ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ 2009 - 2014

Έγγραφο συνόδου

A7-0053/2012

5.3.2012

ΕΚΘΕΣΗ

σχετικά με τη λειτουργία και την εφαρμογή των κεκτημένων δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικά
(2011/2150(INI))

Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού

Εισηγητής: Keith Taylor

PR_INI

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σελίδα

ΠΡΟΤΑΣΗ ΨΗΦΙΣΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ.....3

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ.....14

ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ 17

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ 24

ΠΡΟΤΑΣΗ ΨΗΦΙΣΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ

σχετικά με τη λειτουργία και την εφαρμογή των κεκτημένων δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικά
(2011/2150(INI))

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,

– έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης πτήσης (COM(2011)0174),

– έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής για τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (COM(2011)0166),

– έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της 27ης Οκτωβρίου 2011[1],

– έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με την κινητικότητα και την ενσωμάτωση των ατόμων με αναπηρίες, καθώς και την Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αναπηρία 2010-2020, ιδίως τις παραγράφους 42, 43, 46, 82 και 97 αυτής[2],

– έχοντας υπόψη το άρθρο 48 του Κανονισμού,

– έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού και τη γνωμοδότηση της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών (A7-0053/2012),

Α. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 (αποκαλούμενοι εφεξής «οι κανονισμοί») αποτελούν θετικά βήματα προς την κατεύθυνση της προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών, που είναι απαραίτητα για να υπάρξει ενισχυμένη ασφάλεια δικαίου, μεγαλύτερη ερμηνευτική σαφήνεια και ενιαία εφαρμογή των κανονισμών σε ολόκληρη την ΕΕ·

Β. λαμβάνοντας υπόψη ότι, μολονότι ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 παρέχει στους επιβάτες ισχυρές εγγυήσεις και ότι έχει λειτουργήσει αποτελεσματικά από τη θέσπισή του, η κρίση της ηφαιστειογενούς τέφρας τόνισε την ανάγκη για διευκρίνιση και επανεξέταση ορισμένων τομέων του κανονισμού σε περίπτωση που προκύψουν τέτοιες εξαιρετικές περιστάσεις στο μέλλον·

Γ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το σημαντικότερο δικαίωμα του επιβάτη αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται όπως έχουν προγραμματισθεί, με βάση το θεμελιώδες δικαίωμα για

[1] ΕΕ C 24, 28.1.2012, σ. 125.
[2] Εγκριθέντα κείμενα, P7_TA(2011)0453.

ελευθερία μετακίνησης και τη συμβατική υποχρέωση που απορρέει από την πώληση εισιτηρίων· λαμβάνοντας υπόψη ότι έχει ζωτική σημασία να παρέχεται στους επιβάτες κατανοητή, ακριβής και έγκαιρη πληροφόρηση, προσβάσιμη σε όλους·

Δ. λαμβάνοντας υπόψη ότι στη διάθεση των επιβατών πρέπει να υπάρχει αποτελεσματικό σύστημα υποβολής παραπόνων σε περίπτωση μη κανονικής παροχής της υπηρεσίας σε αυτούς ή όταν παραβιάζονται εγγυημένα δικαιώματα των επιβατών, ιδίως καθόσον οι επιβάτες έχουν ήδη καταβάλει το αντίτιμο του εισιτηρίου πριν από την παροχή της υπηρεσίας·

Ε. λαμβάνοντας υπόψη ότι το νομικό πλαίσιο που προστατεύει τα δικαιώματα των επιβατών πρέπει να εγγυάται ένα ελάχιστο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή που να ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες εμπορικές πρακτικές των αερομεταφορέων·

ΣΤ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η ανάπτυξη των μεθόδων ελέγχου των επιβατών οδηγεί σε ευρύτερη χρήση μεθόδων όπως οι σαρωτές ασφάλειας και η σκιαγράφηση της συμπεριφοράς, θέτοντας νέα ερωτήματα σχετικά με την προστασία των επιβατών, τα οποία αφορούν την ιδιωτικότητα, την αποφυγή διακρίσεων και τη δημόσια υγεία·

Ζ. λαμβάνοντας υπόψη ότι τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (εφεξής «ΑΜΚ») καθώς και τα άτομα με αναπηρίες πρέπει να ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους πριν από το ταξίδι και με μορφή στην οποία να έχουν όλοι πρόσβαση· λαμβάνοντας υπόψη ότι το προσωπικό των αερολιμένων και των αερομεταφορέων πρέπει να είναι δεόντως εκπαιδευμένο προκειμένου να παρέχει βοήθεια στα άτομα με αναπηρίες και στα ΑΜΚ, ούτως ώστε να συμβάλλουν στη διασφάλιση ανεμπόδιστης και ισότιμης πρόσβασης στις εναέριες μεταφορές, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχεδιασμού για όλους/καθολικού σχεδιασμού·

Γενικό πλαίσιο

1. επιδοκιμάζει τη δέσμευση της Επιτροπής να αναλύει και αναθεωρεί τους υφιστάμενους κανονισμούς για τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν με σκοπό τη βελτίωση της κατάστασης των επιβατών, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις μεγάλης καθυστέρησης ή ακύρωσης· πιστεύει ότι η ορθή εφαρμογή των υφισταμένων κανόνων από τα κράτη μέλη και τους αερομεταφορείς, η επιβολή επαρκών και απλών μέσων αποζημίωσης και η σωστή ενημέρωση των επιβατών ως προς τα δικαιώματά τους πρέπει να είναι οι ακρογωνιαίοι λίθοι της ανάκτησης της εμπιστοσύνης των επιβατών·

2. εκφράζει τη λύπη του διότι τα όργανα επιβολής («ΟΕ») που συστάθηκαν από τα κράτη μέλη δεν διασφαλίζουν πάντοτε, προς απογοήτευση των επιβατών, την ουσιαστική προάσπιση των δικαιωμάτων τους· συνιστά συνεπώς στα κράτη μέλη, ιδίως όσον αφορά στην επεξεργασία καταγγελιών και στην επιβολή κυρώσεων, να διαμορφώσουν τη λειτουργία των ΟΕ με τέτοιο τρόπο, ώστε να καθίσταται δυνατή η εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών βάσει της ασφάλειας δικαίου·

3. υπογραμμίζει ότι οι επιβάτες των αερομεταφορών δεν έχουν μόνο δικαιώματα, αλλά και υποχρεώσεις, η τήρηση των οποίων συμβάλλει στην ασφαλή και απρόσκοπτη διεκπεραίωση των απαιτούμενων διαδικασιών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από την πτήση, προς όφελος τόσο των ιδίων όσο και των άλλων επιβατών·

4. τονίζει ότι η ομοιόμορφη μεταχείριση των καταγγελιών στα κράτη μέλη αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη διασφάλιση ίσων όρων και καλεί την Επιτροπή να διασφαλίσει την ενιαία ερμηνεία και εφαρμογή των κανονισμών, την ανάπτυξη καλύτερης συνεργασίας μεταξύ των ΟΕ, μεταξύ άλλων μέσω της ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και πληροφοριών, καθώς και την επιδίωξη περαιτέρω συντονισμού των βάσεων δεδομένων τους·

5. καλεί την Επιτροπή να επισημοποιήσει ένα ευρωπαϊκό δίκτυο ΟΕ μέσω της δημιουργίας μιας σαφούς εντολής και εσωτερικών εργασιακών κανόνων, με στόχο τη βελτίωση της συνεργασίας και τη διευκόλυνση της διαδικασίας έγκρισης σχετικών κοινών αποφάσεων·

6. πιστεύει ότι είναι αναγκαίο να υπάρξει καλύτερος καθορισμός του ρόλου των ΟΕ και ότι οι ΟΕ πρέπει να διατηρούν την ανεξαρτησία τους σε σχέση με τους αερομεταφορείς και τους αερολιμένες, ότι οι ΟΕ θα πρέπει να είναι σε θέση να ενεργούν κατόπιν ιδίας πρωτοβουλίας και ότι οι εθνικές κυρώσεις που εφαρμόζονται στους αερομεταφορείς σε περίπτωση παραβίασης των κανόνων της ΕΕ πρέπει να καταστούν πιο αποτελεσματικές· τονίζει τη σημασία της ύπαρξης καλών στατιστικών ως βάσης για τακτικές ενδελεχείς αξιολογήσεις των επιπτώσεων των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ευρώπη, και θεωρεί, συνεπώς, ότι οι ΟΕ πρέπει να υποχρεωθούν να δημοσιοποιούν λεπτομερή στοιχεία, σε ετήσια βάση, σχετικά με τις καταγγελίες που λαμβάνουν, συμπεριλαμβανομένων όσων αφορούν άδικους όρους, και με τις κυρώσεις που επιβάλλουν στους αερομεταφορείς, και ότι οι αερομεταφορείς ή/και οι αερολιμένες θα πρέπει να υποχρεωθούν να συλλέγουν στοιχεία για τον αριθμό και τη διάρκεια των καθυστερήσεων, τόσο των επιβατών όσο και των αποσκευών τους· θεωρεί ότι η Επιτροπή θα πρέπει να αναλύει και να δημοσιεύει τις στατιστικές αυτές·

7. ενθαρρύνει την Επιτροπή να συνεργασθεί με τα κράτη μέλη για να εντοπισθούν και αντιμετωπισθούν οι ελλείψεις των εθνικών φορέων και διαδικασιών στο χειρισμό των καταγγελιών και για να εξασφαλισθεί σωστός συντονισμός της νομοθεσίας σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές με τα αναμενόμενα μέτρα της ΕΕ για εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών·

8. πιστεύει ότι οι τακτικές εκθέσεις των αεροπορικών εταιρειών και των φορέων προς τα ΟΕ για τα σχετικά στοιχεία όσον αφορά την εφαρμογή του κανονισμού που θα δημοσιευθούν θα αυξήσουν την αποτελεσματικότητα των ΟΕ και θα τονώσουν τον ανταγωνισμό·

9. υπογραμμίζει τον χρήσιμο ρόλο της συμβουλευτικής ομάδας για τα δικαιώματα των επιβατών εναέριων μεταφορών, στην οποία οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παράσχουν πληροφορίες όσον αφορά την αναθεώρηση των κανονισμών, και τονίζει τον ρόλο αυτής της ομάδας για την προώθηση των συζητήσεων και της συνεργασίας μεταξύ των ΟΕ, των ενώσεων καταναλωτών και των αεροπορικών εταιρειών, με στόχο την ανάπτυξη και διάδοση βέλτιστων πρακτικών στον τομέα της εφαρμογής της νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών εναέριων μεταφορών, συμπεριλαμβανομένης της θέσπισης λογικών και ακριβών χρονοδιαγραμμάτων για την εξέταση των παραπόνων των επιβατών·

10. τονίζει ότι πλήρης ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών θα πρέπει να παρέχεται τόσο από τις αεροπορικές εταιρείες όσο και από τους ταξιδιωτικούς φορείς, στη γλώσσα που χρησιμοποιήθηκε κατά το κλείσιμο του εισιτηρίου, κατά τη διάρκεια

βασικών σταδίων του ταξιδίου, αρχής γενομένης από τότε που ο επιβάτης εξετάζει αν θα πρέπει να κλείσει εισιτήριο, σε μια μορφή που να είναι ευχερώς κατανοητή και στην οποία να έχουν πρόσβαση όλοι· προτείνει όπως στην ενημέρωση αυτή περιλαμβάνονται αξιόπιστα στοιχεία επαφής του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών της εκάστοτε αεροπορικής εταιρείας, καθώς και του ΟΕ του εκάστοτε κράτους μέλους· χαιρετίζει την πρωτοβουλία της Επιτροπής για την καθιέρωση κεντρικού διαδικτυακού τόπου σχετικού με τα δικαιώματα των επιβατών εναέριων μεταφορών, προσβάσιμου σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και σε μορφές στις οποίες έχουν πρόσβαση οι επιβάτες με αναπηρίες και τα ΑΜΚ·

11. καλεί επιτακτικά την Επιτροπή να συνεχίσει την εκστρατεία ενημέρωσης που ξεκίνησε το 2010 με στόχο την ενημέρωση των επιβατών για τα δικαιώματά τους, καθώς και την ενθάρρυνση των δικτύων καταναλωτών προκειμένου να συνδράμουν, σε συνεργασία με τα ΟΕ·

12. καλεί την Επιτροπή να επικαιροποιήσει όλες τις πηγές ενημέρωσης όπου αναφέρονται τα δικαιώματα των επιβατών εναέριων μεταφορών (π.χ. τους σχετικούς δικτυακούς τόπους της Επιτροπής, τα σχετικά έγγραφα και φυλλάδια), λαμβάνοντας υπόψη τις πρόσφατες αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου·

13. τονίζει ότι οι αερομεταφορείς θα πρέπει να διασφαλίσουν, σε κάθε αερολιμένα από τον οποίο εκκινούν, την παρουσία προσωπικού επικοινωνίας ή μιας υπηρεσίας που να μπορεί να παρέχει τέτοιο προσωπικό, το οποίο να είναι σε θέση να λαμβάνει άμεσες αποφάσεις σε περίπτωση διακοπής, ιδίως σε ότι αφορά την παροχή βοήθειας, την επιστροφή εξόδων, την αναδρομολόγηση, την αλλαγή κράτησης και τις απολεσθείσες ή τις καθυστερημένες αποσκευές, και στο οποίο θα μπορούν να υποβάλλονται παράπονα· καλεί επιτακτικά την Επιτροπή να προτείνει να καταστεί υποχρεωτική η παροχή ενός κεντρικού σημείου πληροφοριών και, πιο συγκεκριμένα, μιας ιστοσελίδας, ενός τηλεφωνικού αριθμού χαμηλού κόστους και μιας διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τους εν λόγω αερομεταφορείς, με σκοπό τη διασφάλιση της σωστής ενημέρωσης των καταναλωτών·

14. θεωρεί ότι όλοι οι αερομεταφορείς πρέπει να παρέχουν προσιτή, αποτελεσματική τηλεφωνική εξυπηρέτηση για όλους τους επιβάτες, αφ' ης στιγμής γίνει κράτηση για μια πτήση· μέσω της εν λόγω εξυπηρέτησης πρέπει να παρέχονται πληροφορίες και εναλλακτικές προτάσεις σε περίπτωση αναστάτωσης, ενώ η χρέωση για την εν λόγω υπηρεσία δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει το κόστος μιας τοπικής κλήσης·

15. καλεί την Επιτροπή να εξετάσει μέτρα που θα παρέχουν προστασία τόσο στους αφικνούμενους όσο και στους αναχωρούντες επιβάτες, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι επιβάτες θα αποζημιωθούν επαρκώς σε περίπτωση απώλειας ή απαράδεκτα μεγάλων καθυστερήσεων των αποσκευών·

16. τονίζει ότι ακόμα και οι επιβάτες που γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ενδέχεται να αποθαρρυνθούν από την επιδίωξη επανόρθωσης λόγω των πολύπλοκων διαδικασιών υποβολής παραπόνων· πιστεύει ότι είναι αναγκαίο για τα ΟΕ να διαθέτουν τους πόρους που απαιτούνται για να διατηρήσουν μια διακριτή παρουσία στους μεγαλύτερους αερολιμένες της Ένωσης και να προσφέρουν βασικές πληροφορίες και υπηρεσίες διαμεσολάβησης·

17. πιστεύει ότι οι αεροπορικές εταιρείες οφείλουν να διασφαλίσουν στους επιβάτες τη δυνατότητα υποβολής γραπτών καταγγελιών κατά τρόπο άμεσο, απλό, προσιτό και χωρίς επιπλέον χρηματική επιβάρυνση· καλεί την Επιτροπή να συμπεριλάβει, στην αναθεώρηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, το δικαίωμα για κάθε επιβάτη να υποβάλλει γραπτή καταγγελία στο ίδιο το αεροδρόμιο ή επί του αεροσκάφους, αποστέλλοντας αντίγραφο στον αερομεταφορές ή τα ΟΕ, καθώς και τη δυνατότητα υποβολής καταγγελιών μέσω άλλων ηλεκτρονικών μέσων· καλεί την Επιτροπή να συντάξει τυποποιημένο έντυπο, μεταφρασμένο σε όλες τις γλώσσες της Ένωσης, ώστε να αποφευχθούν τυχόν γλωσσικά προβλήματα, και να ενοποιήσει τις διαδικασίες υποβολής καταγγελιών·

18. είναι της γνώμης ότι, για να διασφαλιστούν η τήρηση των δικαιωμάτων των επιβατών και η υποβολή καταγγελιών, οι επιβάτες πρέπει ανά πάσα στιγμή να μπορούν να εντοπίσουν το προσωπικό των αεροπορικών εταιρειών, τους ιπτάμενους συνοδούς, τους υπεύθυνους ασφαλείας καθώς και το προσωπικό του αεροδρομίου·

19. υπογραμμίζει ότι οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν πλήρη πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν τα δεδομένα των καταστάσεων με τα ονόματα των επιβατών (PNR) και να ενημερώνονται για το πώς χρησιμοποιούνται τα δεδομένα τους στις PNR και ποιοι έχουν γνώση των δεδομένων αυτών· θεωρεί επίσης ότι, για να κατοχυρωθεί το δικαίωμα των επιβατών στην ιδιωτικότητα, ο αερομεταφορέας μπορεί να ζητήσει δεδομένα PNR από επιβάτες μόνον όταν τούτο είναι απαραίτητο και αναλογικό σε σχέση με την κράτηση του εισιτηρίου, και τονίζει ότι οι επιβάτες δεν θα πρέπει να στερούνται το δικαίωμά τους στη μεταφορά, εκτός εάν αυτή η άρνηση επιβίβασης ζητείται από την αρμόδια αρχή σε αιτιολογημένες περιπτώσεις για λόγους δημόσιας ασφάλειας και αν τούτο εξηγείται στον επιβάτη από την αρμόδια αρχή και επιβεβαιώνεται γραπτώς·

20. υπογραμμίζει ότι, αν ένας επιβάτης έχει ήδη επιβιβαστεί και του ζητείται να εγκαταλείψει το αεροσκάφος με βάση την PNR, η εν λόγω αποβίβαση πρέπει να πραγματοποιείται από τις αρμόδιες αρχές και όχι από τα μέλη του πληρώματος·

21. υπενθυμίζει στα κράτη μέλη την υποχρέωσή τους να ελέγχουν την οικονομική επάρκεια των αεροπορικών εταιρειών και τη δυνατότητα αναστολής της άδειας λειτουργίας μιας αεροπορικής εταιρείας αν τα οικονομικά της είναι ανεπαρκή· ζητεί από την Επιτροπή να βεβαιωθεί ότι οι εθνικές αρχές συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις αυτές, καθώς και να διασφαλίσει ότι οι επιβάτες που έχουν μείνει χωρίς μέσο επιστροφής θα επαναπατρίζονται σε περίπτωση αφερεγγυότητας, πτώχευσης, παύσης λειτουργίας ή αφαίρεσης μιας άδειας λειτουργίας·

22. καλεί την Επιτροπή να διασφαλίσει την αποτελεσματική εφαρμογή και επιβολή της υφιστάμενης νομοθεσίας σχετικά με τη διαφάνεια των τιμών και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, προκειμένου να εξασφαλίσει ότι η διαφημιζόμενη τιμή αποτελεί την ακριβή αντανάκλαση της τελικής τιμής και ότι όλα τα μη προαιρετικά κόστη λειτουργίας και όλα τα διοικητικά τέλη και τα τέλη μεθόδου πληρωμής περιλαμβάνονται στα τιμολόγια και υποδεικνύονται/διανέμονται με τις απαραίτητες πληροφορίες· καλεί τις αεροπορικές εταιρείες, όσον αφορά τους διάφορους τρόπους πληρωμής, και ιδιαίτερα την πληρωμή με πιστωτική κάρτα, να χρεώνουν μόνο για το πραγματικό κόστος των υπηρεσιών τους, σύμφωνα με την οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών·

23. τονίζει πως έχουν διαδοθεί ευρέως αθέμιτοι όροι σύμβασης στις συμβάσεις εναέριων μεταφορών και ότι έχει αυξηθεί στην εθνική νομολογία η απαγόρευση ορισμένων όρων που χρησιμοποιούνται τακτικά από τις αεροπορικές εταιρίες· κατά συνέπεια, καλεί επειγόντως της Επιτροπή να αντιμετωπίσει το ζήτημα αυτό καταχωρίζοντας σε "μαύρους καταλόγους" συγκεκριμένους αθέμιτους όρους στον τομέα των αερομεταφορών· τονίζει πως χρειάζεται να ληφθούν μέτρα για να προστατευθούν οι επιβάτες από αθέμιτους συμβατικούς όρους που επιβάλλονται από τις αεροπορικές εταιρίες, όπως τα συμβατικά ζητήματα για αποσκευές που παρουσιάζουν κακό χειρισμό/ καθυστέρηση/ ζημιές, τη δυνατότητα μεταβίβασης των εισιτηρίων, τις περιστάσεις ανωτέρας βίας, τη μονομερή αλλαγή της προγραμματισμένης ώρας αναχώρησης των πτήσεων και την απαγόρευση της χρήσης του υπόλοιπου μέρους του εισιτηρίου με επιστροφή εκτός αν πρόκειται για πολύ περιορισμένα και αντικειμενικά κριτήρια «μη εμφάνισης»·

24. τονίζει ότι η επιβολή διαφορετικής τιμής εις βάρος επιβατών με βάση τη χώρα καταγωγής τους πρέπει να διερευνάται ενδελεχέστερα και, όταν εντοπίζεται, να εξαλείφεται·

25. καλεί την Επιτροπή να προτείνει μέτρα που να επιτρέπουν στους επιβάτες να διορθώνουν με ευχέρεια και χωρίς επιβάρυνση ελάσσονα στοιχεία της κράτησης και να ακυρώνουν μια ηλεκτρονική κράτηση εντός δύο ωρών από τότε που έγινε η αρχική κράτηση·

26. ζητεί από την Επιτροπή να προτείνει μέτρα για την εναρμόνιση της εμπορικής πρακτικής των χειραποσκευών με σκοπό την προστασία των επιβατών από υπερβολικούς περιορισμούς και για να τους επιτρέπεται να μεταφέρουν επί του αεροσκάφους εύλογο αριθμό χειραποσκευών, συμπεριλαμβανομένων των αγορών τους από τα καταστήματα των αεροδρομίων·

27. επισημαίνει το δικαίωμα των επιβατών να έχουν εύκολη πρόσβαση σε ακριβή και αντικειμενική πληροφόρηση που θα περιγράφει λεπτομερώς τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο και την ενεργειακή απόδοση του ταξιδιού τους, που θα πρέπει να είναι σαφώς ευδιάκριτη τόσο στις ιστοσελίδες των αερομεταφορέων όσο και στα ίδια τα εισιτήρια· καλεί την Επιτροπή και τους αερομεταφορείς να στηρίξουν συνεχείς προσπάθειες προς αυτήν την κατεύθυνση, εφόσον τα μέτρα που λαμβάνονται είναι λογικά σε σχέση με το συνεπαγόμενο κόστος·

28. επισημαίνει ότι όλοι οι επιβάτες, συμπεριλαμβανομένων και των παιδιών μέχρι 2 ετών, πρέπει να μεταφέρονται με ασφάλεια· καλεί τους αερομεταφορείς να διασφαλίσουν ότι οι επιβάτες με παιδιά θα μπορούν να επιβιβάζονται εύκολα με καροτσάκια, αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι τα μικρά παιδιά που ταξιδεύουν με ενήλικες δύνανται να χαρακτηριστούν ως ΑΜΚ· καλεί τους αερομεταφορείς να προσφέρουν μειωμένα ναύλα για παιδιά, συμπεριλαμβανομένων και αυτών ηλικίας άνω των 2 ετών, πρακτική που εφαρμόζεται ήδη σε άλλα μέσα μεταφοράς· καλεί την Επιτροπή να διασφαλίζει το δικαίωμα της κατά προτεραιότητας επιβίβασης σε εκείνους τους επιβάτες που συνοδεύουν παιδιά καθώς και τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν παιδικά καροτσάκια μέχρι την πόρτα του αεροπλάνου και να τα παραλαμβάνουν στην έξοδο από αυτό·

29. πιστεύει ότι είναι αναγκαίο να εξεταστεί η ευρεία αποτυχία των μεταφορέων επιβατών που εξυπηρετούν αεροδρόμια να συμμορφωθούν με την υποχρέωση να παρέχουν παιδικά καθίσματα, περιορίζοντας με αυτόν τον τρόπο τις επιλογές μεταφοράς των γονέων·

30. καλεί την Επιτροπή να εξετάσει τα θέματα προστασίας των επιβατών που αφορούν νέες μεθόδους ελέγχου, όπως σαρωτές ασφαλείας, σωματική έρευνα και σκιαγράφηση προφίλ επιβατών· πιστεύει ότι οι υφιστάμενες διατάξεις για τα δικαιώματα των επιβατών και τα όργανα επιβολής τους θα μπορούσαν να διαδραματίσουν κάποιο ρόλο στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν·

31. ζητεί να εξασφαλισθεί πραγματική συνέπεια ανάμεσα στη νομοθεσία για τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς και τα αναμενόμενα μέτρα της ΕΕ περί συλλογικής αποζημίωσης, έτσι ώστε να υπάρχει αποτελεσματική εγγύηση για τα δικαιώματα των επιβατών και φρένο στις εταιρίες εκείνες που κατά σύστημα αγνοούν τα εν λόγω δικαιώματα·

32. προτείνει τη θέσπιση ετήσιου ευρωπαϊκού βραβείου για την φιλικότερη στον καταναλωτή αεροπορική εταιρεία·

33. προτείνει να διεξαχθεί περαιτέρω έρευνα για να εξετασθεί κατά πόσο είναι δυνατόν ή σκόπιμο να θεσπισθεί ένα ενιαίο νομοθετικό μέσο που να περιλαμβάνει όλες τις διατάξεις και αρχές σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών στην πολιτική αεροπορία, προκειμένου να μειωθεί ο κατακερματισμός και να τακτοποιηθούν οι ασυνέπειες στους διάφορους τομείς των δικαιωμάτων των επιβατών·

34. αναγνωρίζει τη διαφορετικότητα των δικαιωμάτων των επιβατών συναρτήσει του τρόπου μεταφοράς, υδάτινου, χερσαίου ή εναέριου· πιστεύει ωστόσο ότι χρειάζεται ολιστική προσέγγιση για να ενσωματωθούν όλα τα δικαιώματα των επιβατών, μεταξύ δε άλλων η αποζημίωση, η επιστροφή των εξόδων και η ενημέρωση, σε ένα σφαιρικό, ενοποιημένο νομοθετικό πλαίσιο·

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης πτήσης

35. καλεί την Επιτροπή, σε οιαδήποτε προσεχή αναθεώρηση του κανονισμού, να εγκρίνει ταξινομήσεις της έννοιας "έκτακτες περιστάσεις" και τον ορισμό της "ακύρωσης", καθώς και τους κανόνες που διέπουν την παροχή βοήθειας και το δικαίωμα επανόρθωσης και αποζημίωσης· εκτιμά ότι, σε κάθε τέτοια αναθεώρηση αυτού του τύπου, θα ήταν σκόπιμο να λαμβάνονται υπόψη το επίπεδο προστασίας των επιβατών που παρέχουν οι αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου και η ερμηνεία που δίνει το Δικαστήριο στις "έκτακτες περιστάσεις"· θεωρεί τα μέτρα αυτά σημαντικά, δεδομένου του υφιστάμενου πεδίου που υπάρχει για αμφισβητήσεις ως προς τους κανόνες αποζημίωσης, την ποικιλομορφία στους εθνικούς κανόνες επιβολής και επεισόδια όπως η κρίση της ηφαιστειακής στάχτης το 2010·

36. καλεί την Επιτροπή να αναπτύξει ένα ενοποιημένο, πλήρες και λεπτομερές σύστημα για την αξιολόγηση της αξίας των στοιχείων που υποβάλλονται από τις αεροπορικές εταιρείες, ώστε να αποδειχθεί η ύπαρξη «έκτακτων περιστάσεων»·

37. ζητεί από την Επιτροπή να αποσαφηνίσει ότι, σε περίπτωση που μια πτήση εντός μιας περιστροφής καθυστερεί ή ακυρώνεται λόγω έκτακτης περίστασης, η αεροπορική εταιρεία μπορεί να αναφερθεί στην εν λόγω έκτακτη περίσταση κατά την πρώτη πτήση

που ακολουθεί εντός της ίδιας περιστροφής·

38. πιστεύει ότι υπάρχει έντονη ανάγκη για καθορισμό σαφών κανόνων όσον αφορά το περιεχόμενο, την προσβασιμότητα, τη χρονική συγκυρία και την ακρίβεια των πληροφοριών που κοινοποιούνται στους επιβάτες εναέριων μεταφορών, που πρέπει να καλύπτουν τον λόγο οποιασδήποτε καθυστέρησης ή ακύρωσης, την αναμενόμενη διάρκεια των αναστατώσεων και το τι γίνεται σε περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων, καθώς και εναλλακτικές λύσεις ταξιδιού που διαθέτουν οι επιβάτες·

39. τονίζει ότι η επικείμενη αναθεώρηση του κανονισμού πρέπει επίσης να καθορίζει και το όργανο που είναι αρμόδιο για να ενημερώνει τον επιβάτη οργανωμένου ταξιδίου εγκαίρως σχετικά με τροποποιήσεις της υπηρεσίας, καθόσον η σύμβαση αφορά τον επιβάτη και τον τουριστικό πράκτορα και όχι απευθείας την αεροπορική εταιρεία·

40. επισημαίνει ότι η τριπλή επιλογή ενός επιβάτη μεταξύ αποζημίωσης, επανασχεδιασμού της πτήσης και εκ νέου κράτησης σε περίπτωση αναστάτωσης του ταξιδιού αποτελεί βασικό δικαίωμα και ότι η επιλογή αυτή πρέπει να προσφέρεται σε όλους τους παγιδευμένους επιβάτες·

41. καλεί την Επιτροπή να στηρίξει μέτρα που θα διασφαλίζουν καλύτερη και πιο αποτελεσματική χρήση εναλλακτικών μέσων μεταφοράς, ιδίως σε περίπτωση έκτακτων περιστάσεων·

42. πιστεύει ότι οι επιβάτες των οποίων οι αποσκευές έχουν χαθεί ή καθυστερήσει θα πρέπει να ενημερώνονται αμέσως για τα δικαιώματά τους βάσει της Σύμβασης του Μόντρεαλ και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 889/2002 και ότι απαιτείται νομοθετική ή ενημερωτική δράση σε ευρωπαϊκό επίπεδο προκειμένου να αυξηθεί η κατανόηση του κοινού όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών και τις διαδικασίες υποβολής καταγγελιών που αφορούν απολεσθείσες ή καθυστερημένες αποσκευές· πιστεύει ότι, σε περίπτωση καθυστέρησης στην παραλαβή των αποσκευών πέραν των 6 ωρών, θα πρέπει να χορηγηθεί στον επιβάτη αποζημίωση ανάλογη με τις ανάγκες του για να μπορεί, κατά τον χρόνο αναμονής των αποσκευών του, να καλύψει αυτές τις ανάγκες· τονίζει ότι η συνολική ποιότητα και απόδοση των υπηρεσιών διαχείρισης αποσκευών θα πρέπει να αντιμετωπίζεται στην αναθεώρηση της οδηγίας 96/67/ΕΚ για τις υπηρεσίες εδάφους·

43. πιστεύει ότι, σε περίπτωση απώλειας, καθυστέρησης ή φθοράς μιας αποσκευής, οι αεροπορικές εταιρείες οφείλουν κατ' αρχάς να αποζημιώσουν τους επιβάτες με τους οποίους έχουν συνάψει σύμβαση, ωστόσο στη συνέχεια πρέπει να έχουν το δικαίωμα προσφυγής κατά των αεροδρομίων ή των φορέων παροχής υπηρεσιών, εάν δεν είναι υπεύθυνες για το πρόβλημα που υπέστη ο επιβάτης·

44. καλεί την Επιτροπή να προτείνει μέγιστο χρονικό όριο τριών μηνών στον κλάδο και δύο μηνών για τα ΟΕ όσον αφορά την επεξεργασία των καταγγελιών επιβατών· πιστεύει ότι το αποδεικτικό παραλαβής των καταγγελιών πρέπει να αποστέλλεται στους επιβάτες εντός 48 ωρών· οι επιβάτες που κάνουν την κράτησή τους με ηλεκτρονικά μέσα, όπως το διαδίκτυο, θα πρέπει επίσης να δικαιούνται να έρχονται σε επαφή, χωρίς κόστος, με την αεροπορική εταιρεία τους, χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα, και με μια σαφή ένδειξη για την ίδια διεύθυνση, έτσι ώστε ο πελάτης να μπορεί γρήγορα και εύκολα να έρθει σε επαφή με το αρμόδιο προσωπικό στην αεροπορική εταιρεία για την επίλυση τυχόν

προβλημάτων· πιστεύει επίσης ότι πρέπει να τεθεί σε λειτουργία μια τηλεφωνική γραμμή και μια διαδικτυακή υπηρεσία, μέσω των οποίων οι επιβάτες θα μπορούν να παίρνουν πληροφορίες σχετικά με την πορεία των καταγγελιών τους·

45. επιδιώκοντας την καθιέρωση πλήρους λογοδοσίας προς τους επιβάτες, είναι της γνώμης ότι θα πρέπει να διερευνηθεί και να καθιερωθεί η ενίσχυση της συνεργασίας και του συντονισμού μεταξύ των διαφόρων συντελεστών, όπως οι αεροπορικές εταιρείες, οι αερολιμένες και οι πάροχοι συναφών υπηρεσιών, ιδίως σε περιπτώσεις "εκτάκτων περιστάσεων"·

46. ζητεί, το πρόσθετο οικονομικό κόστος με το οποίο επιβαρύνονται οι αερομεταφορείς στα πλαίσια του κανονισμού να μη μεταβιβάζεται στους επιβάτες με τη μορφή υψηλότερων ναύλων·

47. επισημαίνει ότι πρόσφατες αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου σχετικά με το δικαίωμα αποζημίωσης των επιβατών σε περίπτωση καθυστερήσεων επιβεβαιώνουν το ότι χρειάζεται να ληφθούν μέτρα ίσης μεταχείρισης που θα εξασφαλίζουν κατάλληλη αποζημίωση στην περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων άσχετα από το λόγο που τις προκάλεσε, προκειμένου να λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι προκληθείσες ζημίες· ζητεί, συνεπώς, από την Επιτροπή να προτείνει σχετικά μέτρα χωρίς να αφαιρείται το δικαίωμα μεταφοράς στην επόμενη διαθέσιμη πτήση·

48. υπογραμμίζει ότι η ίση αντιμετώπιση της μεγάλης καθυστέρησης και της ακύρωσης μιας πτήσης παρέχει κίνητρο στους αερομεταφορείς για την ακύρωση μιας καθυστερημένης πτήσης, η οποία υπό τις υφιστάμενες συνθήκες θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί·

49. πιστεύει ότι, υπό την επιφύλαξη των υποχρεώσεων των αερομεταφορέων στο πλαίσιο του κανονισμού (ΕΚ) 261/2004, και προκειμένου να διασφαλισθούν τα δικαιώματα των επιβατών, ο κανονισμός θα πρέπει να διευκρινίσει τις διατάξεις σχετικά με το εάν και το πότε επιτρέπεται στους επιβάτες να αυτοεξυπηρετούνται αγοράζοντας αναψυκτικά ή προβαίνοντας σε κρατήσεις ξενοδοχείων ή εναλλακτικών πτήσεων και διεκδικώντας την επιστροφή εύλογων εξόδων από τις αεροπορικές εταιρείες· ταυτόχρονα, ο κανονισμός θα πρέπει να περιλαμβάνει μηχανισμούς για την προστασία από καταχρήσεις εκ μέρους των επιβατών·

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων μειωμένης κινητικότητας κατά τις αεροπορικές τους μετακινήσεις

50. τονίζει πως πρέπει να παρέχονται στα ΑΜΚ και στα άτομα με αναπηρίες ίσες ευκαιρίες αεροπορικού ταξιδίου και απρόσκοπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες·

51. τονίζει την ανάγκη παροχής ειδικής προστασίας σε ευάλωτες ομάδες καταναλωτών, ιδίως δε τα ΑΜΚ και τα άτομα με αναπηρίες· επισημαίνει ότι οι ευάλωτες αυτές ομάδες χρειάζονται πρόσθετες εγγυήσεις όταν ασκούν τα δικαιώματά τους ως επιβάτες και ζητεί από την Επιτροπή, τα κράτη μέλη και τους αερομεταφορείς να ενισχύσουν τα δικαιώματα αυτά·

52. καλεί την Επιτροπή και τα κράτη μέλη να διευκολύνουν την ανεμπόδιστη πρόσβαση των

ΑΜΚ και των ατόμων με αναπηρίες στις αεροπορικές υπηρεσίες· επισημαίνει, σε αυτό το πλαίσιο, ότι θα πρέπει να διευκολυνθεί το δικαίωμα χρήσης υποστηρικτικών μηχανισμών καθώς και το δικαίωμα να συνοδεύονται από αναγνωρισμένο οδηγό ή σκύλο βοήθειας· καλεί την Επιτροπή να προτείνει νομοθεσία σχετικά με τη φυσική προσβασιμότητα των αερολιμένων, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η ύπαρξη εμποδίων στις υποδομές δεν θα στερούν από τα άτομα με αναπηρίες και τα ΑΜΚ τη δυνατότητα να απολαύουν ισότιμων ευκαιριών ταξιδιού·

53. καλεί την Επιτροπή να χαράξει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την ερμηνεία του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, και συγκεκριμένα σχετικά με τις διατάξεις για την ασφάλεια και τα συνοδεύοντα πρόσωπα·

54. ενθαρρύνει την Επιτροπή να εφαρμόσει ένα σχέδιο δράσης σε επίπεδο ΕΕ, το οποίο να περιλαμβάνει όλα τα μέτρα που θα πρέπει να ληφθούν από τις εθνικές αρχές, και καλεί την Επιτροπή να συνεργασθεί με τα ΟΕ και τις σχετικές αντιπροσωπευτικές οργανώσεις, προκειμένου να βελτιωθεί η επιβολή του κανονισμού·

55. συμμερίζεται την άποψη της Επιτροπής ότι δεν πρέπει να περιοριστεί ο ισχύων ορισμός των ΑΜΚ·

56. επισημαίνει ότι οι μορφές πληροφόρησης, η διαδικασία κράτησης και οι διαδικασίες υποβολής καταγγελιών, πρέπει να είναι πλήρως προσβάσιμες, ούτως ώστε τα ΑΜΚ και τα άτομα με αναπηρίες να μπορούν να ενημερώνουν για τις ανάγκες βοήθειας που έχουν τη στιγμή που προβαίνουν σε κράτηση του εισιτηρίου τους, ενώ πρέπει να παρέχεται στον επιβάτη επιβεβαίωση της κοινοποίησης της βοήθειας· τονίζει την ανάγκη αναγνώρισης ενός νηπίου ή μικρού παιδιού ως ατόμου με μειωμένη κινητικότητα λόγω ηλικίας·

57. επισημαίνει ότι, μολονότι η ασφάλεια των πτήσεων αποτελεί μείζον δημόσιο συμφέρον, μια αεροπορική εταιρεία δεν μπορεί να αρνηθεί την επιβίβαση σε ΑΜΚ ή σε άτομα με αναπηρίες με το αιτιολογικό ότι είναι ασυνόδευτα· τονίζει ότι η αεροπορική εταιρεία δεν μπορεί να απαιτεί τη συστηματική παρουσία ενός συνοδού·

58. επισημαίνει ότι η εκπαίδευση του προσωπικού πτήσεων και άλλου προσωπικού των αεροπορικών εταιρειών, των αερολιμένων και των ΟΕ παίζει κομβικό ρόλο και πρέπει να καλύπτει επαρκώς τις διαφορετικές και ατομικές ανάγκες των ΑΜΚ και των ατόμων με αναπηρίες, με ιδιαίτερη έμφαση στην επιβίβαση και αποβίβαση και στον χειρισμό του εξοπλισμού κινητικότητας· τονίζει ότι η κατάρτιση πρέπει να παρέχεται σε συνεργασία με οργανώσεις που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρίες και τα ΑΜΚ·

59. καλεί την Επιτροπή να υποβάλει πρόταση που να διασφαλίζει ότι τα ΑΜΚ και τα άτομα με αναπηρίες θα διαθέτουν ανά πάσα στιγμή δωρεάν το δικαίωμα χρήσης αναπνευστικών συσκευών ιατρικού οξυγόνου, ασφαλών και εγκεκριμένων, επί του αεροσκάφους· θεωρεί ότι πρέπει να καταρτιστεί κατάλογος του εγκεκριμένου εξοπλισμού ιατρικού οξυγόνου σε συνεργασία με τον κλάδο και οργανώσεις που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρίες και τα ΑΜΚ, λαμβάνοντας δεόντως υπόψη τις προδιαγραφές ασφαλείας·

60. πιστεύει ότι είναι απαραίτητος ο καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών όσον αφορά τον εξοπλισμό βοήθειας και τη χρήση του για τα ΑΜΚ σε όλους τους αερολιμένες της ΕΕ, ώστε να διασφαλιστεί εναρμονισμένη προσέγγιση όσον αφορά την επίγεια εξυπηρέτηση

και την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους επιβάτες που είναι ΑΜΚ·

61. πιστεύει ότι είναι απαραίτητος ο καθορισμός ελάχιστων προδιαγραφών όσον αφορά την παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμες μορφές για τα ΑΜΚ και τα άτομα με αναπηρίες σε όλους τους αερολιμένες της ΕΕ, ιδιαίτερα όσον αφορά τις καταστάσεις έκτακτης ανάγκης· καλεί την Επιτροπή να λάβει υπόψη της τις νέες τεχνολογίες που είναι πλέον διαθέσιμες, όπως υπηρεσίες νοηματικής γλώσσας βάσει βίντεο και υπηρεσίες βάσει κειμένου·

62. καλεί να τεθεί τέλος στις καταχρηστικές ή/και μεροληπτικές πρακτικές ορισμένων αεροπορικών εταιρειών που ζητούν από επιβάτες που είναι ΑΜΚ να υπογράψουν, πριν από την επιβίβαση, μια δήλωση που απαλλάσσει τον αερομεταφορέα από την ευθύνη για τυχόν βλάβη που μπορεί να προκληθεί στον εξοπλισμό κινητικότητάς τους·

63. καλεί την Επιτροπή να καταβάλει προσπάθειες με σκοπό την πιθανή τροποποίηση της Σύμβασης του Μόντρεαλ, ώστε να εξασφαλίζεται ότι ο εξοπλισμός κινητικότητας των ΑΜΚ να αποζημιώνεται πλήρως, καθόσον ο εξοπλισμός αυτός έχει ζωτική σημασία για την ακεραιότητα, την αξιοπρέπεια και την ανεξαρτησία των ατόμων αυτών και, ως εκ τούτου, δεν μπορεί να συγκριθεί με αποσκευές, και ότι ο επιβάτης θα πρέπει να έχει το δικαίωμα, όπου αυτό είναι δυνατό, να χρησιμοποιεί το αναπηρικό αμαξίδιό του μέχρι τη θύρα του αεροσκάφους και να το παραλαμβάνει τη θύρα του αεροσκάφους κατά την άφιξη· εμμένει, εν τω μεταξύ, στην άποψη ότι τα ΑΜΚ πρέπει να ενημερώνονται για το δικαίωμά τους να διεκδικούν αποζημιώσεις για ζημιές σε εξοπλισμό κινητικότητάς τους και για το δικαίωμά τους να προβούν σε ειδική δήλωση ενδιαφέροντος, σύμφωνα με τη Σύμβαση του Μόντρεαλ·

64. επιμένει ότι μια αεροπορική εταιρεία «πλήρους εξυπηρέτησης» που παρέχει γεύματα εν πτήσει σε επιβάτες δεν μπορεί να προβαίνει σε διακρίσεις εις βάρος των επιβατών που απαιτούν ειδικά γεύματα λόγω προϋπαρχουσών ιατρικών καταστάσεων (π.χ. ασθενείς με κοιλιοκάκη, διαβήτη κ.λπ.) και ότι τα εν λόγω ειδικά γεύματα πρέπει να παρέχονται χωρίς επιπλέον κόστος για τον επιβάτη σε όλες τις περιπτώσεις ταξιδιού.

°
° °

65. αναθέτει στον Πρόεδρό του να διαβιβάσει το παρόν ψήφισμα στο Συμβούλιο και στην Επιτροπή.

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η έκθεση αυτή αναφέρεται στην πρόσφατη ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης πτήσης (COM(2011)0174) και την έκθεση της Επιτροπής για τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (COM(2011)0166).

Επιπλέον, επειδή τα δικαιώματα των επιβατών θίγονται σε πολλά διαφορετικά νομοθετήματα της ΕΕ, το σχέδιο έκθεσης αναφέρεται επίσης και στο ευρύτερο πλαίσιο των δικαιωμάτων των επιβατών εναέριων μεταφορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Το σχέδιο έκθεσης εντοπίζει την ανάγκη ενίσχυσης της ασφάλειας δικαίου, προκειμένου να υπάρξει μεγαλύτερη ερμηνευτική σαφήνεια και ενιαία εφαρμογή των κανόνων σε ολόκληρη την ΕΕ. Είναι επίσης αναγκαίο στην επικείμενη αναθεώρηση του κανονισμού 261/2004 να ενσωματωθούν οι αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου. Τέλος, στόχος του εισηγητή είναι να αυξηθεί η λογοδοσία και η διαφάνεια, να υπάρξει αποσαφήνιση και ενίσχυση των υφιστάμενων δικαιωμάτων και να διασφαλιστεί ότι αυτά θα καταστούν σαφή στους καταναλωτές.

Η έκθεση αυτή είναι επίκαιρη, καθόσον η Επιτροπή σχεδιάζει να προχωρήσει σε αναθεώρηση του κανονισμού 261/2004 τον επόμενο χρόνο. Ο εισηγητής ελπίζει επίσης ότι θα συμβάλει στην ενημέρωση των επικείμενων αναθεωρήσεων σχετικά με άλλα νομοθετήματα, όπως, μεταξύ άλλων, την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια και τη δέσμη μέτρων για τους αερολιμένες. Κατωτέρω επισημαίνονται τα κομβικά σημεία του σχεδίου έκθεσης.

Γενικό πλαίσιο

Η γνώση των δικαιωμάτων είναι ζωτικής σημασίας προκειμένου να διασφαλιστεί η πρόσβαση των επιβατών σε αυτά. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίον η παροχή πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών πρέπει να παρέχεται με απλό, κατάλληλο και εύληπτο τρόπο σε όλες τις κομβικές φάσεις του ταξιδιού, αρχής γενομένης από την στιγμή κατά την οποία ο επιβάτης εξετάζει κατά πόσον θα αγοράσει εισιτήριο.

Για να διασφαλιστεί η προστασία των δικαιωμάτων αυτών ζητείται η καθιέρωση της ύπαρξης προσωπικού επαφής στα αεροδρόμια που θα μπορούν να λαμβάνει αποφάσεις όσον αφορά την παροχή βοήθειας, αποζημίωσης, ή επανασχεδιασμού της διαδρομής και άλλα θέματα που απορρέουν όταν σημειώνονται αναστατώσεις στις πτήσεις.

Ζωτικής σημασίας είναι η ύπαρξη αποτελεσματικών, διαφανών και ανεξάρτητων οργάνων επιβολής (ΟΕ) που θα χειρίζονται τις καταγγελίες των επιβατών, θα συμβάλλουν στην επίλυση αντιπαραθέσεων μεταξύ επιβατών και αεροπορικών εταιρειών και, σε τελική ανάλυση, θα επιβάλλουν κυρώσεις, εφόσον αυτό καταστεί αναγκαίο. Ζητείται η

επισημοποίηση ενός ευρωπαϊκού δικτύου οργανισμών επιβολής, που θα τελεί υπό τον συντονισμό της Επιτροπής, και οι εν λόγω ΟΕ θα κοινοποιούν πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες που παραλαμβάνουν.

Άλλα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο σχέδιο έκθεσης αφορούν την ανάγκη οι επιβάτες να καλύπτονται πλήρως σε περίπτωση χρεοκοπίας ή παύσης πληρωμών μιας αεροπορικής εταιρείας και να υπάρχει αποτελεσματική εφαρμογή και επιβολή της υφιστάμενης νομοθεσίας όσον αφορά τη διαφάνεια των τιμών, ούτως ώστε η διαφημιζόμενη τιμή στις ιστοσελίδες των αεροπορικών εταιρειών να αποτελεί δίκαιη αντανάκλαση της τελικής τιμής. Οι επιβάτες πρέπει να έχουν δικαίωμα πρόσβασης στην κατάσταση με τα ονόματα των επιβατών που τηρούν για αυτούς οι αεροπορικές εταιρείες και αυτό πρέπει να περιληφθεί και στη νομοθεσία.

Υποστηρίζεται επίσης ότι οι επιβάτες πρέπει να έχουν δικαίωμα να τροποποιούν στοιχεία των εισιτηρίων σε περίπτωση σφάλματος χωρίς να καλούνται να καταβάλουν αντίτιμο για αυτό (οι αεροπορικές εταιρείες μπορούν επί του παρόντος να χρεώνουν υπερβολικά ποσά για την πρακτική αυτή). Το παράδειγμα αυτό αναδεικνύει μια γενική διάδοση αθέμιτων πρακτικών στις συμβάσεις των αεροπορικών εταιρειών που πρέπει να αντιμετωπιστεί.

Ένα από τα βασικότερα δικαιώματα των επιβατών είναι το δικαίωμα σε ασφαλές ταξίδι. Συνεπώς, η έκθεση φρονεί ότι έχει ζωτική σημασία για όλους τους επιβάτες, συμπεριλαμβανομένων και των παιδιών μέχρι 2 ετών, να διασφαλίζεται η ασφαλής θέση στο αεροπλάνο. Τέλος, οι επιβάτες πρέπει να έχουν το δικαίωμα να ενημερώνονται σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις του μέσου μεταφοράς που χρησιμοποιούν. Κατά συνέπεια, καλούνται η Επιτροπή και οι αεροπορικές εταιρείες να υποστηρίξουν το επιτελούμενο έργο που θα δώσει τη δυνατότητα να διενεργηθούν αντικειμενικές και ακριβείς συγκρίσεις μεταξύ του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των διαφόρων πτήσεων, καθώς και μεταξύ των αεροπορικών και των λοιπών μέσων μεταφοράς.

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης πτήσης

Η ερμηνευτική σαφήνεια έχει κομβική σημασία και αυτός είναι ο λόγος για τον οποίον καλείται η Επιτροπή να ενσωματώσει, στην επικείμενη αναθεώρηση του κανονισμού 261/2004, των ερμηνειών του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου σχετικά με διάφορους ορισμούς και όρους, όπου συμπεριλαμβάνεται και ο όρος των «εκτάκτων περιστάσεων» και των κανόνων αποζημίωσης.

Σε περίπτωση αναστάτωσης του ταξιδιού, οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται εγκαίρως σχετικά με τους λόγους της καθυστέρησης ή της ακύρωσης, την αναμενόμενη διάρκεια της καθυστέρησης και εναλλακτικές επιλογές ταξιδιού, συμπεριλαμβανομένων και άλλων μεταφορικών μέσων, όπου αυτό είναι δυνατό. Πρέπει επίσης να επισημαίνεται και η τριπλή επιλογή που περιλαμβάνει την επιστροφή χρημάτων, τον επανασχεδιασμό της πτήσης και τη νέα κράτηση, ως βασικό δικαίωμά του.

Επιπλέον, οι επιβάτες που απώλεσαν ή παρέλαβαν καθυστερημένα τις αποσκευές τους πρέπει να δικαιούνται ισοδύναμων δικαιωμάτων με αυτά που δικαιούνται οι επιβάτες που υπέστησαν

καθυστέρηση. Για να δοθεί η δυνατότητα στις αεροπορικές εταιρείες να μεριμνούν για τις πλέον ευάλωτες ομάδες επιβατών και να περιορίζουν τον αριθμό των επιβατών που μεταβαίνουν στο αεροδρόμιο αναζητώντας βοήθεια, οι επιβάτες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα αυτοεξυπηρετούνται αγοράζοντας αναψυκτικά, να καταλύουν σε ξενοδοχεία ή να επιλέγουν εναλλακτικές πτήσεις και να διεκδικούν την επιστροφή εύλογων δαπανών από την αεροπορική εταιρεία.

Τέλος, τα επίπεδα, τα κριτήρια και οι μηχανισμοί αποζημίωσης πρέπει να αναθεωρηθούν από την Επιτροπή, με τον όρο ότι δεν θα εξασθενήσουν τα υφιστάμενα επίπεδα.

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς

Η ανεμπόδιστη πρόσβαση και η ισότητα ταξιδιωτικών ευκαιριών για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ) και τα άτομα με αναπηρίες αποτελεί βασικό δικαίωμα. Η έλλειψη κατάρτισης του προσωπικού και η φυσική υποδομή των αερολιμένων και των αεροσκαφών αποτελούν εμπόδια που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης. Είναι επίσης σημαντικό τα ΑΜΚ και τα άτομα με αναπηρίες να μπορούν να συνοδεύονται, εφόσον είναι απαραίτητο, από αναγνωρισμένο οδηγό ή βοηθό σκύλο στο αεροσκάφους, και να διασφαλίζεται η δωρεάν πρόσβασή τους σε οξυγόνο για ιατρικούς σκοπούς.

Οιαδήποτε ζημία στον εξοπλισμό κινητικότητας των ΑΜΚ πρέπει να αποζημιώνεται πλήρως, καθόσον ο εξοπλισμός αυτός έχει ζωτική σημασία για την ακεραιότητα, την αξιοπρέπεια και την ανεξαρτησία των ατόμων αυτών. Τέλος, η ενημέρωση των ΑΜΚ και των ατόμων με αναπηρίες πρέπει να είναι απολύτως προσιτές και με μορφή που να αντιστοιχεί στις ανάγκες τους.

12.1.2012

ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΉΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΉΣ ΑΓΟΡΆΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΊΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΏΝ

προς την Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού

σχετικά με τη λειτουργία και εφαρμογή των δικαιωμάτων όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς (2011/2150(INI))

Συντάκτρια γνωμοδότησης: Antonyia Parvanova

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών καλεί την Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού, που είναι αρμόδια επί της ουσίας, να συμπεριλάβει στην πρόταση ψηφίσματός της τις ακόλουθες προτάσεις:

1. επιδοκιμάζει τη δέσμευση της Επιτροπής να αναλύει και αναθεωρεί τους υφιστάμενους κανονισμούς για τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν με σκοπό τη βελτίωση της κατάστασης των επιβατών ιδιαίτερα στις περιπτώσεις μεγάλης καθυστέρησης ή ακύρωσης· πιστεύει ότι η ορθή εφαρμογή των υφισταμένων κανόνων από τα κράτη μέλη και τους αερομεταφορείς, η επιβολή επαρκών και απλών μέσων αποζημίωσης και η σωστή ενημέρωση των επιβατών ως προς τα δικαιώματά τους πρέπει να είναι οι ακρογωνιαίοι λίθοι της ανάκτησης της εμπιστοσύνης των επιβατών·

2. υπογραμμίζει την σπουδαιότητα της ενιαίας εφαρμογής και επιβολής ανά τα κράτη μέλη του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τη λειτουργία και εφαρμογή των δικαιωμάτων όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς συμπεριλαμβανομένων και αποτελεσματικών, αποτρεπτικών και αναλογικών κυρώσεων προκειμένου να δημιουργηθούν ισότιμοι όροι και ισχυρά οικονομικά κίνητρα για τους αερομεταφορείς καθώς και για τους λοιπούς ενεχόμενους παράγοντες σ' ό, τι αφορά τη συμμόρφωση προς τις διατάξεις·

3. τονίζει πως χρειάζεται οπωσδήποτε να εξετασθούν τα υφιστάμενα κενά στην εκ μέρους των κρατών μελών εφαρμογή και επιβολή του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 και του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές, τα οποία οδηγούν σε νομικές αβεβαιότητες και συνιστούν εμπόδιο στη σωστή προστασία των καταναλωτών·

4. σημειώνει ότι τα μέτρα επιβολής σπανίως εφαρμόζονται και ποικίλουν από κράτος μέλος σε κράτος μέλος· για το λόγο αυτό ενθαρρύνει την Επιτροπή να συνεργασθεί με τις αρμόδιες αρχές και τους εθνικούς φορείς επιβολής (στο εξής "ΕΦΕ") και να διερευνήσει το ενδεχόμενο να δημιουργηθεί ένα δίκτυο με βάση το Solvit και/ή μια κεντρική μονάδα της ΕΕ, για να προωθήσουν την ενιαία και ταχεία επιβολή των δικαιωμάτων όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς αλλά και την τιμωρία και παρακολούθηση των παραβάσεων και των κρατών μελών εκείνων που δεν εφαρμόζουν την εν λόγω νομοθεσία·

5. λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η μη ενημέρωση των επιβατών αποτελεί σοβαρό εμπόδιο για την αποτελεσματική εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) 261/2004 και του Κανονισμού (ΕΚ) 1107/2006· καλεί την Επιτροπή να διευκρινίσει την υποχρέωση ενημέρωσης των επιβατών όπως προβλέπεται στους δυο κανονισμούς, προκειμένου να εξασφαλίζεται η έγκαιρη και σωστή ενημέρωση όλων των επιβατών, ιδίως εκείνων στην πιο ευάλωτη θέση, ως προς τα δικαιώματά τους και τις διαδικασίες για να τύχουν βοήθειας στις περιπτώσεις μεγάλων καθυστερήσεων και/ή ακυρώσεων, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος επιλογής ανάμεσα στην επιστροφή της τιμής του εισιτηρίου, αλλαγής δρομολογίου ή νέας κράτησης, αλλά και ως προς τις διαδικασίες και τα σημεία επαφής σε περίπτωση που δεν μείνουν ικανοποιημένοι ή διεκδικούν αποζημίωση· η εν λόγω ενημέρωση πρέπει να παρέχεται με συνοπτικό και φιλικό για τον καταναλωτή τρόπο σε όλες τις κομβικές φάσεις του ταξιδιού, και συγκεκριμένα κατά την κράτηση, τον έλεγχο των εισιτηρίων και την επιβίβαση, καθώς και τυπωμένη πάνω στο εισιτήριο·

6. σημειώνει ότι η διαδικασία για μια πιθανή αναθεώρηση των κανονισμών 261/2004 και 1107/2006 θα πάρει χρόνο για να ολοκληρωθεί· για το λόγο αυτό ζητεί από την Επιτροπή να εξετάσει το ενδεχόμενο να ληφθούν συμπληρωματικά προσωρινά μέτρα προς βελτίωση της εφαρμογής και εκτέλεσης των κανονισμών αυτών. Σ' αυτά μπορούν να περιλαμβάνονται η ενημέρωση και δημοσίευση στον ιστότοπο της Επιτροπής των ενημερωτικών εγγράφων για τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς, καθώς και διεξαγωγή συζητήσεων και συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών, ΕΦΕ, ενώσεων καταναλωτών και αεροπορικών εταιριών με σκοπό τη διάδοση βέλτιστων πρακτικών και επίτευξη συμφωνίας επί επίμαχων σημείων της νομοθεσίας·

7. καλεί την Επιτροπή να διοργανώσει ενημερωτικές εκστρατείες και να θεσπίσει μια πολύγλωσση ενημερωτική πλατφόρμα, στο πλαίσιο της οποίας θα μπορούν όσοι ταξιδεύουν αεροπορικών να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με δικαιώματα και διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων και επίσημων αιτήσεων για καταγγελίες και σημείων επαφής· επισημαίνει δε ότι τις προσπάθειες για την προβολή των δικαιωμάτων των επιβατών μπορούν να μοιρασθούν και άλλοι παράγοντες της αλυσίδας μέσω της συνεργασίας ανάμεσα στις εθνικές αρχές, ενώσεις καταναλωτών, ΕΦΕ, αεροδρόμια, αερομεταφορείς, ταξιδιωτικούς πράκτορες και τουριστικά γραφεία·

8. επισημαίνει ότι οι αερομεταφορείς πρέπει να διασφαλίζουν την παρουσία τουλάχιστον ενός εκπροσώπου και /ή υπηρεσίας καταγγελιών σε κάθε αεροδρόμιο στο οποίο λειτουργούν, τα οποία θα μπορούν να λαμβάνουν άμεσες αποφάσεις σε περίπτωση αναστάτωσης, ιδίως όσον αφορά τη βοήθεια, την αποζημίωση, την αλλαγή δρομολογίου και την πραγματοποίηση νέας κράτησης·

9. επισημαίνει πως χρειάζεται να αναθεωρηθούν οι εν λόγω κανονισμοί έτσι ώστε να περιληφθεί η πρόσφατη νομολογία[1], αφού προηγουμένως αξιολογηθούν οι πιθανές συνέπειες και τα οφέλη για τους επιβάτες, και να αποσαφηνισθούν τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς αλλά και να ενισχυθούν τα μέτρα επιβολής·

10. φρονεί πως πρέπει να δοθεί σαφής ορισμός στους πιο συχνά εμφανιζόμενους όρους οι οποίοι χρησιμεύουν για να καθορισθεί η αξιοπιστία του αερομεταφορέα και/ή τα κατάλληλα δικαιώματα για τους επιβάτες, στους όρους δε αυτούς περιλαμβάνονται:«πτήση», «αλλαγή δρομολογίου», «ανταπόκριση», «αλλαγή κατεύθυνσης», «ακύρωση», «μεγάλη καθυστέρηση», «χρονοδιάγραμμα», «τελικός προορισμός», «βοήθεια και φροντίδα» και «δικαίωμα αποζημίωσης»· υπογραμμίζει πως χρειάζεται σαφής ορισμός και κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής για οτιδήποτε καλύπτεται από τον όρο "έκτακτη περίσταση", που πρέπει να αναφέρεται με σαφή τρόπο σε μελλοντικές τροποποιήσεις του κανονισμού 261/2004, προς αποφυγή αδικαιολόγητων ερμηνειών των περιστάσεων που οδήγησαν σε ακυρώσεις ή καθυστερήσεις· καλεί μάλιστα την Επιτροπή να αξιολογήσει εκ νέου την απεριόριστη ευθύνη των αερομεταφορέων σ' ό, τι αφορά το δικαίωμα στην παροχή βοήθειας σε έκτατες περιστάσεις πέραν του ελέγχου του αερομεταφορέα·

11. ζητεί από την Επιτροπή να αποσαφηνίσει ότι σε περίπτωση που μια πτήση εντός μιας περιστροφής καθυστερεί ή ακυρώνεται λόγω έκτακτης περίστασης, η αεροπορική εταιρία μπορεί να αναφερθεί στην εν λόγω έκτακτη περίσταση κατά την πρώτη πτήση που ακολουθεί εντός της ίδιας περιστροφής·

12. υπογραμμίζει το δικαίωμα των επιβατών να έχουν εύκολη πρόσβαση σε ακριβή και αντικειμενική πληροφόρηση που θα περιγράφει λεπτομερώς τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο και την ενεργειακή απόδοση του ταξιδιού τους, η οποία θα πρέπει να είναι σαφώς ευδιάκριτη τόσο στους ιστότοπους των αερομεταφορέων όσο και στα ίδια τα εισιτήρια· καλεί την Επιτροπή και τους αερομεταφορείς να στηρίξουν τις εν εξελίξει διαπραγματεύσεις προς την κατεύθυνση αυτή·

13. εκτιμά ιδιαιτέρως το ότι υπάρχουν ποικίλα δικαιώματα επιβατών ανάλογα με τα διάφορα μέσα μεταφοράς όπως, μεταξύ άλλων, σιδηροδρομικώς, αεροπορικώς, από θαλάσσης ή ξηράς· πιστεύει ωστόσο ότι χρειάζεται ολιστική προσέγγιση για να ενσωματωθούν όλα τα δικαιώματα των επιβατών και συγκεκριμένα το δικαίωμα αποζημίωσης, επιστροφή των εξόδων, ενημέρωσης, και μεταξύ άλλων ένα σφαιρικό, ενοποιημένο νομοθετικό πλαίσιο·

14. επισημαίνει ότι πρόσφατες αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου σχετικά με το δικαίωμα αποζημίωσης των επιβατών σε περίπτωση καθυστερήσεων επιβεβαιώνουν το ότι χρειάζεται να ληφθούν μέτρα ίσης μεταχείρισης που θα εξασφαλίζουν κατάλληλη αποζημίωση στην περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων άσχετα από το λόγο που τις προκάλεσε προκειμένου να λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι προκληθείσες ζημίες· καλεί λοιπόν επειγόντως την Επιτροπή να προτείνει σχετικά μέτρα χωρίς να αφαιρείται το δικαίωμα μεταβίβασης στην επόμενη διαθέσιμη πτήση·

15. προτείνει να διεξαχθεί περαιτέρω έρευνα για να εξετασθεί κατά πόσο είναι δυνατόν ή

[1] π.χ. συνεκδικασθείσες υποθέσεις C 402/07 και C 432/07 Sturgeon

σκόπιμο να θεσπισθεί ένα ενιαίο νομοθετικό μέσο που να περιλαμβάνει όλες τις διατάξεις και αρχές σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών στην πολιτική αεροπορία προκειμένου να μειωθεί ο κατακερματισμός και να τακτοποιηθούν οι ασυνέπειες στους διάφορους τομείς των δικαιωμάτων των επιβατών·

16. σημειώνει ότι οι υφιστάμενες εμπορικές πρακτικές (όπως η χρέωση του ελέγχου των εισιτηρίων, η χρέωση της κατά προτεραιότητα επιβίβασης, η υπερβολική χρέωση της πληρωμής με κάρτα ειδικά κατά την αγορά περισσοτέρων του ενός εισιτηρίου, η χρέωση για τις αποσκευές, η χρέωση για τη συμμόρφωση προς τη νομοθεσία της ΕΕ ή το μπλοκάρισμα του διπλάσιου ποσού του εισιτηρίου από τον τραπεζικό λογαριασμό του επιβάτη για μια ορισμένη περίοδο) οδηγούν σε ουσιαστικές διαφορές ανάμεσα στη διαφημιζόμενη και την τελική τιμή με αποτέλεσμα να λειτουργούν παραπλανητικά για την εικόνα που διαμορφώνουν οι καταναλωτές ως προς τα συστατικά μέρη που συνιστούν τους τελικούς αεροπορικούς ναύλους και, για το λόγο αυτό, τονίζει πως χρειάζεται να εξασφαλισθεί η διαφάνεια των τιμών, όπως και των διατάξεων περί επιβατικών υπηρεσιών στην προσφάτως εγκριθείσα οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών, η οποία αναφέρει ότι πριν ο καταναλωτής δεσμευθεί με οποιαδήποτε σύμβαση ή προσφορά, ο έμπορος αναφέρει στον καταναλωτή τη συνολική τιμή συμπεριλαμβανομένων των φόρων· επιμένει ότι η διαφημιζόμενη τιμή πρέπει να αντικατοπτρίζει καθαρά την τελική τιμή και καλεί την Επιτροπή να προβαίνει σε αυξημένο έλεγχο των διαφημιζόμενων και τελικών αεροπορικών ναύλων, ειδικά στους ιστότοπους των αερομεταφορέων·

17. τονίζει πως έχουν διαδοθεί ευρέως αθέμιτοι όροι σύμβασης στις συμβάσεις εναέριων μεταφορών και ότι έχει αυξηθεί στην εθνική νομολογία η απαγόρευση ορισμένων όρων που χρησιμοποιούνται τακτικά από τις αεροπορικές εταιρίες· κατά συνέπεια, καλεί επειγόντως της Επιτροπή να αντιμετωπίσει το ζήτημα αυτό καταχωρίζοντας σε "μαύρους καταλόγους" συγκεκριμένους αθέμιτους όρους στον τομέα των αερομεταφορών· τονίζει πως χρειάζεται να ληφθούν μέτρα για να προστατευθούν οι επιβάτες από αθέμιτους συμβατικούς όρους που επιβάλλονται από τις αεροπορικές εταιρίες, όπως τα συμβατικά ζητήματα για αποσκευές που παρουσιάζουν κακό χειρισμό/ καθυστέρηση/ ζημιές, τη δυνατότητα μεταβίβασης των εισιτηρίων, τις περιστάσεις ανωτέρας βίας, τη μονομερή αλλαγή της προγραμματισμένης ώρας αναχώρησης των πτήσεων και την απαγόρευση της χρήσης του υπόλοιπου μέρους του εισιτηρίου με επιστροφή εκτός αν πρόκειται για πολύ περιορισμένα και αντικειμενικά κριτήρια «μη εμφάνισης»· πρέπει να ληφθούν επίσης μέτρα για την προστασία των επιβατών έναντι πολιτικών που έχουν σχέση με τους διάφορους περιορισμούς στις χειραποσκευές και τις αγορές στα αεροδρόμια ή αεροπλάνα, για τις οποίες δεν πρέπει να επιβαρύνονται επιπλέον οι επιβάτες· πρέπει να εξασφαλισθούν στους επιβάτες ενιαίοι περιορισμοί ως προς το μέγεθος και το βάρος της χειραποσκευής·

18. τονίζει πως χρειάζεται να εξασφαλισθεί συνέπεια ανάμεσα στις διάφορες νομοθεσίες για τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς και συγκεκριμένα ανάμεσα στη νομική προστασία των αγοραστών οργανωμένων ταξιδιών και την έλλειψη παρόμοιας προστασίας των επιβατών μόνο με αεροπορικό εισιτήριο, με αποτέλεσμα να ακολουθούνται οι τάσεις της ταξιδιωτικής αγοράς σύμφωνα με την οποία όλο και περισσότεροι καταναλωτές φροντίζουν το ταξίδι μόνοι τους και να αποφεύγεται οποιαδήποτε διάκριση σε βάρος επιβατών με βάση το είδος της αγοράς εισιτηρίου ή ο αθέμιτος ανταγωνισμός ανάμεσα στους διάφορους παρόχους υπηρεσιών

(αερομεταφορείς, ταξιδιωτικά γραφεία ή διοργανωτές ταξιδιών)· συγκεκριμένα, καλεί επειγόντως την Επιτροπή να προτείνει δεσμευτικά μέτρα, μεταξύ των οποίων και την επιβολή υποχρεώσεων στους αερομεταφορείς να προβλέπουν τελική εγγύηση για την κάλυψη των ευθυνών των αερομεταφορέων έναντι των επιβατών, τα οποία να εξασφαλίζουν στους επιβάτες μόνο αεροπορικό εισιτήριο ότι θα προστατεύονται το ίδιο αποτελεσματικά με τους αγοραστές οργανωμένων ταξιδιών σε περίπτωση αφερεγγυότητας της αεροπορικής εταιρίας, χρεοκοπίας ή ανάκλησης της άδειας λειτουργίας της·

19. καλεί την Επιτροπή να χαράξει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την ερμηνεία του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές με μειωμένη κινητικότητα, και συγκεκριμένα σχετικά με τις διατάξεις για την ασφάλεια και τα συνοδεύοντα πρόσωπα·

20. συμμερίζεται την άποψη της Επιτροπής ότι ο σημερινός ορισμός του "ατόμου μειωμένης κινητικότητας" (ΑΜΚ) ή "ανάπηρου ατόμου" δεν πρέπει να είναι περιοριστικός καθώς αυτό θα υποσκάψει το σκοπό του παρόντος ορισμού που είναι η παροχή ευρείας βοήθειας στις αντίστοιχες ομάδες ατόμων που χρήζουν ειδικής βοήθειας· προτείνει να εξετασθεί κατά πόσο οι ηλικιωμένοι που δεν είναι μειωμένης κινητικότητας, οι έγκυες γυναίκες και τα ασυνόδευτα παιδιά, εφόσον η ηλικία τους δεν περιορίζει την ικανότητά τους να χρησιμοποιούν αυτόνομα τα δημόσια μέσα μεταφορά, πρέπει να περιληφθούν στον ορισμό αυτό, ενδεχομένως με τον όρο "επιβάτες με ειδικές ανάγκες"·

21 τονίζει πως πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες με περιορισμένη κινητικότητα ή με αναπηρία ίσες ευκαιρίες αεροπορικού ταξιδίου και απρόσκοπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες·

22. τονίζει πως χρειάζεται να προβλεφθεί ειδική προστασία για τις ευάλωτες ομάδες καταναλωτών, ειδικότερα για τα ανάπηρα άτομα και τα άτομα περιορισμένης κινητικότητας· επισημαίνει ότι οι εν λόγω ομάδες χρειάζονται πρόσθετες εγγυήσεις όταν ασκούν τα δικαιώματά τους ως επιβάτες και ζητεί από την Επιτροπή, τα κράτη μέλη και τους αερομεταφορείς να ενισχύσουν τα δικαιώματα αυτά·

23. καλεί την Επιτροπή να θεσπίσει δεσμευτικά μέτρα για τις αεροπορικές εταιρίες και τα αεροδρόμια προκειμένου να εναρμονισθούν οι πολιτικές τους, ιδιαίτερα σ' ό, τι αφορά τις διαδικασίες κράτησης, τις διαδικασίες για αίτηση βοήθειας και τις πολιτικές ελέγχου ασφαλείας, και για να υπάρχει καλύτερη πληροφόρηση επί των θεμάτων αυτών από τη στιγμή της κράτησης έως ότου τα " Άτομα Μειωμένης Κινητικότητας" (ΑΜΚ), και ενδεχομένως Άτομα με Ειδικές Ανάγκες, φύγουν από το αεροδρόμιο στον τόπο προορισμού τους έτσι ώστε να εξασφαλίζονται ίσες ευκαιρίες ταξιδίου και όχι διακρίσεις και για να μπορούν τα ΑΜΚ να γνωρίζουν τί να αναμένουν από τις διάφορες αεροπορικές εταιρίες και στα διάφορα αεροδρόμια·

24. υπογραμμίζει το γεγονός ότι η κατάρτιση του προσωπικού των αερομεταφορέων και των αεροδρομίων διαδραματίζει ρόλο κλειδί στην επίτευξη αποτελεσματικής εφαρμογής όλων των μερών του κανονισμού 1107/2006 και είναι ο πιο οικονομικά αποδοτικότερος τρόπος για να εξασφαλισθεί ότι δεν γίνονται διακρίσεις· για το λόγο αυτό τονίζει ότι η κατάλληλη κατάρτιση του προσωπικού εδάφους και του ιπτάμενου προσωπικού πρέπει να πραγματοποιείται σε στενή συνεργασία με εκπροσώπους οργανώσεων των ατόμων μειωμένης κινητικότητας·

25. τονίζει πως χρειάζεται να εξασφαλισθεί ότι ο εξοπλισμός κινητικότητας δεν θα θεωρείται και/ή αντιμετωπίζεται ως κοινή αποσκευή, αλλά ως απαραίτητο εργαλείο ανεξαρτησίας, αναντικατάστατο για τον επιβάτη· για το λόγο αυτό, υπογραμμίζει ότι ο εξοπλισμός κινητικότητας πρέπει να τυγχάνει προσεκτικού χειρισμού από εκπαιδευμένο προσωπικό βάσει αυστηρών και εναρμονισμένων διαδικασιών για την επιβίβαση και αποβίβαση, έτσι ώστε οι επιβάτες να μπορούν να τον χρησιμοποιούν κατά το δυνατόν περισσότερο·

26. πιστεύει ότι είναι σημαντικό να εξασφαλισθεί στα άτομα που χρειάζονται ιατρικό οξυγόνο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, στους παχύσαρκους επιβάτες και στους επιβάτες που χρειάζονται να συνοδεύονται από βοηθό ότι δεν θα τους επιβάλλεται πρόσθετη χρέωση ή δεν θα τους αρνούνται την επιβίβαση πλην σοβαρών λόγων ασφαλείας·

27. ενθαρρύνει την Επιτροπή να συνεργασθεί με τα κράτη μέλη για να εντοπισθούν και αντιμετωπισθούν οι ελλείψεις των εθνικών φορέων και διαδικασιών στο χειρισμό των καταγγελιών και για να εξασφαλισθεί σωστός συντονισμός της νομοθεσίας σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές μεταφορές με τα αναμενόμενα μέτρα της ΕΕ για εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών.

28. τονίζει ότι πρέπει να αυξηθούν οι δυνατότητες των καταναλωτών να διεκδικούν τα δικαιώματά τους· ζητεί λοιπόν από την Επιτροπή να προτείνει μέτρα για την πρόβλεψη εύκολων και ανεξάρτητων διαδικασιών χειρισμού παραπόνων και μέσων αποζημίωσης που θα εξασφαλίζουν την αποτελεσματική προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών και θα τους εγγυώνται ότι θα εισπράττουν την αποζημίωση που δικαιούνται έγκαιρα και με αποτελεσματικό τρόπο· ζητούν από τους εθνικούς ΟΕ ή νέο ΟΕ της ΕΕ να βοηθούν τους καταναλωτές όταν υποβάλλουν παράπονα, ιδιαίτερα όταν διέρχονται τα σύνορα· τονίζει πως πρέπει να προβλέπονται καθορισμένες προθεσμίες για τις απαντήσεις στις καταγγελίες των ταξιδιωτών, όμοιες με αυτές άλλων κανονισμών για τα δικαιώματα των ταξιδιωτών, και να εξετασθεί το ενδεχόμενο να καταστούν δεσμευτικές οι αποφάσεις των ΕΦΕ προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι θα τις αναγνωρίζουν τα δικαστήρια και θα συμμορφώνονται προς αυτές οι αερομεταφορείς και οι λοιποί ενεχόμενοι παράγοντες· καλεί τα κράτη μέλη να διαθέσουν επαρκείς πόρους για εθνικούς φορείς επιβολής και να τους επιβάλουν ανάλογη εξουσία για επιβολή κυρώσεων·

29. ζητεί να εξασφαλισθεί πραγματική συνέπεια ανάμεσα στη νομοθεσία για τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν αεροπορικώς και τα αναμενόμενα μέτρα της ΕΕ περί συλλογικής αποζημίωσης έτσι ώστε να υπάρχει αποτελεσματική εγγύηση για τα δικαιώματα των επιβατών και φρένο στις εταιρίες εκείνες που κατά σύστημα αγνοούν τα εν λόγω δικαιώματα·

30. προτείνει την καθιέρωση ενός Ευρωπαϊκού Βραβείου προς την πιο φιλική για τον καταναλωτή αεροπορική εταιρία, το οποίο να απονέμεται κάθε χρόνο στην εταιρία εκείνη που παρουσιάζει τα καλύτερα δεδομένα από πλευράς εξυπηρέτησης του καταναλωτή·

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Ημερομηνία έγκρισης	9.1.2012
Αποτέλεσμα της τελικής ψηφοφορίας	+: 29 –: 0 0: 0
Βουλευτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία	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
Αναπληρωτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Антония Първанова, Συλβάνα Ράπτη, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Ημερομηνία έγκρισης	27.2.2012
Αποτέλεσμα της τελικής ψηφοφορίας	+: 41 –: 1 0: 4
Βουλευτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία	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, 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, Γεώργιος Κουμουτσάκος
Αναπληρωτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία	Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks, Σπύρος Δανέλλης