselskaberne bør sikre, at der i alle de lufthavne, de opererer fra, er kontaktpersonale til stede, eller en tjeneste, der kan tilvejebringe personale, som kan træffe øjeblikkelige beslutninger i tilfælde af forstyrrelser, især med hensyn til bistand, godtgørelse, omlægning af rejsen, ombooking samt bortkommet eller forsinket bagage, og som kan modtage klager; opfordrer indtrængende Kommissionen til at foreslå, at det gøres obligatorisk at oprette en central informationsenhed, og mere præcist et websted samt et telefonnummer, som er billigt i brug, og e-mailadresser til de pågældende luftfartsselskaber for dermed at sikre, at forbrugerne modtager de rette oplysninger;

14. er af den opfattelse, at alle luftfartsselskaber skal levere tilgængelig og effektiv telefonisk assistance til alle passagerer, så snart en rejse er reserveret, og at denne skal give passagererne oplysninger og alternative forslag i tilfælde af forstyrrelser, samt at prisen herfor under ingen omstændigheder må overstige prisen på et lokalt telefonopkald;

15. opfordrer Kommissionen til at undersøge, hvilke foranstaltninger der kan træffes for at beskytte såvel ankommende som afrejsende passagerer med hensyn til at sikre, at passagererne modtager passende kompensation i tilfælde af, at deres bagage bortkommer eller bliver urimeligt meget forsinket;

16. understreger, at selv passagerer med kendskab til deres rettigheder kan blive afskrækket fra at søge erstatning på grund af de besværlige klageprocedurer; mener, at håndhævelsesorganerne er nødt til at have de nødvendige ressourcer, så de kan opretholde en synlig tilstedeværelse i EU's store lufthavne med henblik på at tilbyde grundlæggende oplysnings- og mæglingstjenester;

17. mener, at luftfartsselskaberne bør sikre, at alle passagerer har mulighed for at indgive skriftlige klager straks og på en enkel og tilgængelig måde uden ekstraomkostninger; opfordrer Kommissionen til i forbindelse med revisionen af forordning (EF) nr. 261/2004 at give alle passagerer ret til at indgive en skriftlig klage i selve lufthavnen eller om bord på flyet med kopi til selskabet og håndhævelsesorganet samt mulighed for at indgive klage ved hjælp af andre elektroniske midler; opfordrer Kommissionen til at udarbejde en standardformular oversat til alle EU-sprog med det formål at undgå eventuelle sprogproblemer og harmonisere klageprocedurerne;

18. mener, for at sikre at passagerernes rettigheder altid overholdes og med henblik på indgivelse af klager, at passagererne altid bør have mulighed for at kunne genkende luftfartsselskabs-, kabine-, sikkerheds- og lufthavnspersonale;

19. understreger, at passagererne bør have fuld adgang til information om deres passagerlistedata (PNR-data) og oplysninger om, hvordan deres PNR-data anvendes, og hvem de deles med; mener endvidere med henblik på at beskytte passagerernes ret til privatlivets fred, at luftfartsselskabet kun må kræve PNR-data fra passagerer, når det er nødvendigt og står i rimeligt forhold til målet i forbindelse med billetreserveringen, og understreger, at passagerer ikke bør nægtes retten til transport, medmindre boardingafvisningen sker på de kompetente myndigheders anmodning i begrundede tilfælde af hensyn til den offentlige sikkerhed, og den forklares passageren af den kompetente myndighed og bekræftes skriftligt;

20. understreger, at når en passager, der allerede er kommet om bord på flyet, anmodes om at

forlade flyet på grundlag af sine PNR-data, skal udstigningen ske på foranledning af de kompetente myndigheder og ikke af besætningsmedlemmerne;

21. minder medlemsstaterne om deres forpligtelse til at overvåge luftfartsselskabernes økonomiske situation og om muligheden for at fratage dem deres licens, hvis deres økonomiske ressourcer er utilstrækkelige; opfordrer indtrængende Kommissionen til at sikre, at de nationale myndigheder overholder disse forpligtelser, og sikre, at strandede passagerer kan komme hjem i tilfælde af insolvens, konkurs, indstilling af flyvningerne eller inddragelse af en licens;

22. opfordrer Kommissionen til at sikre en effektiv gennemførelse og håndhævelse af den eksisterende lovgivning om prisgennemsigtighed og urimelig handelspraksis med henblik på at sikre, at den annoncerede pris er en præcis gengivelse af den endelige pris, og at alle obligatoriske driftsudgifter og alle administrative gebyrer og betalingsgebyrer er inkluderet i prisen og oplyst/formidlet sammen med de krævede oplysninger; opfordrer luftfartsselskaberne til i forbindelse med de forskellige betalingsformer, og navnlig betaling med kreditkort, kun at opkræve betaling for billettens reelle pris i overensstemmelse med direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder;

23. fremhæver den vide udbredelse af urimelige kontraktvilkår i lufttransportkontrakter og stigningen i national retspraksis, der forbyder visse termer, som regelmæssigt anvendes af luftfartsselskaberne; opfordrer derfor indtrængende Kommissionen til at håndtere dette problem ved at sortliste specifikke urimelige termer inden for lufttransportsektoren; understreger nødvendigheden af at vedtage foranstaltninger til at beskytte passagererne mod andre urimelige kontraktvilkår fra luftfartsselskabernes side, såsom kontraktmæssige spørgsmål i forbindelse med bortkommet/forsinket/beskadiget bagage, muligheden for overdragelse af billetter, force majeure-bestemmelser, den ensidige ændring af flyvetidspunkter og forbuddet mod kun at bruge returdelen af en returbillet, medmindre det er baseret på meget begrænsede og objektive ”no show”-kriterier;

24. understreger, at prisdiskriminering af passagerer på grundlag af bopælsland skal undersøges nærmere og udryddes, hvor den påvises;

25. opfordrer Kommissionen til at foreslå foranstaltninger, der kan gøre det muligt for passagererne nemt og gratis at rette mindre detaljer i reservationen og trække sig ud af en onlinereservation inden for højst to timer efter den oprindelige reservation;

26. opfordrer Kommissionen til at foreslå foranstaltninger, som gør det muligt at harmonisere forretningspraksissen vedrørende håndbagage for at beskytte passagerne mod overdrevne begrænsninger og give dem mulighed for at medbringe en rimelig mængde håndbagage om bord på flyet, herunder indkøb fra lufthavnsbutikkerne;

27. understreger passagerernes ret til nem adgang til nøjagtige og objektive oplysninger, der detaljeret redegør for miljøbelastningen fra deres rejse og dennes energieffektivitet, hvilket bør fremgå tydeligt både på luftfartsselskabernes websteder og på selve billetten; opfordrer Kommissionen og luftfartsselskaberne til at støtte det igangværende arbejde i denne henseende, forudsat at omkostningerne forbundet hermed er rimelige;

28. understreger, at alle passagerer, herunder børn på under to år, skal befordres sikkert;

opfordrer luftfartsselskaberne til at sikre, at passagerer med børn nemt kan gå om bord med klapvogne, i erkendelse af at små børn, der rejser med voksne, kan kategoriseres som bevægelseshæmmede; opfordrer luftfartsselskaberne til at tilbyde reducerede priser for børn, også dem over to år, som det allerede er praksis ved andre transportformer; opfordrer Kommissionen til at sikre, at passagerer med børn har ret til at boarde først, og at klapvogne kan anvendes hen til flyets dør og afhentes ved døren, når flyet er landet;

29. mener, at der er behov for at foretage en gennemgang af de personbefordringsvirksomheder, der betjener lufthavnene, idet disse ofte ikke overholder deres forpligtelse til at sikre, at der er adgang til barnestole, hvilket begrænser forældres transportmuligheder;

30. opfordrer Kommissionen til at undersøge nye screeningsmetoder til passagerbeskyttelse, såsom sikkerhedsscannere, manuel undersøgelse og passagerprofilering; mener, at de eksisterende bestemmelser om passagerrettigheder og håndhævelsesorganer kan spille en væsentlig rolle med hensyn til at løse de problemer, der måtte opstå;

31. opfordrer til, at der sikres god sammenhæng mellem retsakterne om flypassagerers rettigheder og de forventede EU-foranstaltninger om kollektive søgsmål for således at sikre passagerernes rettigheder effektivt og gribe ind over for selskaber, der systematisk ser bort fra disse rettigheder;

32. foreslår, at der indføres en EU-pris, som uddeles hvert år til det mest forbrugervenlige luftfartsselskab;

33. foreslår, at muligheden for at skabe én enkelt retsakt, der indeholder alle bestemmelser og principper vedrørende forbrugernes rettigheder i forbindelse med civil luftfart, undersøges nærmere med henblik på at mindske opsplitningen og forskellene mellem de forskellige områder inden for passagerrettigheder;

34. har forståelse for variationerne i passagerrettighederne på grundlag af de forskellige transportformer, alt efter om det drejer sig om søtransport, landevejstransport eller flytransport; mener imidlertid, at der er behov for en holistisk tilgang med henblik på at integrere alle passagerrettighederne – bl.a. retten til kompensation, tilbagebetaling og information i én sammenhængende, konsolideret lovgivningsmæssig ramme;

Forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser

35. opfordrer Kommissionen til i forbindelse med en eventuel kommende revision af forordningen at vedtage præciseringer af begrebet "usædvanlige omstændigheder" og definitionen af "aflysning" samt de regler, der gælder for levering af bistand og retten til at søge erstatning og kompensation; mener, at en sådan revision bør tage den grad af passagerbeskyttelse, der foreskrives i Domstolens afgørelser, såvel som Domstolens fortolkning af "usædvanlige omstændigheder" til efterretning; anser disse foranstaltninger for at være vigtige i betragtning af de muligheder, der i øjeblikket eksisterer for at gøre indsigelse imod kompensationsbestemmelserne, variationerne i de nationale håndhævelser og hændelser som vulkanaskekrisen i 2010;

36. opfordrer Kommissionen til at udvikle et ensartet, fuldstændigt og detaljeret system til at vurdere værdien af den dokumentation, luftfartsselskaberne fremlægger for at bevise, at der har været tale om "usædvanlige omstændigheder";

37. opfordrer Kommissionen til at præcisere, at luftfartselskaberne, i tilfælde af at den første flyvning i en række af flyvninger forsinkes eller aflyses på grund af usædvanlige omstændigheder, også kan henvise til disse usædvanlige omstændigheder i forbindelse med den første efterfølgende flyvning i samme række af flyvninger;

38. mener, at der er et stort behov for klare regler vedrørende indhold, tilgængelighed, timing og nøjagtighed af de oplysninger, der meddeles flypassagerer, og som bør omfatte årsagen til eventuelle forsinkelser eller aflysninger, den forventede varighed af forstyrrelserne og hvad der sker i tilfælde af overbooking, samt hvilke alternative rejsemuligheder der findes for passagererne;

39. understreger, at den kommende revision af forordningen også bør definere det organ, der har ansvaret for i behørig tid at informere pakkerejsepassagerer om eventuelle ændringer i ydelsen, da sådanne kontrakter indgås mellem passager og rejsearrangør og ikke direkte med et luftfartsselskab;

40. fremhæver, at den tredobbelte valgmulighed for passagerer mellem tilbagebetaling, omlægning af rejsen og ombooking i tilfælde af forstyrrelser i rejseaktiviteten er en grundlæggende rettighed, og at dette valg straks bør tilbydes alle strandede passagerer;

41. opfordrer Kommissionen til at støtte foranstaltninger, der sikrer bedre og mere effektiv anvendelse af alternative transportformer, især i tilfælde af usædvanlige omstændigheder;

42. mener, at passagerer, hvis bagage er bortkommet eller forsinket, straks bør oplyses om deres rettigheder i henhold til Montrealkonventionen og forordning (EF) nr. 889/2002, og at der er behov for lovgivningsmæssige eller oplysningsmæssige tiltag på europæisk plan for at øge offentlighedens forståelse af passagerrettigheder og klageprocedurerne forbundet med bortkommet eller forsinket bagage; mener, at der, såfremt et stykke bagage er forsinket mere end seks timer, bør tilbydes kompensation svarende til passagerernes behov, således at de har, hvad de har brug for, mens de venter på, at bagagen når frem; understreger, at bagagehåndteringstjenesternes generelle kvalitet og præstationer bør tages op i forbindelse med revisionen af direktiv 96/67/EF om groundhandlingydelser;

43. mener, at luftfartsselskaberne i tilfælde af bortkommet, forsinket eller ødelagt bagage i første omgang skal yde erstatning til de passagerer, som de har indgået en aftale med, men at luftfartsselskaberne efterfølgende skal have ret til at gøre krav gældende over for lufthavnene eller tjenesteudbyderne, hvis de ikke selv er ansvarlige for det problem, passageren har oplevet;

44. opfordrer Kommissionen til at foreslå en maksimal tidsfrist på to måneder for branchen og to måneder for håndhævelsesorganer for behandling af passagerklager; mener, at der bør sendes en kvittering til passagererne for modtagelsen af klager inden for 48 timer; opfordrer endvidere til, at passagerer, der foretager deres reservation ad elektronisk vej, f.eks. på internettet, også bør have ret til gratis at kontakte deres luftfartsselskab via de samme midler, og at der tydeligt skal anføres en adresse til dette formål, således at kunden

hurtigt og nemt kan komme i kontakt med det relevante personale hos luftfartsselskabet for at løse eventuelle problemer; er desuden af den opfattelse, at der bør oprettes en telefonlinje og en internettjeneste, hvorigennem passagererne kan få oplysninger om status for deres klager;

45. er af den opfattelse, at man bør undersøge og etablere øget samarbejde og koordinering mellem de forskellige aktører, såsom luftfartsselskaber, lufthavne og dertil hørende tjenesteydere, navnlig i tilfælde af "usædvanlige omstændigheder";

46. opfordrer indtrængende til, at yderligere finansielle omkostninger, som luftfartsselskaberne afholder i henhold til forordningen, ikke overføres til passagererne i form af højere billetpriser;

47. konstaterer, at Domstolens seneste afgørelser om passagerers ret til kompensation i tilfælde af forsinkelser bekræfter behovet for foranstaltninger med henblik på en retfærdig behandling, der sikrer en passende erstatning i tilfælde af lange forsinkelser uanset årsagen til sådanne forsinkelser, så der tages fuldt hensyn til den skade, passageren har lidt; opfordrer derfor indtrængende Kommissionen til at foreslå foranstaltninger i denne henseende uden at afskaffe retten til at blive ombooket til den næste mulige flyvning;

48. understreger, at samme behandling af lange forsinkelser og aflysning giver luftfartsselskaberne et incitament til at aflyse en forsinket flyvning, som evt. godt kunne være gennemført;

49. mener, at forordningen, uden at det berører luftfartsselskabernes forpligtelser i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 og for at sikre passagerernes rettigheder, bør præcisere bestemmelserne for, hvorvidt og hvornår passagererne må hjælpe sig selv ved at købe forfriskninger eller reservere hoteller eller alternative flyvninger og herefter kræve rimelige udgifter refunderet af luftfartsselskabet; mener, at forordningen samtidig bør omfatte mekanismer, der beskytter mod misbrug fra passagerernes side;

Forordning (EF) nr. 1107/2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly

50. understreger, at bevægelseshæmmede og personer med handicap skal have samme muligheder som andre for at rejse med fly samt uhindret adgang til tjenesteydelser;

51. understreger behovet for at sikre særlig beskyttelse af sårbare grupper af forbrugere, navnlig bevægelseshæmmede og personer med handicap; påpeger, at disse sårbare grupper har behov for supplerende garantier, når de udøver deres rettigheder som passagerer, og opfordrer Kommissionen, medlemsstaterne og luftfartsselskaberne til at håndhæve disse rettigheder;

52. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at lette uhindret adgang for bevægelseshæmmede og personer med handicap til luftfartstjenesteydelser; fremhæver, at retten til at bruge mobilitetshjælpemidler samt retten til at være ledsaget af en godkendt fører- eller ledsagehund i denne henseende bør fremmes; opfordrer Kommissionen til at foreslå lovgivning, som omfatter lufthavnenes fysiske tilgængelighed, for at sikre, at infrastrukturelle forhindringer ikke afholder personer med handicap og

bevægelseshæmmede fra at nyde lige rejsemuligheder;

53. opfordrer Kommissionen til at udarbejde retningslinjer for fortolkningen af forordning (EF) nr. 1107/2006, navnlig hvad angår bestemmelserne om sikkerhed og ledsagende personer;

54. opfordrer Kommissionen til at gennemføre en EU-handlingsplan, der omfatter alle de foranstaltninger, som de nationale myndigheder skal træffe, og til at samarbejde med håndhævelsesorganerne og de relevante repræsentative organisationer for at forbedre gennemførelsen af forordningen;

55. er enig med Kommissionen i, at den nuværende definition af bevægelseshæmmede ikke bør indskrænkes;

56. understreger, at oplysningernes format, bookingprocessen og klageprocedurerne skal være fuldt tilgængelige, at bevægelseshæmmede og personer med handicap bør kunne give meddelelse om deres bistandsbehov, samtidig med at de reserverer deres billet, og at passagererne bør modtage en bekræftelse på anmodningen om bistand; understreger nødvendigheden af, at spædbørn og små børn anerkendes som bevægelseshæmmede på grund af deres alder;

57. påpeger, at et luftfartsselskab, selv om flysikkerheden er en væsentlig samfundsinteresse, ikke kan nægte personer med handicap eller bevægelseshæmmede adgang til flyet med den begrundelse, at de ikke er ledsaget; understreger endvidere, at luftfartsselskabet ikke systematisk kan kræve, at sådanne passagerer ledsages af en anden person;

58. understreger, at uddannelsen af flybesætninger og andet personale i luftfartsselskaber, lufthavne og håndhævelsesorganer spiller en central rolle, og at denne i tilstrækkelig grad skal dække de forskellige og individuelle behov, som bevægelseshæmmede og personer med handicap har, med særlig vægt på ind- og udstigning af flyet og håndtering af hjælpemidler; understreger, at uddannelsen bør udbydes i samarbejde med organisationer, der repræsenterer personer med handicap og bevægelseshæmmede;

59. opfordrer Kommissionen til at forelægge et forslag, der sikrer, at bevægelseshæmmede og personer med handicap til enhver tid har ret til gratis at bruge sikkerhedsgodkendte iltapparater om bord på fly; mener, at der bør udarbejdes en liste over godkendt udstyr til ilt til medicinsk brug i samarbejde med branchen og de organisationer, der repræsenterer personer med handicap og bevægelseshæmmede, under behørig hensyntagen til sikkerhedskravene;

60. er af den opfattelse, at det er nødvendigt, at fastsætte minimumsstandarder for hjælpemidler til bevægelseshæmmede og disses anvendelse i alle lufthavne i EU for at sikre en harmoniseret tilgang til groundhandling og levering af serviceydelser af høj kvalitet til bevægelseshæmmede passagerer i Europa;

61. er af den opfattelse, at det er nødvendigt at fastsætte minimumsstandarder for levering af oplysninger i tilgængelige formater for bevægelseshæmmede og personer med handicap i alle EU-lufthavne, især med hensyn til nødsituationer; henleder Kommissionens opmærksomhed på de nye teknologier, der nu er tilgængelige, såsom videobaserede

tegnsprogstjenester og tekstbaserede tjenester;

62. opfordrer til at sætte en stopper for visse luftfartsselskabers krænkende/diskriminerende praksis, når de kræver, at bevægelseshæmmede passagerer forud for boarding underskriver en erklæring, der fritager luftfartsselskabet for erstatningsansvar for skader på deres mobilitetshjælpemidler;

63. opfordrer Kommissionen til med henblik på en eventuel ændring af Montrealkonventionen at gøre en indsats for at sikre, at bevægelseshæmmedes mobilitetsudstyr kompenseres fuldt ud, da dette udstyr er vigtigt for deres integritet, værdighed og uafhængighed og derfor på ingen måde kan sammenlignes med bagage, samt at sikre, at passageren, når det er muligt, skal have ret til at anvende sin egen kørestol hen til flyets dør og til at få den tilbage ved flyets dør efter landing; fastholder samtidig, at bevægelseshæmmede skal informeres om deres ret til at kræve erstatning for skader på deres mobilitetsudstyr og deres ret til at udfærdige en erklæring om særlig interesse i henhold til Montrealkonventionen;

64. understreger, at luftfartselskaber med "fuld service", der serverer mad under flyvning, ikke må forskelsbehandle passagerer, der har behov for særlige måltider på grund af allerede eksisterende sygdom (f.eks. cøliaki eller diabetes), og at sådanne særlige måltider skal udleveres uden ekstraomkostninger for passageren i forbindelse med alle rejser;

°
° °

65. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet og Kommissionen.

BEGRUNDELSE

Formålet med denne betænkning er at behandle den nylige meddelelse fra Kommissionen om anvendelsen af forordning 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser (COM(2011)0174) og rapporten fra Kommissionen om anvendelsen og resultaterne af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (COM(2011)0166).

Endvidere ses der i dette udkast til betænkning også på den bredere kontekst vedrørende luftfartspassagerers rettigheder på europæisk niveau, eftersom passagerrettigheder omhandles i mange forskellige EU-retsakter.

I dette udkast til betænkning anskueliggøres behovet for større retssikkerhed, større klarhed i fortolkningen og ensartet anvendelse af forordningerne i hele EU. Der er også behov for, at domme fra Domstolen indarbejdes i den kommende revision af forordning 261/2004. Endelig ønsker jeg at øge ansvarlighed og gennemsigtighed, præcisere og styrke nuværende rettigheder og sikre, at forbrugerne modtager tydelige oplysninger om disse.

Denne betænkning kommer i rette tid, eftersom Kommissionen planlægger at tage forordning 261/2004 op til revision næste år. Jeg håber også, at den kan bidrage med oplysninger til de kommende revisioner af andre retsakter, såsom pakkerejsedirektivet og lufthavnspakken. I det følgende vil jeg komme nærmere ind på de vigtigste punkter i mit udkast til betænkning.

Overordnet ramme

Kendskabet til rettigheder er afgørende for at sikre, at passagerer kan få adgang til dem. Derfor bør oplysninger om passagerrettigheder meddeles på en enkel, hensigtsmæssig og forståelig måde i forbindelse med rejsens vigtigste faser lige fra det øjeblik, hvor passageren overvejer at reservere en billet.

For at sikre, at disse rettigheder respekteres, opfordrer jeg til, at der i lufthavnene findes kontaktpersonale, som kan træffe øjeblikkelige beslutninger hvad angår bistand, tilbagebetaling, omlægning af rejsen og andre spørgsmål, der opstår i tilfælde af forstyrrelser af flytrafikken.

Det er af afgørende betydning, at der findes effektive, gennemsigtige og uafhængige håndhævelsesorganer, som kan behandle passagerklager, bidrage til at bilægge tvister mellem passagerer og luftfartsselskaber og i sidste ende om nødvendigt pålægge sanktioner. Jeg opfordrer til etablering af et formelt europæisk netværk af håndhævelsesorganer, som koordineres af Kommissionen, og til, at disse offentliggør oplysninger om de klager, de modtager.

Andre elementer i dette udkast til betænkning omfatter behovet for, at passagererne er fuldt dækket i tilfælde af, at luftfartsselskabet går konkurs eller bliver insolvent, og for effektiv gennemførelse og håndhævelse af den nuværende lovgivning om prisgennemsigtighed,

således at den annoncerede pris på luftfartsselskabernes websteder afspejler den endelige pris i rimelig grad. Passagererne bør også have ret til at få adgang til de passagerlistedata, som luftfartsselskabet har udfærdiget over dem, og dette bør indgå i lovgivningen.

Jeg mener endvidere, at passagererne bør have ret til at ændre oplysningerne på deres billet i tilfælde af fejl uden derved at pådrage sig et gebyr herfor (luftfartsselskaber kan på nuværende tidspunkt opkræve ublu beløb for at gøre dette). Dette eksempel understreger den generelle udbredelse af urimelige kontraktvilkår i luftfartsselskabernes kontrakter, hvilket der skal tages hånd om.

En af de mest grundlæggende passagerrettigheder er retten til en sikker rejse. Jeg mener derfor, at det er vigtigt, at alle passagerer, herunder børn under to år, sikres en sikker plads på flyet. Endelig bør passagererne have ret til oplysninger om de miljømæssige konsekvenser af deres rejseform. Jeg opfordrer derfor Kommissionen og flyselskaberne til at støtte de fortsatte bestræbelser, som vil gøre objektive og præcise sammenligninger mellem forskellige flyvningers miljøfodaftryk samt mellem flytransport og andre transportformer mulige.

Forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser

Det er afgørende, at der findes klare fortolkninger, så derfor opfordrer jeg Kommissionen til at indarbejde Domstolens fortolkninger af forskellige definitioner og begreber, herunder begrebet "usædvanlige omstændigheder" og regler for kompensation, i den kommende revision af forordning 261/2004.

I tilfælde af rejseafbrydelser bør passagererne blive informeret i god tid med oplysninger, der omfatter årsagerne til forsinkelser eller aflysninger, den forventede varighed af forsinkelser og alternative rejsemuligheder, herunder andre transportformer, hvor det er relevant. Passagerernes tredobbelte valgmulighed mellem godtgørelse, omlægning af rejsen og ombooking skal også fremhæves i sin egenskab af grundlæggende rettighed.

Desuden bør passagerer med mistet eller forsinket bagage være berettiget til samme rettigheder som forsinkede passagerer. For at give luftfartsselskaberne mulighed for at sørge for de mest sårbare grupper af passagerer og for at reducere antallet af passagerer, der tager til lufthavnen for at søge hjælp, skal passagererne sættes i stand til at hjælpe sig selv ved at købe forfriskninger, hotelophold eller alternative flyvninger og herefter kræve rimelige udgifter refunderet af luftfartsselskabet.

Sluttelig bør kompensationsniveauerne, -kriterierne og -mekanismerne revideres af Kommissionen, under forudsætning af at de nuværende niveauer ikke svækkes.

Forordning (EF) nr. 1107/2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly

Uhindret adgang og lige rejsemuligheder for bevægelseshæmmede og handicappede er en grundlæggende rettighed. Der skal hurtigst muligt tages fat på problemet med forhindringer, der skyldes manglende uddannelse af personalet og den fysiske infrastruktur i lufthavne og fly. Det er også vigtigt, at bevægelseshæmmede og handicappede kan ledsages af godkendte fører- eller ledsagehunde om bord på flyene, hvis det er påkrævet, og at de også er garanteret

gratis adgang til ilt til medicinske formål.

Eventuelle skader på bevægelseshæmmedes mobilitetsudstyr skal kompenseres fuldt ud, eftersom sådant udstyr udgør en del af personens integritet, værdighed og uafhængighed. Sluttelig skal oplysninger til bevægelseshæmmede og handicappede være fuldt tilgængelige og i formater, som passer til deres behov.

12.1.2012

UDTALELSE FRA UDVALGET OM DET INDRE MARKED OG FORBRUGERBESKYTTELSE

til Transport- og Turismeudvalget

om flypassagerers etablerede rettigheder – virkemåde og anvendelse
(2011/2150(INI))

Ordfører for udtalelse: Antonyia Parvanova

FORSLAG

Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse opfordrer Transport- og Turismeudvalget, som er korresponderende udvalg, til at optage følgende forslag i det beslutningsforslag, det vedtager:

1. glæder sig over Kommissionens ønske om at analysere og revidere de gældende forordninger om passagerers rettigheder med henblik på at forbedre passagerernes situation, navnlig i tilfælde af lange forsinkelser eller aflysning; mener, at korrekt anvendelse af de gældende bestemmelser fra medlemsstaternes og luftfartsselskabernes side, håndhævelse og tilstrækkelige og enkle retsmidler samt præcis information til passagererne om deres rettigheder bør være hjørnestenen i forbindelse med at genvinde passagerernes tillid;

2. understreger betydningen af ensartet håndhævelse i alle medlemsstaterne af forordning (EF) nr. 261/2004 og forordning (EF) nr. 1107/2006 om flypassagerers rettigheder, herunder effektive, afskrækkende og forholdsmæssige sanktioner for at skabe lige konkurrencevilkår og solide økonomiske incitamenter for luftfartsselskaberne og for andre berørte aktører til at overholde bestemmelserne;

3. understreger betydningen af at afhjælpe de nuværende mangler i medlemsstaternes gennemførelse og håndhævelse af forordning (EF) nr. 261/2004 og forordning (EF) nr. 1107/2006 om flypassagerers rettigheder, som bidrager til juridisk usikkerhed og udgør hindringer for en effektiv beskyttelse af forbrugerne;

4. konstaterer, at håndhævelsesforanstaltninger sjældent gennemføres og er meget forskellige fra medlemsstat til medlemsstat; opfordrer derfor Kommissionen til at samarbejde med de kompetente myndigheder og de nationale håndhævelsesorganer og at undersøge muligheden af at oprette netværk baseret på Solvit og/eller en central EU-enhed med

henblik på at fremme en ensartet og hurtig håndhævelse af flypassagerers rettigheder samt at sanktionere og overvåge overtrædelser og medlemsstater, der ikke gennemfører denne lovgivning;

5. henviser til, at mangelen på information til passagererne er en væsentlig hindring for effektiv anvendelse af forordning (EF) nr. 261/2004 og forordning (EF) nr. 1107/2006; opfordrer Kommissionen til at tydeliggøre pligten til at informere passagererne i henhold til de to forordninger for at sikre, at alle passagerer, navnlig de mest sårbare, modtager rettidig, forståelig og præcis information om deres rettigheder og procedurer for at modtage hjælp i tilfælde af lange forsinkelser og/eller aflysninger, herunder retten til at vælge mellem godtgørelse af billetprisen, omlægning af rejsen eller ombooking, samt om procedurer og kontaktpunkter i tilfælde af utilfredshed eller anmodning om erstatning; sådanne oplysninger bør gives på en omfattende og forbrugervenlig måde i forbindelse med rejsens vigtigste faser, nemlig på bookingtidspunktet samt ved check-in og boarding, og bør trykkes på billetterne;

6. konstaterer, at den mulige revision af forordning (EF) nr. 261/2004 og 1107/2006 vil tage tid at afslutte; opfordrer derfor Kommissionen til at overveje at træffe supplerende midlertidige foranstaltninger med henblik på at forbedre anvendelsen og håndhævelsen af disse forordninger; anfører, at dette kan omfatte ajourføring og offentliggørelse på Kommissionens hjemmeside af dokumenter med oplysninger om flypassagerers rettigheder samt fremme af drøftelser og samarbejde mellem medlemsstaterne, de nationale håndhævelsesorganer, forbrugerorganisationer og luftfartsselskaber med henblik på at formidle bedste praksis og skabe enighed om de kontroversielle dele af lovgivningen;

7. opfordrer Kommissionen til at tilrettelægge oplysningskampagner og etablere en flersproget oplysningsplatform, hvor flypassagerer kan få adgang til oplysninger om rettigheder og procedurer, herunder officielle klageformularer og kontaktpunkter, og understreger, at arbejdet med at offentliggøre flypassagerernes rettigheder kan udbygges og deles med andre aktører i kæden i form at et samarbejde mellem de nationale myndigheder, de nationale forbrugerorganisationer, de nationale håndhævelsesorganer, lufthavnene, luftfartsselskaberne, rejsebureauerne og rejsearrangørerne;

8. understreger, at luftfartsselskaberne bør sikre, at der er mindst én repræsentant og/eller klageskranke til stede i alle de lufthavne, de opererer fra, og at dette personale kan træffe øjeblikkelige beslutninger i tilfælde af forstyrrelser, især med hensyn til bistand, godtgørelse, omlægning af rejsen og ombooking;

9. påpeger behovet for en revision af forordningerne med henblik på at inkludere den seneste retspraksis[1] efter en evaluering af de sandsynlige konsekvenser og fordele for passagererne for således at præcisere flypassagerers rettigheder og styrke håndhævelsesforanstaltningerne;

10. mener, at der skal gives en klar definition af de oftest forekommende begreber, der ligger til grund for luftfartsselskabernes ansvar og/eller de relevante passagerrettigheder, hvilket omfatter begreberne ”flyvning”, ”omlægning af rejsen”, ”flyforbindelse”, ”omledning”,

[1] For eksempel forenede sager C 402/07 og C 432/07 Sturgeon.

”aflysning”, ”lang forsinkelse”, ”planlagt ankomst- og afgangstid”, ”endeligt bestemmelsessted”, ”bistand og forplejning mv.” og ”retten til retsmidler”; understreger behovet for retningslinjer fra Kommissionen og en klar definition af, hvad der er omfattet af begrebet "usædvanlige omstændigheder", hvilket bør fremgå klart i fremtidige ændringer af forordning (EF) nr. 261/2004, for at undgå uberettigede fortolkninger af de omstændigheder, der har ført til aflysninger eller forsinkelser; opfordrer Kommissionen til at tage luftfartsselskabernes ubegrænsede ansvar for bistand i forbindelse med usædvanlige omstændigheder, som de ikke har indflydelse på, op til fornyet overvejelse;

11. opfordrer Kommissionen til at præcisere, at luftfartselskaberne, hvis første ben af en flyvning forsinkes eller aflyses på grund af usædvanlige omstændigheder, også kan henvise til disse usædvanlige omstændigheder i forbindelse med det første efterfølgende ben af samme flyvning;

12. understreger passagerernes ret til let adgang til præcis og objektiv information, hvori der redegøres for de miljømæssige virkninger af og energieffektiviteten i forbindelse med deres rejse, og denne information bør fremgå tydeligt af både luftfartsselskabernes hjemmesider og billetterne; opfordrer Kommissionen og luftfartsselskaberne til at støtte det igangværende arbejde i denne retning;

13. glæder sig over variationerne i passagerrettighederne, baseret på de forskellige transportmåder, som f.eks. jernbane, fly, søtransport og landevejstransport; mener imidlertid, at der er behov for en holistisk tilgang med henblik på at integrere alle passagerrettighederne, nemlig retten til bl.a. kompensation, godtgørelse og information i én sammenhængende, konsolideret lovramme;

14. konstaterer, at EU-Domstolens seneste afgørelser om passagerers ret til kompensation i forbindelse med forsinkelser bekræfter behovet for foranstaltninger med henblik på en retfærdig behandling, der sikrer en passende erstatning i tilfælde af lange forsinkelser uanset årsagen til sådanne forsinkelser, så der tages fuldt hensyn til den skade, vedkommende har lidt; opfordrer derfor indtrængende Kommissionen til at foreslå foranstaltninger i denne henseende uden at afskaffe retten til at blive overført til den næste mulige flyvning;

15. foreslår, at der foretages yderligere undersøgelse af muligheden for at skabe ét enkelt lovgivningsmæssigt instrument, der indeholder alle bestemmelser og principper vedrørende forbrugernes rettigheder i forbindelse med civil luftfart, med henblik på at mindske opsplitningen og forskellene mellem de forskellige områder af passagerrettighederne;

16. bemærker, at eksisterende kommercielle praksisser (som check in-gebyrer, gebyrer for prioriteret boarding, alt for store gebyrer på anvendelse af kreditkort, navnlig ved køb af mere end én billet, bagagegebyrer, gebyrer for overholdelse af EU-lovgivningen og blokering af det dobbelte beløb af billettens pris på passagerernes bankkonto i en periode) fører til væsentlige forskelle mellem den annoncerede pris og den endelige pris, hvilket vildleder forbrugerne vedrørende de dele, der udgør de endelige flybilletpriser, og understreger derfor behovet for at sikre prisgennemsigtighed i lighed med bestemmelserne om personbefordring i det nyligt vedtagne direktiv om forbrugerrettigheder, der fastslår, at de handlende, inden forbrugerne bindes af en kontrakt eller et tilbud, skal oplyse disse om

den samlede pris inklusive afgifter; insisterer på, at den annoncerede pris på retfærdig vis skal afspejle den endelige pris, og opfordrer indtrængende Kommissionen til at foretage øget kontrol af annoncerede og endelige priser, især på flyselskabernes hjemmesider;

17. understreger den vide udbredelse af urimelige kontraktvilkår i lufttransportkontrakter og væksten i national retspraksis, der forbyder visse termer, der regelmæssigt anvendes af luftfartsselskaberne; opfordrer derfor Kommissionen til at løse dette spørgsmål ved at sortliste visse urimelige termer inden for lufttransportsektoren; understreger nødvendigheden af at vedtage foranstaltninger til at beskytte passagererne mod andre urimelige kontraktvilkår fra luftfartsselskabernes side, såsom kontraktmæssige spørgsmål i forbindelse med bortkommet/forsinket/beskadiget bagage, overdragelse af billetter, force majeure-bestemmelser, den ensidige ændring af flyvetidspunkter og forbuddet mod kun at bruge returdelen af en returbillet, medmindre det er baseret på meget begrænsede og objektive "no show"-kriterier; der bør også træffes foranstaltninger for at beskytte passagererne mod politikker, der vedrører de forskellige restriktioner på håndbagage og indkøb i lufthavnen eller ombord, for hvilke passagererne ikke bør opkræves yderligere betaling; det skal sikres, at passagerer pålægges ensartede restriktioner på størrelse og vægt af håndbagage;

18. understreger behovet for at sikre sammenhæng i de forskellige retsakter om flypassagerers rettigheder og navnlig i den retlige beskyttelse for passagerer, der har bestilt pakkerejser, og mangelen på tilsvarende beskyttelse for passagerer, hvis billet kun omfatter en plads i flyet, således at markedstendensen i forbindelse med rejser følges, idet forbrugerne i stigende omfang selv arrangerer deres rejser, og således at man undgår enhver forskelsbehandling af passagerer baseret på type af billetkøb eller illoyal konkurrence mellem de forskellige tjenesteudbydere (luftfartsselskaber, rejsebureauer og rejsearrangører); opfordrer indtrængende Kommissionen til navnlig at foreslå bindende foranstaltninger, herunder at forpligte luftfartsselskaberne til at stille en endelig garanti til dækning af deres ansvar over for passagererne, og sikre, at passagerer, der kun køber et sæde i flyet, er lige så effektivt beskyttet som købere af pakkerejser i tilfælde af insolvens, konkurs eller fratagelse af en licens;

19. opfordrer Kommissionen til at udarbejde retningslinjer for fortolkningen af forordning (EF) nr. 1107/2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly, navnlig vedrørende bestemmelserne om sikkerhed og ledsagende personer;

20. er enig med Kommissionen i, at den nuværende definition af "bevægelseshæmmet" eller "handicappet" ikke bør indskrænkes, da dette vil underminere sigtet med den nugældende definition, som er at sikre bred bistand til de relevante grupper, der har behov for særlig bistand; foreslår, at ældre mennesker, der ikke er bevægelseshæmmede, gravide kvinder og uledsagede børn, i den forstand at deres alder begrænser deres muligheder for at anvende offentlig transport alene, bør omfattes af definitionen, eventuelt under begrebet "passagerer med særlige behov";

21 understreger, at bevægelseshæmmede og handicappede passagerer skal have lige rejsemuligheder og uhindret adgang til tjenester;

22. understreger behovet for at sikre særlig beskyttelse af sårbare grupper af forbrugere,

navnlig handicappede og bevægelseshæmmede; understeger, at disse sårbare grupper har behov for supplerende garantier, når de udøver deres rettigheder som passagerer, og opfordrer Kommissionen, medlemsstaterne og luftfartsselskaberne til at styrke disse rettigheder;

23. opfordrer Kommissionen til at indføre obligatoriske krav om, at luftfartsselskaber og lufthavne skal harmonisere deres politikker, navnlig for så vidt angår booking-procedurer, procedurer for anmodning om bistand og politikkerne i forbindelse med sikkerhedskontrol, og give bedre information om disse spørgsmål fra tidspunktet for bookingen, og indtil de bevægelseshæmmede passagerer og eventuelt passagerer med særlige behov forlader lufthavnen på deres endelige bestemmelsessted for hermed at garantere lige rejsevilkår og ikke-forskelsbehandling og for at gøre det muligt for bevægelseshæmmede passagerer at vide, hvad de kan forvente af de forskellige luftfartsselskaber og lufthavne;

24. understreger, at uddannelsen af personalet i luftfartsselskaber og lufthavne spiller en nøglerolle i forbindelse med at sikre effektiv gennemførelse af alle dele af forordning (EF) nr. 1107/2006 og er det mest omkostningseffektive middel til at sikre ikke-forskelsbehandling; understreger derfor, at relevant uddannelse af personalet i lufthavnene og om bord på flyene må gives i et snævert samarbejde med repræsentative organisationer for de bevægelseshæmmede;

25. understreger, at der er et behov for at sikre, at hjælpemidler ikke betragtes som og/eller behandles som almindelig bagage, men som et uundværligt middel til uafhængighed, som er uerstatteligt for passageren; understreger derfor, at hjælpemidler bør behandles forsigtigt af uddannet personale i overensstemmelse med strenge og harmoniserede procedurer for boarding og udstigning af flyet, som gør det muligt for passagererne at benytte disse hjælpemidler så længe som muligt;

26. mener, at det er afgørende at sikre, at personer, der har behov for medicinsk ilt, når de rejser, overvægtige passagerer og passagerer, som er nødt til at rejse med en ledsager, ikke skal betale yderligere gebyrer eller nægtes boarding, medmindre dette udelukkende skyldes sikkerhedshensyn;

27. opfordrer Kommissionen til at samarbejde med medlemsstaterne med henblik på at identificere og afhjælpe mangler ved deres nationale klagebehandlingsorganer og -procedurer og for at sikre en egentlig tilpasning af lovgivningen om flypassagerers rettigheder til de forventede EU-foranstaltninger vedrørende alternative tvistbilæggelsesordninger.

28. understreger, at forbrugernes muligheder for at kræve deres ret bør forbedres; opfordrer Kommissionen til at foreslå foranstaltninger med sigte på at udforme tilgængelige og uafhængige klagebehandlingsprocedurer og former for retshjælp, som sikrer effektiv beskyttelse af passagerernes rettigheder og tillige sikrer, at de rettidigt og effektivt modtager den kompensation, de har ret til; opfordrer de nationale håndhævelsesorganer eller et nyt EU-håndhævelsesorgan til at bistå forbrugerne i forbindelse med deres klager, navnlig på tværs af grænserne; understreger behovet for faste frister for besvarelse af passagerernes klager, der svarer til andre forordninger om passagerers rettigheder, og at det overvejes at gøre de nationale håndhævelsesorganers afgørelser bindende for dermed

at sikre, at de ankerkendes af domstolene og overholdes af luftfartsselskaberne og af de øvrige berørte aktører; opfordrer medlemsstaterne til at afsætte tilstrækkelige ressourcer til de nationale håndhævelsesorganer og tildele dem rimelige sanktionsmuligheder;

29. ønsker, at der sikres god sammenhæng mellem retsakterne om flypassagerers rettigheder og de forventede EU-foranstaltninger om kollektive søgsmål for således at sikre passagerernes rettigheder effektivt og gribe ind over for selskaber, der systematisk ser bort fra disse rettigheder;

30. foreslår indførelse af en EU-pris til det mest forbrugervenlige luftfartsselskab, som uddeles hvert år til det selskab, der har opnået de bedste resultater, for så vidt angår forbrugervenlighed.

RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET

Dato for vedtagelse	9.1.2012
Resultat af den endelige afstemning	+: 29 –: 0 0: 0
Til stede ved den endelige afstemning – medlemmer	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
Til stede ved den endelige afstemning – stedfortrædere	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

RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET

Dato for vedtagelse	27.2.2012
Resultat af den endelige afstemning	+: 41 –: 1 0: 4
Til stede ved den endelige afstemning - medlemmer	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
Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks