EUROOPAN PARLAMENTTI 2009 - 2014

Istuntoasiakirja

A7-0053/2012

5.3.2012

MIETINTÖ

lentomatkustajien oikeuksien soveltamisesta ja toimivuudesta
(2011/2150(INI))

Liikenne- ja matkailuvaliokunta

Esittelijä: Keith Taylor

PR_INI

SISÄLTÖ

Sivu

EUROOPAN PARLAMENTIN PÄÄTÖSLAUSELMAESITYS 3

PERUSTELUT 13

SISÄMARKKINA- JA KULUTTAJANSUOJAVALIOKUNNAN LAUSUNTO 16

VALIOKUNNAN LOPULLISEN ÄÄNESTYKSEN TULOS.....23

EUROOPAN PARLAMENTIN PÄÄTÖSLAUSELMAESITYS

lentomatkustajien oikeuksien soveltamisesta ja toimivuudesta
(2011/2150(INI))

Euroopan parlamentti, joka

– ottaa huomioon komission tiedonannon matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisesta (COM(2011)0174),

– ottaa huomioon komission kertomuksen vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä 5 päivänä heinäkuuta 2006 annetun asetuksen (EY) N:o 1107/2006 toiminnasta ja vaikutuksista (COM(2011)0166),

– ottaa huomioon 27. lokakuuta 2011 annetun Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon[1],

– ottaa huomioon 25. lokakuuta 2011 antamansa päätöslauselman[2] vammaisten liikkuvuudesta ja osallistamisesta sekä Euroopan vammaisstrategiasta 2010–2020 ja erityisesti sen 42, 43, 46, 82 ja 97 kohdan,

– ottaa huomioon työjärjestyksen 48 artiklan,

– ottaa huomioon liikenne- ja matkailuvaliokunnan mietinnön sekä sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunnan lausunnon (A7-0053/2012),

A. katsoo, että vaikka asetus (EY) N:o 261/2004 ja asetus (EY) N:o 1107/2006 (jäljempänä "asetukset") edustavat myönteistä askelta kohti matkustajien oikeuksien suojaamista, asetusten oikeusvarmuutta, tulkinnan selkeyttä ja yhdenmukaista täytäntöönpanoa on tehostettava kaikkialla EU:n alueella;

B. katsoo, että vaikka asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetään matkustajien oikeuksien tehokkaasta turvaamisesta ja asetus on toiminut hyvin voimaantulostaan lähtien, tuhkapilven aiheuttama kriisi osoitti selvästi, että tiettyjä asetuksen kohtia on selvennettävä ja tarkasteltava uudelleen vastaavien tilanteiden varalta;

C. ottaa huomioon, että matkustajien tärkein oikeus on oikeus aikataulun mukaiseen palveluun, ja se perustuu liikkumisvapautta koskevaan perusoikeuteen sekä lipun myyntiin perustuvaan sopimusvelvoitteeseen; toteaa, että kaikille matkustajille on ehdottomasti annettava ymmärrettäviä, täsmällisiä ja oikea-aikaisia tietoja heidän oikeuksistaan;

[1] EUVL C 24, 28.1.2012, s. 125.
[2] Hyväksytyt tekstit, P7_TA(2011)0453.

D. katsoo, että tapauksissa, joissa palvelua ei tarjota asianmukaisesti tai joissa matkustajille taattuja muita oikeuksia loukataan, matkustajien käytettävissä olisi oltava tehokkaat valitusmenettelyt erityisesti sen perusteella, että matkustajat ovat maksaneet lipun hinnan jo ennen palvelun tarjoamista;

E. katsoo, että matkustajien oikeuksia koskevassa lainsäädännössä on taattava sellainen kuluttajansuojan vähimmäistaso, joka kykenee pysymään lentoyhtiöiden kehittyvien kaupallisten menettelyjen tasolla;

F. ottaa huomioon, että matkustajiin kohdistuvien turvatarkastusmenettelyjen kehittyminen lisää turvaskannerien käyttöä ja käyttäytymiseen perustuvaa profilointia, mikä tuo matkustajien suojelussa esiin uusia ongelmia, jotka liittyvät yksityisyyteen, syrjimättömyyteen sekä kansanterveyteen;

G. ottaa huomioon, että vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille olisi tiedotettava heidän oikeuksistaan ennen matkaa kaikille saavutettavassa muodossa; katsoo, että lentoasemien ja lentoyhtiöiden henkilökunnalle olisi annettava asianmukaista koulutusta, jotta henkilökunta voi avustaa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä ja jotta voidaan varmistaa design for all / universal design -vaatimusten mukainen lentoliikennepalvelujen esteetön ja yhtäläinen tarjoaminen;

Yleinen toimintakehys

1. pitää myönteisenä, että komissio on sitoutunut analysoimaan ja tarkistamaan lentomatkustajien oikeuksista annettuja nykyisiä sääntöjä, jotta voidaan parantaa matkustajien tilannetta etenkin pitkäaikaisen viivästymisen tai peruutuksen tapauksessa; pitää matkustajien luottamuksen palauttamisen kulmakivenä sitä, että jäsenvaltiot ja lentoyhtiöt soveltavat asianmukaisesti nykyisiä sääntöjä, oikeussuojakeinot ovat riittävät ja yksinkertaiset ja matkustajille annetaan täsmällistä tietoa heidän oikeuksistaan;

2. pahoittelee, että jäsenvaltioiden asettamat täytäntöönpanoelimet eivät matkustajien epäonneksi aina varmista matkustajien oikeuksien tosiasiallista noudattamista; kehottaa näin ollen jäsenvaltioita tekemään täytäntöönpanoelinten työskentelytavoista erityisesti valitusten käsittelyn ja seuraamusten alalla sellaisia, että matkustajien oikeudet voidaan oikeusvarmuuden nimessä taata;

3. painottaa, että lentomatkustajilla on oikeuksien lisäksi myös velvollisuuksia, joita noudattamalla he edistävät oman ja muiden matkustajien matkan turvallista ja kitkatonta sujumista ennen lentoa, lennon aikana ja sen jälkeen;

4. korostaa, että valitusten yhdenmukainen käsittely jäsenvaltioissa on tarpeen, jotta saadaan aikaan tasapuoliset toimintaedellytykset, ja kehottaa komissiota varmistamaan, että sääntöjä tulkitaan ja sovelletaan yhdenmukaisesti, ja kehittämään täytäntöönpanoelinten välistä yhteistyötä myös tietojen ja parhaiden käytänteiden vaihtamisella sekä pyrkimään parantamaan niiden tietokantojen yhteensovittamista;

5. kehottaa komissiota virallistamaan täytäntöönpanoelinten Euroopan laajuisen verkoston aseman määrittämällä sille selvän toimeksiannon ja sisäiset toimintasäännöt, jotta

voitaisiin tiivistää yhteistyötä sekä edesauttaa kaikkien osapuolten kannalta tärkeiden päätösten hyväksymismenettelyä;

6. katsoo, että täytäntöönpanoelinten rooli on määritettävä selvemmin, että täytäntöönpanoelinten pitäisi olla riippumattomia lentoyhtiöistä ja lentoasemista eikä niillä pitäisi olla eturistiriitoja niiden kanssa, että täytäntöönpanoelinten pitäisi voida tutkia asioita oma-aloitteisesti ja että EU:n sääntöjen rikkomista koskevia kansallisia seuraamuksia lentoyhtiöille olisi tehostettava; korostaa virheettömien tilastotietojen merkitystä, jotta säännöllisin väliajoin voidaan toteuttaa perusteellinen arviointi matkustajien oikeuksien vaikutuksista Euroopassa, ja katsoo siksi, että täytäntöönpanoelimet olisi velvoitettava julkaisemaan vuosikohtaiset yksityiskohtaiset tiedot vastaanottamistaan valituksista, mukaan lukien kohtuuttomia ehtoja koskevat valitukset, sekä lentoyhtiöille määräämistään seuraamuksista, ja että lentoyhtiöiltä ja/tai lentoasemilta olisi edellytettävä tietojen keräämistä viivästymisten määrästä ja kestosta sekä matkustajien että heidän matkatavaroidensa osalta; katsoo, että komission olisi analysoitava ja julkaistava nämä tiedot;

7. kannustaa komissiota ja jäsenvaltioita yhdessä yksilöimään ja korjaamaan kansallisten valitustenkäsittelyelinten ja -menettelyjen puutteita sekä huolehtimaan lentomatkustajien oikeuksia koskevan lainsäädännön asianmukaisesta koordinoinnista vaihtoehtoisia riidanratkaisumekanismeja koskevien tulevien EU:n toimien suhteen;

8. katsoo, että täytäntöönpanoelinten tehokkuutta voitaisiin parantaa ja kilpailua lisätä siten, että täytäntöönpanoelimille annettaisiin säännöllisesti raportteja lentoyhtiöitä ja liikenteenharjoittajia koskevista julkaistavista tiedoista, jotka liittyvät asetusten soveltamiseen;

9. painottaa lentomatkustajien oikeuksia koskevan neuvoa-antavan ryhmän hyödyllistä tehtävää, kun sidosryhmät voivat toimittaa sille tietoja asetusten tarkistamisesta, ja korostaa ryhmän merkitystä keskustelun ja yhteistyön edistämisessä täytäntöönpanoelinten, kuluttajayhdistysten ja lentoyhtiöiden kesken parhaiden käytäntöjen kehittämiseksi ja levittämiseksi lentomatkustajien oikeuksia koskevan lainsäädännön soveltamisalalla ja määritettäessä kohtuullinen ja täsmällinen aikataulu matkustajien tekemien valitusten käsittelyä varten;

10. korostaa, että sekä lentoyhtiöiden että matkanjärjestäjien olisi ilmoitettava kielellä, jolla lentolippu on varattu, matkustajien oikeuksia koskevat yksityiskohtaiset ja täydelliset tiedot kaikille saavutettavassa, helposti ymmärrettävässä muodossa kaikissa matkan tärkeimmissä vaiheissa siitä ajankohdasta lähtien, kun matkustaja harkitsee lipun varaamista; suosittaa, että asianomaisen lentoyhtiön asiakaspalveluosaston sekä jäsenvaltion vastaavan täytäntöönpanoelimen asianmukaisten yhteystietojen on sisällyttävä näihin tietoihin; suhtautuu myönteisesti komission aloitteeseen perustaa keskitetty verkkosivusto lentomatkustajien oikeuksista kaikilla EU:n virallisilla kielillä ja vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille saavutettavassa muodossa;

11. kehottaa komissiota jatkamaan vuonna 2010 käynnistämäänsä tiedotuskampanjaa parantaakseen matkustajien tietoisuutta omista oikeuksistaan sekä edistääkseen kuluttajaverkostojen osallistumista yhdessä täytäntöönpanoelinten kanssa;

12. kehottaa komissiota päivittämään kaikki tietolähteet (esimerkiksi asiaa koskevat komission verkkosivut, asiakirjat ja esitteet), joissa käsitellään lentomatkustajien oikeuksia, unionin tuomioistuimen uusimmat päätökset huomioon ottaen;

13. korostaa, että lentoyhtiöiden olisi varmistettava yhteyshenkilöiden läsnäolo tai sitä vastaava palvelu jokaisella lentoasemalla, jolta lentoyhtiöt liikennöivät, jotta yhteyshenkilöt voivat palveluhäiriöiden tapauksissa tehdä välittömiä päätöksiä, jotka koskevat erityisesti avustamista, takaisinmaksua, uutta matkareittiä ja uutta varausta sekä matkatavaroiden katoamista tai viivästymistä, ja jotta valitukset voidaan esittää heille; vaatii komissiota ehdottamaan, että lentoyhtiöt velvoitetaan järjestämään keskustiedotuspiste ja erityisesti luomaan verkkosivusto sekä ilmoittamaan sähköpostiosoite ja kustannuksiltaan edullinen puhelinpalvelu, josta kuluttajat voivat saada selvitystä asiaansa;

14. katsoo, että kaikkien lentoyhtiöiden on perustettava helposti tavoitettava ja tehokas puhelinpalvelu kaikkia matkan varanneita matkustajia varten; puhelinpalvelun pitäisi tarjota tietoa sekä vaihtoehtoisia ehdotuksia palveluhäiriöiden tapauksessa, eikä se saisi missään tapauksessa maksaa paikallispuhelua enempää;

15. kehottaa komissiota kehittämään toimenpiteitä, joilla voidaan turvata sekä saapuvien että lähtevien matkustajien oikeudet sen varmistamiseksi, että matkustajat saavat asianmukaisia korvauksia, jos heidän matkatavaransa katoavat tai viivästyvät kohtuuttomasti;

16. korostaa, että jopa sellaiset matkustajat, jotka ovat tietoisia oikeuksistaan, saattavat jättää korvaushakemuksen tekemättä työläiden valitusmenettelyjen pelossa; katsoo, että täytäntöönpanoelimillä on oltava riittävät voimavarat, jotta ne voivat toimia näkyvästi unionin suurilla lentoasemilla välittääkseen perustietoa ja tarjotakseen sovittelupalveluita;

17. katsoo, että lentoyhtiöiden on annettava kaikille matkustajille mahdollisuus tehdä kirjallinen valitus välittömästi, yksinkertaisesti, helposti ja ilman ylimääräisiä kustannuksia; pyytää komissiota sisällyttämään asetuksen (EY) N:o 261/2004 tarkistamisen yhteydessä siihen kaikkien matkustajien oikeuden voida tehdä itse lentoasemalla tai lentokoneessa kirjallinen valitus, josta toimitetaan kopiot lentoyhtiölle ja täytäntöönpanoelimelle, sekä mahdollisuuden tehdä valitus sähköisin välinein; pyytää komissiota laatimaan vakiomuotoisen lomakkeen, joka käännetään kaikille unionin virallisille kielille mahdollisten kielellisten ongelmien vähentämiseksi, ja yhdenmukaistamaan valitusten käsittelymenettelyjä;

18. katsoo, että voidakseen käyttää oikeuksiaan ja tehdä valituksia matkustajien olisi kaikissa tilanteissa voitava tunnistaa lentoyhtiöiden henkilöstöön, matkustamohenkilökuntaan, turvallisuushenkilöstöön sekä lentoaseman henkilöstöön kuuluvat työntekijät;

19. painottaa, että matkustajilla olisi oltava varaukseton oikeus saada tietoja heitä koskevista matkustajarekisteritiedoista sekä siitä, miten näitä tietoja käytetään ja kenelle niitä annetaan; katsoo myös, että matkustajan yksityisyyden suojaamiseksi lentoyhtiö voi tallentaa matkustajatietorekisteriin vain lipun varaamisen kannalta tarpeelliset ja hyödylliset tiedot, ja painottaa, että matkustajilta pitäisi evätä kuljetus

matkustajarekisteritietojen perusteella ainoastaan siinä tapauksessa, että julkinen viranomainen pyytää epäämään lennolle pääsyn perustelluissa tapauksissa yleiseen turvallisuuteen liittyvien syiden nojalla ja kun toimivaltainen viranomainen antaa matkustajalle asiasta selvityksen ja vahvistaa sen kirjallisesti;

20. korostaa, että jos matkustaja on jo noussut koneeseen ja häntä pyydetäänkin matkustajarekisteritietojen perusteella poistumaan lentokoneesta, toimivaltaisen viranomaisen on hoidettava matkustajan poistaminen matkustamohenkilökunnan sijasta;

21. muistuttaa jäsenvaltioita niiden velvollisuudesta valvoa lentoyhtiöiden taloudellista tilannetta sekä mahdollisuudesta peruuttaa lentotoimintalupa, jos yhtiön taloustilanne ei ole riittävän hyvä; kehottaa komissiota varmistamaan, että kansalliset viranomaiset täyttävät nämä velvoitteet, sekä varmistamaan, että lennolta jääneet matkustajat pääsevät kotiin maksukyvyttömyyden, konkurssin, toiminnan lakkaamisen ja lentotoimintaluvan peruuttamisen tapauksissa;

22. kehottaa komissiota varmistamaan hintojen avoimuutta ja sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevien voimassa olevien säädösten tehokkaan täytäntöönpanon ja valvonnan sen varmistamiseksi, että mainostettu hinta vastaa täysin lopullista hintaa ja että kaikki pakolliset toimintakulut, hallintokulut ja maksutavasta aiheutuvat kustannukset sisältyvät hintoihin ja ilmoitetaan/jaetaan tarvittavissa tiedoissa; kehottaa lentoyhtiöitä veloittamaan eri maksumuotojen ja erityisesti luottokorttimaksun yhteydessä ainoastaan todelliset käyttökustannukset kuluttajien oikeuksia koskevan direktiivin 2011/83/EU mukaisesti;

23. painottaa, että kohtuuttomat sopimusehdot ovat laajalti käytössä lentoliikenteen sopimuksissa ja että kansallisessa oikeuskäytännössä kielletään yhä useammin eräät lentoyhtiöiden säännöllisesti käyttämät ehdot; kehottaakin komissiota puuttumaan tähän ongelmaan asettamalla tietyt lentoliikenteen alalla käytettävät kohtuuttomat ehdot mustalle listalle; korostaa tarvetta hyväksyä toimenpiteitä, joilla suojellaan matkustajia muilta lentoyhtiöiden käyttämiltä kohtuuttomilta sopimusehdoilta, jotka liittyvät varomattomasti käsiteltyihin, viivästyneisiin tai vahingoittuneisiin matkatavaroihin, lippujen siirrettävyyteen, ylivoimaisiin esteisiin, lentoaikojen yksipuoliseen muuttamiseen tai kieltoon, jonka mukaan paluulippua saa käyttää ilman menolippua ainoastaan hyvin rajallisten ja objektiivisten lennolta poisjääntiä koskevien kriteerien mukaan;

24. korostaa, että on tutkittava perusteellisemmin matkustajan asuinmaahan perustuvan syrjivän hinnoittelun olemassaolo ja, mikäli sitä esiintyy, poistettava se;

25. kehottaa komissiota ehdottamaan toimia, joiden myötä matkustajat voisivat korjata vähäiset varausvirheet helposti ja maksutta tai peruuttaa verkkovarauksen kahden tunnin kuluessa alkuperäisestä varauksesta;

26. kehottaa komissiota ehdottamaan toimia käsimatkatavaroita koskevien kaupallisten menettelyjen yhdenmukaistamiseksi, jotta matkustajia voitaisiin suojella liiallisilta rajoituksilta ja matkustajat voisivat viedä koneeseen kohtuullisen määrän käsimatkatavaraa sekä lentoasemien liikkeissä tehtyjä ostoksia;

27. korostaa matkustajien oikeutta tutustua ongelmitta matkansa ympäristövaikutuksia ja energiatehokkuutta koskeviin täsmällisiin, objektiivisiin ja yksityiskohtaisiin tietoihin, joiden olisi oltava selvästi nähtävillä sekä lentoyhtiöiden verkkosivuilla että itse lentolipuissa; kehottaa komissiota ja lentoyhtiöitä tukemaan käynnissä olevia edellä mainitun suuntaisia pyrkimyksiä noudattaen toimenpiteissä kohtuullisuutta, kun otetaan huomioon niistä aiheutuvat kustannukset;

28. korostaa kaikkien matkustajien oikeutta turvalliseen lentomatkaan, alle kaksivuotiaat lapset mukaan luettuina; kehottaa lentoyhtiöitä varmistamaan, että lasten kanssa matkustavat voivat nousta koneeseen helposti lastenrattaiden kanssa, ja myöntämään sen tosiasian, että aikuisten kanssa matkustavat pienet lapset voidaan luokitella liikuntarajoitteisiksi matkustajiksi; kehottaa lentoyhtiöitä tarjoamaan alennettuja hintoja lapsille, myös yli kaksivuotiaille lapsille, kuten on jo käytäntönä muissa liikennemuodoissa; pyytää komissiota varmistamaan lasten kanssa matkustaville oikeuden nousta lentokoneeseen ensin ja mahdollisuuden tuoda lastenrattaat lentokoneen ovelle asti ja saada ne siitä poistuttaessa;

29. katsoo, että olisi puututtava siihen yleiseen ilmiöön, että lentoasemille henkilökuljetuksia järjestävät yritykset eivät huomioi lasten turvalaitteen käyttövelvollisuutta ja rajoittavat siten vanhempien liikkumismahdollisuuksia;

30. kehottaa komissiota tutkimaan matkustajien suojelun näkökulmasta kysymyksiä, jotka liittyvät uusiin turvatarkastusmenetelmiin, kuten turvaskannereihin, käsin tehtäviin tarkastuksiin ja matkustajien profilointiin; katsoo, että matkustajien oikeuksista annetuista säädöksistä ja täytäntöönpanoelimistä voisi olla apua mahdollisesti esiin tulevien ongelmien ratkaisemisessa;

31. kehottaa varmistamaan lentomatkustajien oikeuksia ja ryhmäkanteita koskevien, odotettavissa olevien EU:n toimenpiteiden asianmukaisen johdonmukaisuuden, jotta taataan tehokkaasti matkustajien oikeudet ja voidaan ryhtyä toimiin sellaisia yhtiöitä vastaan, jotka jättävät oikeudet järjestelmällisesti huomiotta;

32. ehdottaa, että otetaan käyttöön eurooppalainen palkinto, joka myönnetään vuosittain kuluttajaystävällisimmälle lentoyhtiölle;

33. ehdottaa, että voitaisiin tehdä lisätutkimuksia mahdollisuudesta laatia yksi ainoa lainsäädäntöväline, joka kattaa kaikki kuluttajien oikeuksia siviili-ilmailun alalla koskevat säännökset ja periaatteet, sekä tämän välineen toteutettavuudesta, jotta voidaan vähentää pirstoutumista ja poistaa matkustajien oikeuksien välillä eri aloilla vallitsevat epäjohdonmukaisuudet;

34. arvostaa sitä, että matkustajilla on mitä erilaisimpia oikeuksia sen mukaan, mitä liikennemuotoa (vesi-, maa- tai lentoliikenne) he käyttävät; katsoo kuitenkin, että tarvitaan kokonaisvaltaista ajattelutapaa, jossa kaikki matkustajien oikeudet eli muun muassa oikeus korvaukseen, takaisinmaksuun ja tiedonsaantiin kootaan yhteen kattavaan ja konsolidoituun lainsäädäntökehykseen;

Asetus (EY) N:o 261/2004 matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä

35. kehottaa komissiota selventämään asetuksen tulevan tarkistamisen yhteydessä käsitettä, joka koskee "poikkeuksellisia olosuhteita", "peruutuksen" määritelmää sekä sääntöjä, jotka koskevat tarjottavaa apua sekä muutoksen- ja korvauksenhakuoikeutta; katsoo, että asetusta tarkistettaessa olisi pantava merkille unionin tuomioistuimen antamien tuomioiden mukainen matkustajien suojelun taso ja unionin tuomioistuimen tulkinta "poikkeuksellisista olosuhteista"; pitää näitä toimia tärkeinä ottaen huomioon nykyiset näkymät, jotka koskevat kilpailusääntöjä koskevia ongelmia, kansallisissa täytäntöönpanotoimissa vallitsevia eroja ja sellaisia tapauksia kuin vuoden 2010 tuhkapilven aiheuttama kriisi;

36. kehottaa komissiota luomaan yhtenäisen, täydellisen ja yksityiskohtaisen järjestelmän, jonka avulla voidaan arvioida niiden todisteiden todistusarvoa, joita lentoyhtiöt ovat esittäneet näyttönä "poikkeuksellisista olosuhteista";

37. kehottaa komissiota ilmaisemaan selvästi, että jos yksi rotaatioon kuuluva lento viivästyy tai peruuntuu poikkeuksellisen olosuhteen vuoksi, lentoyhtiö voi vedota kyseiseen poikkeukselliseen olosuhteeseen myös seuraavan samaan rotaatioon kuuluvan lennon kohdalla;

38. katsoo, että tarvitaan lentomatkustajille annettavien tietojen sisältöä, saavutettavuutta, ajoitusta ja täsmällisyyttä koskevia selkeitä sääntöjä, joiden olisi koskettava mahdollisen viivästyksen tai peruuttamisen perusteita, matkan keskeytymisen odotettua kestoaikaa, toimenpiteitä ylivaraustilanteessa sekä matkustajien käytettävissä olevia vaihtoehtoisia matkareittejä;

39. korostaa, että asetuksen tulevan tarkistamisen yhteydessä olisi määritettävä myös elin, jonka tehtävänä on ilmoittaa hyvissä ajoin pakettimatkojen matkustajille mahdollisista palvelumuutoksista, koska pakettimatkasopimus on matkustajan ja matkanjärjestäjän välinen sopimus, ei suoraan lentoyhtiön kanssa tehty sopimus;

40. korostaa, että matkustajan kolme vaihtoehtoa eli hyvitys, uusi matkareitti ja uusi varaus matkan keskeytyessä ovat perusoikeuksia ja että mainittuja vaihtoehtoja on tarjottava välittömästi kaikille matkustajille, joiden matka keskeytyy lentoasemalle;

41. kehottaa komissiota tukemaan toimia, joilla varmistetaan vaihtoehtoisten liikennemuotojen parempi ja tehokkaampi käyttäminen erityisesti poikkeuksellisissa olosuhteissa;

42. katsoo, että matkustajille, joiden matkatavarat ovat kadonneet tai viivästyneet, olisi kerrottava välittömästi heidän oikeuksistaan Montrealin sopimuksen ja asetuksen (EY) N:o 889/2002 nojalla ja että unionissa tarvitaan lainsäädäntötoimia tai tietoisuuden edistämistoimia, jotta kansalaiset saataisiin tietoisemmiksi matkustajien oikeuksista ja valitusmenettelyistä matkatavaroiden kadotessa tai viivästyessä; katsoo, että matkatavaran viivästyessä yli kuusi tuntia matkustajalle olisi maksettava tämän tarpeita vastaava korvaus, jotta hän voisi huolehtia tarpeistaan matkatavaraa odottaessaan; painottaa, että

tarkistettaessa maahuolinnasta annettua direktiiviä 96/67/EY olisi käsiteltävä matkatavaran käsittelypalvelujen yleistä laatua ja toimivuutta;

43. katsoo, että lentoyhtiöiden on maksettava ensi tilassa matkatavaroiden katoamis-, viivästymis- tai vahingoittumistapauksissa hyvityksiä niille matkustajille, joiden kanssa ne ovat tehneet sopimuksen, mutta lentoyhtiöillä on oltava oikeus hakea myöhemmin lentoasemilta tai palveluntarjoajilta korvauksia vahingoista, jos ne eivät itse ole vastuussa matkustajan kohtaamasta ongelmasta;

44. kehottaa komissiota ehdottamaan, että sekä alan toimijoille että täytäntöönpanoelimille olisi määrättävä enintään kahden kuukauden määräaika matkustajien valitusten käsittelyä varten; katsoo, että valituksen vastaanottoa koskeva ilmoitus olisi lähetettävä matkustajille kahden vuorokauden kuluessa; katsoo, että myös sähköisesti, kuten internetissä, varauksensa tehneillä matkustajilla pitäisi olla mahdollisuus ottaa yhteyttä lentoyhtiöön maksutta ja samaa välinettä käyttäen, ja osoitteen pitäisi olla selvästi merkitty, jotta asiakas voi ottaa nopeasti ja helposti yhteyttä asiasta vastaavaan lentoyhtiön henkilöstöön ongelmien ratkaisemiseksi; katsoo lisäksi, että matkustajia varten olisi perustettava puhelinpalvelu ja verkkopalvelu, joiden kautta matkustajat voivat saada tietoa omien valitustensa käsittelystä;

45. katsoo, että pyrittäessä täyteen vastuullisuuteen matkustajia kohtaan eri toimijoiden, kuten lentoyhtiöiden, lentoasemien hallintojen ja muiden alan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä ja koordinointia olisi tutkittava ja parannettava erityisesti "poikkeuksellisissa olosuhteissa";

46. vaatii, että asetuksessa tarkoitetuille lentoyhtiöille koituvia lisäkuluja ei siirretä matkustajille maksujen korotuksina;

47. toteaa, että unionin tuomioistuimen viimeaikaiset tuomiot matkustajien oikeudesta viivästyksistä johtuvaan korvaukseen osoittavat, että tarvitaan yhtäläiseen kohteluun tähtääviä toimia, jotta pitkäaikaisten viivästysten syistä riippumatta matkustajat saavat asianmukaiset korvaukset ja heidän kärsimänsä vahingot otetaan täysimääräisesti huomioon; vaatii siksi komissiota ehdottamaan tätä koskevia toimia, joita toteuttamalla ei kuitenkaan menetetä oikeutta tulla siirretyksi seuraavalle saatavilla olevalle lennolle;

48. korostaa, että pitkän myöhästymisen ja lennon peruuttamisen samanlainen kohtelu muodostaa lentoyhtiöille kannusteen peruuttaa myöhässä olevia lentoja, jotka mahdollisesti olisi vielä voitu lentää;

49. katsoo, että rajoittamatta sitä, mitä asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetään lentoyhtiöiden velvollisuuksista, matkustajien oikeuksien varmistamiseksi asetuksessa olisi selvästi määritettävä, onko mahdollista, ja jos on, missä tilanteissa on mahdollista, että matkustajat oma-aloitteisesti ostavat virvokkeita, varaavat hotellihuoneen tai varaavat paikan vaihtoehtoiselle lennolle ja vaativat kohtuullista korvausta lentoyhtiöltä; asetuksessa pitäisi säätää myös suojamekanismit, joilla estetään väärinkäytökset matkustajien puolelta;

Asetus (EY) N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä

50. korostaa, että vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille on tarjottava yhtäläiset mahdollisuudet lentomatkustamiseen ja palvelujen on oltava esteettömästi heidän saavutettavissaan;

51. korostaa tarvetta tarjota erityistä suojelua haavoittuville kuluttajaryhmille, etenkin vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille; huomauttaa, että nämä haavoittuvat ryhmät tarvitsevat lisätakeita käyttäessään oikeuksiaan matkustajina, ja kehottaa komissiota, jäsenvaltioita ja lentoyhtiöitä huolehtimaan näiden oikeuksien toteutumisesta;

52. kehottaa komissiota ja jäsenvaltioita edistämään vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden esteetöntä pääsyä lentoliikennepalveluihin; korostaa, että tässä yhteydessä olisi edesautettava oikeutta käyttää liikkumista helpottavia välineitä sekä oikeutta käyttää hyväksyttyä opas- tai avustuskoiraa; kehottaa komissiota ehdottamaan lainsäädäntöä, joka kattaa fyysisen pääsyn lentoasemille, jotta voidaan varmistaa, että infrastruktuuriesteet eivät estä vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä nauttimasta yhtäläisistä matkustusmahdollisuuksista;

53. kehottaa komissiota laatimaan yleiset ohjeet asetuksen (EY) N:o 1107/2006 soveltamisesta, erityisesti turvallisuutta ja saattajia koskevien määräysten osalta;

54. kehottaa komissiota panemaan täytäntöön unionin laajuisen toimintasuunnitelman, joka sisältää kaikki kansallisilta viranomaisilta vaadittavat toimenpiteet asetuksen täytäntöönpanon tehostamiseksi, ja kehottaa komissiota toimimaan yhteistyössä täytäntöönpanoelinten ja asianomaisia tahoja edustavien järjestöjen kanssa asetuksen täytäntöönpanon tehostamiseksi;

55. yhtyy komission kantaan, jonka mukaan liikuntarajoitteisten henkilöiden nykyistä määritelmää ei pitäisi rajoittaa;

56. korostaa, että tietomuotojen ja varausmenettelyn samoin kuin valitusmenettelyjen on oltava kaikkien käytettävissä, että vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden pitäisi voida ilmoittaa avustajatarpeistaan lipun varaamisen yhteydessä ja että avustajan saatavuudesta olisi toimitettava vahvistus matkustajalle; korostaa, että sylilapsia ja muita pikkulapsia on pidettävä ikänsä takia liikuntarajoitteisina henkilöinä;

57. korostaa, että vaikka lentoturvallisuus on tärkeää yleisen edun kannalta, lentoyhtiö ei voi evätä vammaiselta tai liikuntarajoitteiselta henkilöltä pääsyä koneeseen sillä perusteella, ettei henkilöllä ole saattajaa; korostaa, ettei lentoyhtiö voi vaatia, että tällaisilla henkilöillä on järjestelmällisesti saattaja mukanaan;

58. korostaa matkustamohenkilökunnan sekä lentoyhtiön, lentoaseman ja täytäntöönpanoelinten henkilöstön koulutuksen ratkaisevan tärkeää roolia ja sitä, että koulutukseen on sisällytettävä kaikki vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden erilaiset ja yksilökohtaiset tarpeet, erityisesti ajatellen koneeseen nousua ja koneesta poistumista sekä apuvälineiden käyttöä; korostaa, että koulutusta olisi annettava yhteistyössä vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa;

59. kehottaa komissiota esittämään ehdotuksen, jonka avulla varmistetaan, että vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on jokaisessa tilanteessa oikeus käyttää turvahyväksyttyjä hengityslaitteita maksutta ilma-aluksissa; katsoo, että hyväksyttyjä lääkehappilaitteita koskeva luettelo olisi laadittava yhteistyössä alan toimijoiden ja vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa ja asianmukaiset turvallisuusmääräykset huomioon ottaen;

60. katsoo, että liikuntarajoitteisten henkilöiden apuvälineitä ja niiden käyttöä kaikilla EU:n lentoasemilla koskevien vähimmäisnormien käyttöönotto on välttämätöntä, jotta voidaan varmistaa yhdenmukainen toimintamalli maahuolinnan ja korkealaatuisten palvelujen tarjoamisessa Euroopassa matkustaville liikuntarajoitteisille henkilöille;

61. katsoo, että kaikilla EU:n lentoasemilla on sovittava vähimmäisnormeista vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille saavutettavassa muodossa olevan tiedottamisen suhteen erityisesti hätätilanteissa; pyytää komissiota kiinnittämään huomiota jo käyttövalmiiseen uuteen teknologiaan, kuten videoteknologiaan perustuviin viittomakielisiin tai tekstipohjaisiin palveluihin;

62. vaatii lakkauttamaan joidenkin lentoyhtiöiden harjoittaman, oikeuksia väärinkäyttävän ja/tai syrjivän käytännön, jossa ne vaativat liikuntarajoitteisia matkustajia allekirjoittamaan ennen lentoa todistuksen, jolla lentoyhtiö vapautetaan korvausvastuusta heidän liikkumista helpottaville välineillensä aiheutuvista vahingoista;

63. kehottaa komissiota ryhtymään toimiin Montrealin yleissopimuksen mahdollista muuttamista silmällä pitäen sen varmistamiseksi, että liikuntarajoitteisten henkilöiden liikkumista helpottavat välineet korvataan täysimääräisesti, koska mainitut välineet ovat tärkeitä liikuntarajoitteisten henkilöiden koskemattomuuden, arvokkuuden ja riippumattomuuden kannalta ja koska niitä ei näin ollen voida millään tavalla verrata matkatavaraan, ja että mahdollisuuksien mukaan matkustajilla olisi oltava oikeus käyttää omaa pyörätuoliaan ilma-aluksen ovelle saakka ja oikeus saada se takaisin ilma-aluksen ovella määränpäähän saapumisen yhteydessä; korostaa samalla, että liikuntarajoitteisille henkilöille on ilmoitettava, että heillä on Montrealin yleissopimuksen mukaisesti oikeus vaatia korvauksia liikkumista helpottaville välineilleen aiheutetuista vahingoista sekä laatia erityinen ilmoitus etuuksista;

64. korostaa, että "täyden palvelun" lentoyhtiöt, jotka tarjoavat lennon aikana aterian, eivät saa syrjiä matkustajia, jotka tarvitsevat sairauden (esimerkiksi keliakian tai diabeteksen) vuoksi erityisaterian, ja että näille matkustajille on kaikissa tilanteissa tarjottava maksutta heidän tarvitsemansa erityisateria;

°
° °

65. kehottaa puhemiestä välittämään tämän päätöslauselman neuvostolle ja komissiolle.

PERUSTELUT

Tämä mietintö koskee komission äskettäistä tiedonantoa matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisesta (KOM(2001)0174) sekä komission kertomusta vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä 5 päivänä heinäkuuta 2006 annetun asetuksen (EY) N:o 1107/2006 toiminnasta ja vaikutuksista (KOM(2011)0166).

Koska matkustajien oikeuksista säädetään myös monissa erilaisissa EU:n säädöksissä, esittelijän mietintöluonnoksessa käsitellään myös lentomatkustajien oikeuksia laajemmassa yhteydessä unionin tasolla.

Mietinnössä tunnustetaan asetusten oikeusvarmuuden, tulkinnan selvyyden ja yhdenmukaisen täytäntöönpanon merkitys kaikkialla Euroopan unionissa. Myös unionin tuomioistuimen tuomiot on sisällytettävä asetuksen N:o 261/2004 tulevaan tarkistamiseen. Viime kädessä esittelijä haluaa parantaa vastuullisuutta ja avoimuutta, selventää ja vahvistaa voimassa olevia oikeuksia ja varmistaa, että kuluttajat ovat täysin tietoisia oikeuksistaan.

Tämä mietintö on laadittu sopivaan aikaan, koska komissio suunnittelee asetuksen (EY) N:o 261/2004 tarkistamista ensi vuoden aikana. Esittelijä toivoo, että mietintö edistää myös muun lainsäädännön, kuten pakettimatkoja koskevan direktiivin ja niin sanotun lentoasemapaketin, tarkistamista. Esittelijä korostaa jäljempänä mietintöluonnoksen tärkeimpiä näkökohtia.

Yleinen toimintakehys

Tiedonsaantioikeus on ratkaisevan tärkeä tekijä, koska sen ansiosta matkustajat ovat tietoisia oikeuksistaan. Siitä syystä matkustajien oikeuksia koskevat tiedot olisi ilmoitettava yksinkertaisella, asianmukaisella ja ymmärrettävällä tavalla kaikissa matkan tärkeimmissä vaiheissa siitä ajankohdasta lähtien, kun matkustaja harkitsee lipun ostamista.

Oikeuksien varmistamisen helpottamiseksi esittelijä vaatii, että lentoasemilla olisi varmistettava sellaisen yhteyshenkilöstön läsnäolo, joka voi päättää välittömästi avun antamisesta, hinnanpalautuksesta ja uudelleenreitityksestä ja ratkaista muut mahdolliset matkan keskeytymisestä aiheutuvat ongelmat.

Tehokkaat, avoimet ja riippumattomat täytäntöönpanoelimet, jotka käsittelevät matkustajien valituksia, auttavat ratkaisemaan matkustajien ja lentoyhtiöiden väliset kiistat ja määräävät viime kädessä seuraamuksia, ovat ratkaisevan tärkeässä asemassa. Esittelijä vaatii täytäntöönpanoelinten eurooppalaisen verkoston virallistamista siten, että komissio koordinoi sen toimintaa ja täytäntöönpanoelimet julkaisevat vastaanottamansa valitukset.

Muut mietintöön sisältyvät kohdat koskevat lentoyhtiöille asetettavaa velvoitetta asettaa täysi takuu, joka kattaa lentoyhtiöiden velvoitteet matkustajia kohtaan maksukyvyttömyyden ja konkurssin tapauksissa, ja hintojen avoimuutta koskevien voimassa olevien säädösten tehokkaan täytäntöönpanon ja sen valvonnan varmistamista sekä vaatimusta, että mainostettu

hinta vastaa kohtuullisesti lopullista hintaa. Matkustajilla olisi oltava myös oikeus saada tietoja lentoyhtiön ylläpitämistä matkustajarekisteritiedoista, ja mainittu oikeus olisi vahvistettava lainsäädännöllä.

Esittelijä katsoo myös, että matkustajilla olisi oltava oikeus muuttaa lentolippuun merkittyjä yksityiskohtaisia tietoja virheen takia ja maksuttomasti (nykyään lentoyhtiöt perivät siitä kohtuuttoman hinnan). Mainittu esimerkki korostaa epäoikeudenmukaisten ehtojen levinneisyyttä lentoyhtiöiden sopimusehdoissa, mihin on puututtava.

Oikeus turvalliseen matkaan on matkustajien perusoikeus. Näin ollen esittelijä pitää välttämättömänä sitä, että kaikille matkustajille, alle kaksivuotiaat lapset mukaan luettuina, varmistetaan turvallinen paikka koneessa. Lopuksi esittelijä toteaa, että matkustajilla olisi oltava oikeus saada tietoja matkustusmuotonsa ympäristövaikutuksista. Näin ollen esittelijä kehottaa komissiota ja lentoyhtiöitä tukemaan käynnissä olevaa työtä, jonka tarkoituksena on mahdollistaa eri lentojen sekä lentoliikenteen ja muiden liikennemuotojen ympäristöjalanjäljen objektiivinen ja täsmällinen vertailu.

Asetus (EY) N:o 261/2004 matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä

Koska tulkinnan täsmällisyys on tärkein tavoite, esittelijä kehottaa komissiota sisällyttämään asetuksen tulevaan tarkistamiseen unionin tuomioistuimen tulkinnat määritelmistä ja käsitteistä, jotka koskevat "poikkeuksellisia olosuhteita" ja korvauksia koskevia sääntöjä.

Matkan keskeytymisen yhteydessä matkustajille olisi annettava välittömästi tiedot, jotka koskevat mahdollisen viivästyksen tai peruuttamisen perusteita ja häiriöiden odotettua kestoaikaa sekä matkustajien käytettävissä olevia vaihtoehtoisia matkareittejä, mahdollisesti käytettävissä olevat muut liikennemuodot mukaan luettuina. Olisi korostettava perusoikeutena myös matkustajan kolmea vaihtoehtoa eli hyvitystä, uutta matkareittiä tai uutta varausta.

Lisäksi matkustajille, joiden matkatavarat ovat kadonneet tai viivästyneet, olisi tarjottava samat oikeudet kuin viivästyneille matkustajille. Jotta lentoyhtiöt voivat huolehtia heikoimmassa asemassa olevista matkustajista ja vähentää niiden matkustajien lukumäärää, jotka pyytävät apua vasta lentoasemalla, mainituilla matkustajilla olisi oltava oikeus maksaa oma-aloitteisesti virvokkeet, hotellihuone ja vaihtoehtoehtoisen lennon kustannukset ja periä kustannukset lentoyhtiöltä.

Lopuksi esittelijä korostaa, että komission olisi tarkistettava korvausehtoja, korvaustasoja ja korvausmekanismeja sen varmistamiseksi, että edellä mainittujen tasoa ei heikennetä nykyisestä.

Asetus N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä

Esteetön pääsy ja yhtäläiset matkustusmahdollisuudet ovat vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden perusoikeuksia. Henkilöstön koulutuksen puutteellisuus ja lentoasemien ja ilma-alusten fyysinen infrastruktuuri ovat esteitä, joihin on puututtava nopeasti. On myös tärkeää,

että tunnustettu opas- tai avustuskoira voi tarvittaessa seurata vammaista ja liikuntarajoitteista henkilöä ilma-alukseen ja että edellä mainituilla henkilöillä on jokaisessa tilanteessa oikeus käyttää maksutonta lääkehappea.

Liikuntarajoitteisten henkilöiden liikuntaa helpottaville välineille aiheutetut mahdolliset vahingot on korvattava täysimääräisesti, koska nämä välineet ovat tärkeitä mainittujen henkilöiden koskemattomuuden, arvokkuuden ja riippumattomuuden kannalta. Lopuksi esittelijä toteaa, että vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille tarjottavan tiedon olisi oltava vapaasti saatavana ja heidän tarpeitaan vastaavissa muodoissa.

12.1.2012

SISÄMARKKINA- JA KULUTTAJANSUOJAVALIOKUNNAN LAUSUNTO

liikenne- ja matkailuvaliokunnalle

lentomatkustajien oikeuksien soveltamisesta ja toimivuudesta
(2011/2150(INI))

Valmistelija: Antonyia Parvanova

EHDOTUKSET

Sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunta pyytää asiasta vastaavaa liikenne- ja matkailuvaliokuntaa sisällyttämään seuraavat ehdotukset päätöslauselmaesitykseen, jonka se myöhemmin hyväksyy:

1. pitää myönteisenä, että komissio on sitoutunut analysoimaan ja tarkistamaan lentomatkustajien oikeuksista annettuja nykyisiä asetuksia, jotta voidaan parantaa matkustajien tilannetta etenkin pitkäaikaisen viivästymisen tai peruutuksen tapauksessa; pitää matkustajien luottamuksen palauttamisen kulmakivenä sitä, että jäsenvaltiot ja lentoyhtiöt soveltavat asianmukaisesti nykyisiä sääntöjä, oikeussuojakeinot ovat riittävät ja yksinkertaiset ja matkustajille annetaan täsmällistä tietoa heidän oikeuksistaan;

2. korostaa, että lentomatkustajien oikeuksista annettujen asetusten (EY) N:o 261/2004 ja (EY) N:o 1107/2006 yhtenäinen täytäntöönpano ja sen valvonta on tärkeää toteuttaa kaikissa jäsenvaltioissa ja että käytössä on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia seuraamuksia, jotta lentoyhtiöille sekä muille toimijoille luodaan yhtäläiset toimintaedellytykset ja vahvat taloudelliset kannustimet säännösten noudattamiseen;

3. painottaa, että jäsenvaltioiden toteuttamassa lentomatkustajan oikeuksista annettujen asetusten (EY) N:o 261/2004 ja (EY) N:o 1107/2006 täytäntöönpanossa ja sen valvonnassa jäsenvaltioissa on aukkoja, joista aiheutuu oikeudellista epävarmuutta ja esteitä tehokkaalle kuluttajansuojalle, joten niihin on syytä puuttua;

4. toteaa, että täytäntöönpanotoimia toteutetaan harvoin ja ne vaihtelevat suuresti jäsenvaltioiden kesken; kannustaakin komissiota toimimaan yhteistyössä toimivaltaisten viranomaisten ja kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa ja tarkastelemaan mahdollisuutta Solvitiin ja/tai EU:n keskeiseen yksikköön perustuvan verkoston perustamiseksi, jotta edistettäisiin lentomatkustajien oikeuksien yhtenäistä ja nopeaa

täytäntöönpanoa, sekä tarkkailemaan rikkomuksia ja rankaisemaan jäsenvaltioita, jotka eivät pane täytäntöön tätä lainsäädäntöä;

5. katsoo, että matkustajien tiedon puute on merkittävä este asetuksen (EY) N:o 261/2004 ja asetuksen (EY) N:o 1107/2006 tehokkaalle soveltamiselle; kehottaa komissiota selventämään näissä kahdessa asetuksessa säädettyjä velvoitteita matkustajille tiedottamisesta, jotta kaikki matkustajat ja erityisesti kaikkein haavoittuvaisimmassa asemassa olevat matkustajat saavat oikea-aikaista, kattavaa ja täsmällistä tietoa niistä oikeuksista ja menettelyistä, joiden avulla he voivat myöhästymis- ja/tai peruutustapauksissa saada apua, esimerkiksi oikeuden valita matkalipun hinnan takaisinmaksun, uuden matkareitin ja uuden matkavarauksen välillä, sekä tietoa niistä menettelyistä ja tahoista, joihin voi turvautua tyytymättömyyden tai korvauspyyntöjen vuoksi; katsoo, että kyseiset tiedot olisi painettava matkalippuihin ja esitettävä kattavalla ja kuluttajaystävällisellä tavalla matkan keskeisimpien vaiheiden aikana, eli varausta tehtäessä sekä lähtöselvityksen ja koneeseen nousun yhteydessä;

6. toteaa, että asetusten (EY) N:o 261/2004 ja (EY) N:o 1107/2006 mahdollinen tarkistaminen vie aikaa; kehottaakin komissiota harkitsemaan täydentäviä väliaikaisia toimenpiteitä, joilla parannetaan näiden asetusten soveltamista ja täytäntöönpanoa; toteaa, että näitä toimenpiteitä voivat olla muun muassa lentomatkustajien oikeuksia koskevien tiedotteiden pitäminen ajan tasalla ja julkaiseminen komission verkkosivustolla sekä jäsenvaltioiden, kansallisten täytäntöönpanoelinten, kuluttajajärjestöjen ja lentoyhtiöiden keskustelujen ja yhteistyön edistäminen, jotta voidaan jakaa parhaita käytäntöjä ja pyrkiä yhteisymmärrykseen säädösten kiistanalaisista osista;

7. kehottaa komissiota järjestämään tiedotuskampanjoita ja perustamaan monikielisen tiedotusfoorumin, jossa lentomatkustajat voivat saada tietoja oikeuksista ja menettelyistä, mutta myös virallisista valituslomakkeista ja yhteyspisteistä; toteaa, että matkustajien oikeuksien julkistamistoimia voitaisiin laajentaa ja jakaa ketjun muiden toimijoiden kanssa siten, että kansalliset viranomaiset, kuluttajajärjestöt, kansalliset täytäntöönpanoelimet, lentoasemat, lentoyhtiöt, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät toimivat yhteistyössä;

8. korostaa, että lentoyhtiöiden olisi varmistettava ainakin yhden edustajan ja/tai valituspisteen sijoittaminen jokaiselle lentoyhtiön käyttämälle lentoasemalle, jotta yhteyshenkilöt voivat palveluhäiriöiden tapauksissa tehdä välittömiä päätöksiä erityisesti avustamisesta, takaisinmaksusta, uudesta matkareitistä tai uudesta varauksesta;

9. kiinnittää huomiota siihen, että asetusten uudelleentarkastelussa, jota ennen arvioidaan oletetut seuraukset ja hyödyt matkustajille, on otettava huomioon viimeaikainen oikeuskäytäntö[1] lentomatkustajien oikeuksien selkeyttämiseksi ja täytäntöönpanon valvonnan lujittamiseksi;

10. katsoo, että kaikkein eniten toistuville termeille, kuten "lento", "uudelleenreititys", "yhteys", "reitinmuutos", "peruutus", "pitkäaikainen viivästyminen", "aikataulu", "lopullinen määräpaikka", "apu ja huolenpito" ja "oikeus saada korvauksia" olisi saatava

[1] Esimerkiksi yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-432/07 Sturgeon.

määritelmät lentoyhtiön vastuuvelvollisuuden ja/tai matkustajien oikeuksien selvittämiseksi; tähdentää, että "poikkeuksellisista olosuhteista " kaivataan selvää määritelmää ja komission ohjeita, jotka olisi ilmaistava selkeästi asetuksen (EY) N:o 261/2004 tulevissa tarkistuksissa, jotta vältettäisiin peruutuksiin tai viivästyksiin johtaneiden olosuhteiden perusteettomat tulkinnat; kehottaa komissiota tarkastelemaan uudelleen lentoyhtiöiden rajoittamatonta vastuuta huolenpidosta poikkeuksellisissa olosuhteissa, joihin lentoyhtiö ei ole voinut vaikuttaa;

11. kehottaa komissiota ilmaisemaan selvästi, että jos yksi rotaatioon kuuluva lento viivästyy tai peruuntuu poikkeuksellisen olosuhteen vuoksi, lentoyhtiö voi vedota kyseiseen poikkeukselliseen olosuhteeseen myös seuraavan samaan rotaatioon kuuluvan lennon kohdalla;

12. korostaa matkustajien oikeutta tutustua helposti matkansa ympäristövaikutuksia ja energiatehokkuutta koskeviin täsmällisiin, objektiivisiin ja yksityiskohtaisiin tietoihin, joiden olisi oltava selvästi nähtävillä sekä lentoyhtiöiden verkkosivustoilla että itse lentolipuissa; kehottaa komissiota ja lentoyhtiöitä tukemaan käynnissä olevia edellä mainitun suuntaisia pyrkimyksiä;

13. arvostaa sitä, että matkustajilla on mitä erilaisimpia oikeuksia sen mukaan, mitä liikennemuotoa (esimerkiksi rautatie-, lento- meri- sekä sisävesiliikenne) he käyttävät; katsoo kuitenkin, että tarvitaan kokonaisvaltaista ajattelutapaa, jossa kaikki matkustajien oikeudet eli muun muassa oikeus korvaukseen, takaisinmaksuun ja tiedonsaantiin kootaan yhteen kattavaan ja konsolidoituun lainsäädäntökehykseen;

14. toteaa, että unionin tuomioistuimen viimeaikaiset tuomiot matkustajien oikeudesta viivästyksistä johtuvaan korvaukseen osoittavat, että tarvitaan yhtäläiseen kohteluun tähtääviä toimia, jotta pitkäaikaisten viivästysten syistä riippumatta matkustajat saavat asianmukaiset korvaukset ja heidän kärsimänsä vahingot otetaan täysimääräisesti huomioon; vaatii siksi komissiota ehdottamaan tätä koskevia toimia, joita toteuttamalla ei kuitenkaan menetetä oikeutta tulla siirretyksi seuraavalle saatavilla olevalle lennolle;

15. ehdottaa, että voitaisiin tehdä lisätutkimuksia mahdollisuudesta laatia yksi ainoa lainsäädäntöväline, joka kattaa kaikki kuluttajien oikeuksia siviili-ilmailun alalla koskevat säännökset ja periaatteet, sekä tämän välineen toteutettavuudesta, jotta voidaan vähentää pirstoutumista ja poistaa matkustajien oikeuksien välillä eri aloilla vallitsevat epäjohdonmukaisuudet;

16. toteaa, että nykyiset kaupalliset käytännöt (kuten lähtöselvitysmaksut, maksut koneeseen pääsystä ensimmäisten matkustajien joukossa, maksukortin käyttämisestä perittävät liialliset maksut etenkin useampia lippuja ostettaessa, matkatavaramaksut, EU:n lainsäädännön noudattamiseen liittyvät maksut tai lipun hintaan verrattuna kaksinkertaisen katevarauksen tekeminen tietyksi ajaksi matkustajan pankkitililtä) johtavat merkittäviin eroihin mainoksissa esitetyn ja lopullisen hinnan välillä, minkä vuoksi kuluttajia johdetaan harhaan lentolipun lopullisen hinnan kaikkien osatekijöiden suhteen, ja korostaa siksi, että hintojen läpinäkyvyydestä on huolehdittava samalla tavoin kuin kuluttajan oikeuksista äskettäin annetun direktiivin henkilöliikennepalveluja koskevissa säännöksissä, joissa todetaan, että elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle verollinen kokonaishinta, ennen kuin sopimus tai tarjous sitoo kuluttajaa; vaatii, että mainoksissa esitetyn hinnan on

vastattava asianmukaisesti lopullista hintaa ja että komission on lisättävä mainoksissa esitetyn hinnan ja lopullisen hinnan valvontaa etenkin lentoyhtiöiden verkkosivuilla;

17. painottaa, että kohtuuttomat sopimusehdot ovat laajalti käytössä lentoliikenteen sopimuksissa ja kansallisessa oikeuskäytännössä kielletään yhä useammin eräät lentoyhtiöiden säännöllisesti käyttämät ehdot; kehottaakin komissiota puuttumaan tähän ongelmaan asettamalla tietyt lentoliikenteen alalla käytettävät kohtuuttomat ehdot mustalle listalle; korostaa tarvetta hyväksyä toimenpiteitä, joilla suojellaan matkustajia muilta lentoyhtiöiden käyttämiltä kohtuuttomilta sopimusehdoilta, jotka liittyvät varomattomasti käsiteltyihin, viivästyneisiin tai vahingoittuneisiin matkatavaroihin, lippujen siirrettävyyteen, ylivoimaisiin esteisiin, lentoaikojen yksipuoliseen muuttamiseen tai kieltoon, jonka mukaan paluulippuja saa käyttää ilman menolippua ainoastaan hyvin rajallisten ja objektiivisten lennolta poisjääntiä koskevien kriteerien mukaan; katsoo, että lisäksi olisi hyväksyttävä matkustajia sellaisilta rajoituksilta suojelevia toimia, joita on asetettu käsimatkatavaroille ja lentoasemilta ostetuille tuotteille, joista ei pitäisi periä lisämaksuja matkustajilta; pitää tärkeänä varmistaa, että matkustajat saavat etua käsimatkatavaroiden kokoa ja painoa koskevista yhdenmukaisista rajoituksista;

18. korostaa, että lentomatkustajien oikeuksia koskevien eri säädösten on oltava yhdenmukaisia ja erityisesti että pelkän lennon ostaneilla matkustajilla, joiden oikeusturva on puutteellinen, on oltava sama oikeusturva kuin valmismatkan ostaneilla matkustajilla matkailualan markkinoiden kehityskulun mukaisesti, jonka myötä kuluttajat järjestävät yhä useammin matkansa itse, siten että matkustajia ei syrjitä ostetun lipputyypin perusteella tai eri palveluntarjoajien (lentoyhtiöt, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät) välillä ei ole epäreilua kilpailua; kehottaa painokkaasti komissiota ehdottamaan sitovia toimia, mukaan luettuna lentoyhtiöille asetettava velvoite asettaa lopullinen takuu, joka kattaa lentoyhtiöiden vastuut matkustajia kohtaan varmistaen, että pelkän lennon ostaneita matkustajia suojellaan yhtä tehokkaasti lentoyhtiön maksukyvyttömyyden, konkurssin tai toimiluvan menettämisen varalta kuin valmismatkan ostaneita matkustajia jo suojellaan;

19. kehottaa komissiota laatimaan yleiset ohjeet vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä annetun asetuksen (EY) N:o 1107/2006 soveltamisesta, erityisesti turvallisuutta ja saattajia koskevien määräysten osalta;

20. jakaa komission näkemyksen, jonka mukaan nykyisiä määritelmiä "liikuntarajoitteinen henkilö" ja "vammainen henkilö" ei tulisi rajoittaa, koska tällöin heikennettäisiin nykyisen määritelmän tarkoitusta laaja-alaisen avun tarjoamisesta erityisapua tarvitseville henkilöryhmille; ehdottaa harkittavaksi, pitäisikö määritelmän "matkustajat, joilla on erityistarpeita" alle sisällyttää ikääntyneet henkilöt, jotka eivät ole liikuntarajoitteisia, raskaana olevat naiset ja ilman saattajaa matkustavat lapset silloin kun heidän ikänsä rajoittaa heidän mahdollisuuksiaan käyttää itsenäisesti julkista liikennettä;

21 korostaa, että liikuntarajoitteisille tai vammaisille matkustajille on tarjottava yhtäläiset mahdollisuudet lentomatkustamiseen ja palvelujen on oltava esteettömästi heidän saavutettavissaan;

22. korostaa tarvetta tarjota erityistä suojelua haavoittuville kuluttajaryhmille, etenkin vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille; huomauttaa, että nämä haavoittuvat ryhmät

tarvitsevat lisätakeita käyttäessään oikeuksiaan matkustajina, ja kehottaa komissiota, jäsenvaltioita ja lentoyhtiöitä huolehtimaan näiden oikeuksien toteutumisesta;

23. kehottaa komissiota ottamaan käyttöön sitovia toimenpiteitä, joilla saadaan lentoyhtiöt ja lentoasemat yhdenmukaistamaan toimintalinjansa, jotka koskevat etenkin varausmenettelyjä, avun pyytämiseen liittyviä menettelyjä ja turvatarkastuksia, sekä tarjoamaan paremmin tietoa näistä aiheista varauksen tekemisestä lähtien siihen saakka, kun liikuntarajoitteiset matkustajat ja lopulta matkustajat, joilla on erityistarpeita, poistuvat lentoasemalta määräpaikassaan, jotta taataan yhtäläiset matkustusmahdollisuudet ja annetaan liikuntarajoitteisille matkustajille mahdollisuus tietää, mitä he voivat odottaa eri lentoyhtiöiltä ja eri lentoasemilla;

24. korostaa, että lentoyhtiöiden ja lentoasemien henkilöstön kouluttaminen on keskeisessä asemassa pyrittäessä takaamaan asetuksen (EY) N:o 1107/2006 kaikkien osien tehokas täytäntöönpano ja se on kustannustehokkain keino varmistaa syrjimättömyys; korostaa siksi, että henkilöstölle lentoasemilla ja ilma-aluksissa on annettava asianmukainen koulutus tiiviissä yhteistyössä liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa;

25. pitää tärkeänä varmistaa, että liikunta-apuvälineitä ei pidetä ja/tai kohdella tavanomaisina matkatavaroina vaan välttämättömänä riippumattomuuden välineenä, joka on matkustajalle korvaamaton, ja korostaa tästä syystä, että liikunta-apuvälineitä olisi käsiteltävä varovasti ja käsittely olisi annettava koulutetun henkilöstön tehtäväksi tiukkojen ja yhdenmukaistettujen koneeseen nousua ja koneesta poistumista koskevien menettelyjen mukaisesti, niin että matkustajat voivat käyttää välineitä mahdollisimman pitkään;

26. pitää olennaisen tärkeänä varmistaa, että henkilöiden, jotka tarvitsevat matkustaessaan happea lääketieteellisistä syistä, ylipainoisten matkustajien ja matkustajien, jotka tarvitsevat matkustaessaan avustajaa, ei tarvitse maksaa lisämaksuja tai heiltä ei evätä lennolle pääsyä muuten kuin tiukasti turvallisuuteen liittyvin perustein;

27. kannustaa komissiota ja jäsenvaltioita yhdessä yksilöimään ja korjaamaan kansallisten valitustenkäsittelyelinten ja -menettelyjen puutteita sekä huolehtimaan lentomatkustajien oikeuksia koskevan lainsäädännön asianmukaisesta koordinoinnista vaihtoehtoisia riidanratkaisumekanismeja koskevien tulevien EU:n toimien suhteen;

28. korostaa, että kuluttajien mahdollisuuksia käyttää oikeuksiaan olisi lisättävä; kehottaa komissiota ehdottamaan toimenpiteitä, joilla otetaan käyttöön saavutettavissa olevat ja riippumattomat valitustenkäsittelymenettelyt ja oikeussuojakeinot, joilla varmistetaan matkustajien oikeuksien tehokas suojelu ja taataan, että he saavat ajoissa ja tehokkaasti korvauksen, johon heillä on oikeus; kehottaa kansallisia täytäntöönpanoelimiä tai uutta EU:n täytäntöönpanoelintä avustamaan kuluttajia valitusten ja erityisesti rajatylittävien valitusten tekemisessä; korostaa, että on asetettava kiinteät määräajat matkustajien valituksiin vastaamiselle samalla tavoin kuin muissa matkustajien oikeuksia koskevissa asetuksissa ja että harkittaisiin kansallisten täytäntöönpanoelinten päätösten tekemistä sitoviksi, jotta varmistetaan, että tuomioistuimet tunnustavat ne ja että lentoyhtiöt ja muut toimijat noudattavat niitä; kehottaa jäsenvaltioita myöntämään riittävästi resursseja kansallisille täytäntöönpanoelimille ja siirtämään niille sanktioiden edellyttämän määrän valtaa;

29. kehottaa varmistamaan lentomatkustajien oikeuksia ja ryhmäkanteita koskevien odotettavissa olevien EU:n toimenpiteiden asianmukaisen johdonmukaisuuden, jotta taataan tehokkaasti matkustajien oikeudet ja voidaan ryhtyä toimiin sellaisia yhtiöitä vastaan, jotka jättävät oikeudet järjestelmällisesti huomiotta;

30. ehdottaa, että otetaan käyttöön eurooppalainen palkinto, joka myönnetään vuosittain kuluttajaystävällisimmälle lentoyhtiölle.

VALIOKUNNAN LOPULLISEN ÄÄNESTYKSEN TULOS

Hyväksytty (pvä)	9.1.2012
Lopullisen äänestyksen tulos	+: 29 –: 0 0: 0
Lopullisessa äänestyksessä läsnä olleet jäsenet	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
Lopullisessa äänestyksessä läsnä olleet varajäsenet	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

VALIOKUNNAN LOPULLISEN ÄÄNESTYKSEN TULOS

Hyväksytty (pvä)	27.2.2012
Lopullisen äänestyksen tulos	+: 41 –: 1 0: 4
Lopullisessa äänestyksessä läsnä olleet jäsenet	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
Lopullisessa äänestyksessä läsnä olleet varajäsenet	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks