EURÓPAI PARLAMENT 2009 - 2014

Plenárisülés-dokumentum

A7-0053/2012

5.3.2012

JELENTÉS

a légi utasok szerzett jogairól és azok érvényesüléséről
(2011/2150(INI))

Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság

Előadó: Keith Taylor

PR_INI

TARTALOMJEGYZÉK

Oldal

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY 3

INDOKOLÁS 14

VÉLEMÉNY A BELSŐ PIACI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI BIZOTTSÁG RÉSZÉRŐL...17

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE.....24

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY

a légi utasok szerzett jogairól és azok érvényesüléséről
(2011/2150(INI))

Az Európai Parlament,

– tekintettel a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendelet alkalmazásáról szóló bizottsági közleményre (COM(2011)0174),

– tekintettel a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló, 2006. július 5-i 1107/2006/EK rendelet működéséről és hatásairól szóló bizottsági jelentésre (COM(2011)0166),

– tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2011. október 27-i véleményére[1],

– tekintettel a fogyatékossággal élő személyek mobilitásáról és befogadásáról, valamint a 2010–2020 közötti időszakra vonatkozó európai fogyatékosságügyi stratégiáról szóló, 2011. október 25-i állásfoglalására, és különösen annak 42., 43., 46., 82. és 97. bekezdésére[2],

– tekintettel eljárási szabályzata 48. cikkére,

– tekintettel a Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság jelentésére és a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság véleményére (A7-0053/2011),

A. mivel a 261/2004/EK és 1107/2006/EK rendeletek (a továbbiakban: a rendeletek) ugyan pozitív előrelépést jelentenek az utasok jogainak védelme szempontjából, fokozott jogbiztonságra, világosabb értelmezésre és a rendeletek egységes alkalmazására van szükség Unió-szerte;

B. mivel bár a 261/2004/EK rendelet szilárd biztosítékokat nyújt az utasok számára, és bevezetése óta hatékonyan működik, a vulkáni hamu okozta válság rámutatott, hogy a rendelet bizonyos vonatkozásait pontosítani kell és felül kell vizsgálni arra az esetre, ha a jövőben újra ilyen rendkívüli körülmények merülnének fel;

C. mivel a szabad mozgáshoz való alapvető jog és a jegyeladáskor vállalt szerződéses kötelezettségek alapján az utasok legfontosabb joga a menetrendnek megfelelően nyújtott szolgáltatásokhoz való jog; mivel rendkívül fontos, hogy az utasokat érthető, pontos és időszerű, mindenki számára hozzáférhető információkkal lássák el;

D. mivel megfelelő szolgáltatásnyújtás hiányában vagy az utasoknak biztosított egyéb jogok megsértése esetén az utasok számára hatékony panasztételi rendszernek kell rendelkezésre

[1] HL C 24., 2012.1.28., 125. o.

[2] Elfogadott szövegek, P7_TA(2011)0453.

állnia, különösen mivel az utasok már a szolgáltatásnyújtás előtt kifizetik a jegy árát;

E. mivel az utasok jogainak védelmére szolgáló jogi keretnek olyan fogyasztóvédelmi minimumnormákat kell garantálnia, amelyek állják a légitársaságok változó kereskedelmi gyakorlatai jelentette kihívást;

F. mivel az utasok átvilágítására szolgáló módszerek fejlődése a biztonsági szkennerekhez és a magatartási profilalkotáshoz hasonló módszerek egyre szélesebb körben való alkalmazásához vezet, újabb kérdéseket vetve fel az utasok védelmével kapcsolatban a magánéletet, a megkülönböztetésmentességet és a közegészségügyet illetően;

G. mivel a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékossággal élő személyeket jogaikról utazásuk előtt és mindenki számára hozzáférhető formában tájékoztatni kell; mivel a repülőterek és a légitársaságok személyzetét megfelelően ki kell képezni a fogyatékossággal élő, illetve csökkentett mozgásképességű személyek kiszolgálására annak érdekében, hogy számukra a design for all / universal design követelményeinek megfelelően légi utazás során akadálymentességet és egyenlő hozzáférést lehessen biztosítani;

Általános keret

1. üdvözli a Bizottság arra irányuló kötelezettségvállalását, hogy az utasok helyzetének javítása érdekében elemzi és felülvizsgálja a légi utasok jogairól szóló hatályos szabályokat, különösen azokat, amelyek a járatok hosszú késésére vagy törlésére vonatkoznak; úgy véli, hogy az utasok bizalmának visszaszerzéséhez vezető legfontosabb lépéseknek a meglévő szabályok tagállamok és légi fuvarozók általi megfelelő alkalmazásának, a megfelelő és egyszerű jogorvoslati eszközök alkalmazásának, illetve az utasok részére a jogaikkal kapcsolatban nyújtott pontos tájékoztatásnak kell lenniük;

2. sajnálattal veszi tudomásul, hogy a tagállamok által létrehozott végrehajtó szervek a légi utasok rovására nem biztosítják minden esetben az utasok jogainak tényleges védelmét; felhívja ezért a tagállamokat, hogy különösképpen a panaszkezelés és a szankciók területén úgy alakítsák ki a végrehajtó szervek működését, hogy az utasok jogainak érvényesítése jogbiztonságot nyújtson az utasok számára;

3. hangsúlyozza, hogy a légi utasoknak nemcsak jogaik, hanem kötelességeik is vannak, amelyek betartásával hozzájárulnak a repülőút – annak megkezdése előtt, az alatt és azt követően is – biztonságos és zökkenőmentes lebonyolításához, önmaguk és más utasok érdekében egyaránt;

4. hangsúlyozza, hogy a panaszok tagállamok általi egységes kezelése elengedhetetlen az egyenlő versenyfeltételek megteremtése érdekében, és kéri a Bizottságot, hogy segítse elő a rendeletek egységes értelmezését és alkalmazását, és alakítson ki jobb együttműködést a végrehajtó szervek között, például a bevált gyakorlatok és az információk cseréje révén, valamint adatbázisaik további összehangolására törekedve;

5. felszólítja a Bizottságot, hogy az együttműködés fokozása, valamint a közös érdekeltségű határozatok elfogadási folyamatának elősegítése érdekében alakítsa ki a független végrehajtó szervek európai hálózatát, egyértelmű megbízatás, valamint a belső

munkaszabályzat létrehozása révén;

6. úgy véli, hogy jobban meg kell határozni a végrehajtó szervek feladatkörét, hogy a végrehajtó szerveknek függetlennek kell lenniük a légi fuvarozóktól vagy repülőterektől, hogy esetükben nem állhat fenn összeférhetetlenség, hogy a végrehajtó szerveknek saját kezdeményezésükre képesnek kell lenniük a cselekvésre, és hogy hatékonyabbá kell tenni az uniós szabályokat megsértő légi fuvarozókra alkalmazandó nemzeti szankciókat; hangsúlyozza a megfelelő statisztikák fontosságát, amelyek alapul szolgálnak az európai utasjogok hatásának rendszeres időközönként végzett alapos elemzéséhez, és ezért úgy véli, hogy a végrehajtó szerveket kötelezni kellene arra, hogy minden évben közzétegyék a hozzájuk beérkezett panaszokkal – ideértve a tisztességtelen feltételekre vonatkozó panaszokat is – kapcsolatos részleteket és a légi fuvarozókra általuk kiszabott szankciókat, valamint a légi fuvarozókat és/vagy a repülőtereket kötelezni kellene arra, hogy összegyűjtsék a késések számára, illetve azok időtartamára vonatkozó adatokat mind az utasok, mind a csomagok tekintetében; úgy gondolja, hogy a Bizottságnak elemeznie kellene és nyilvánosságra kellene hoznia ezeket a statisztikákat;

7. arra ösztönzi a Bizottságot, hogy a tagállamokkal együtt állapítsa meg és számolja fel a nemzeti panaszkezelő szervek és eljárások hiányosságait, és biztosítsa a légi utasok jogairól szóló jogszabályok megfelelő összehangolását az alternatív vitarendezési mechanizmusok vonatkozásában várható uniós intézkedésekkel;

8. úgy véli, hogy a légitársaságok és üzemeltetők által a független végrehajtó szervek részére készített, a vonatkozó adatokkal kapcsolatban a rendeletek alkalmazásáról szóló jelentések közzététele fokozná a független végrehajtó szervek hatékonyságát és ösztönözné a versenyt;

9. hangsúlyozza a légi utasok jogaival foglalkozó egyeztető csoport által betöltendő hasznos szerepet, amely csoport számára az érdekeltek információkat nyújthatnak a rendeletek felülvizsgálatát illetően, és hangsúlyozza az egyeztető csoport fontosságát az európai vállalkozások, fogyasztói szövetségek és légitársaságok közötti, a légi utasok jogaira vonatkozó jogszabályok alkalmazása területén meglévő legjobb gyakorlatok kialakítása és terjesztése – ideértve a megfelelő és pontos időkeret meghatározását az utasok panaszainak kezelése tekintetében – céljából zajló megbeszélések és együttműködés előmozdításában;

10. hangsúlyozza, hogy a légitársaságok és az utazásszervezők kötelesek az utasok jogait minden részletében bemutató információkat a jegy vásárlásakor használt nyelven, mindenki számára könnyen érthető és hozzáférhető formában közzétenni az utazás minden fontosabb fázisában attól kezdve, hogy az utas jegyet szándékozik foglalni; javasolja, hogy ezek az információk tartalmazzák az érintett légitársaság ügyfélkapcsolati részlegének és a tagállam megfelelő végrehajtási szervének elérhetőségét; üdvözli a Bizottság arra irányuló kezdeményezését, hogy létrehozza az utasok jogait ismertető központi internetes oldalt, amely a összes hivatalos uniós nyelven elérhető, és hozzáférhető a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is;

11. sürgeti a Bizottságot, hogy folytassa a 2010-ben megindított tájékoztatási kampányt, amelynek célja az utasok jogaikkal kapcsolatos tudatosságának növelése, valamint a

fogyasztóvédelmi hálózatok – a független végrehajtó szervekkel együttműködésben – ebben való részvételének ösztönzése;

12. kéri a Bizottságot, hogy a Bíróság legutóbbi határozatainak figyelembevételével tegyen naprakésszé minden olyan információforrást (például a Bizottság érintett honlapját, dokumentumokat és brosúrákat), amelyek a légi járműveken utazó utasok jogait ismertetik;

13. hangsúlyozza, hogy a légitársaságoknak minden olyan a repülőtéren, ahol működnek, biztosítaniuk kell összekötő személyzet vagy azt biztosító szolgáltatás jelenlétét, amely személyzet zavar esetén azonnali döntést tud hozni, különösen a segítségnyújtást, a jegyár-visszatérítést, az átirányítást, az átfoglalást és az elveszett vagy késő poggyászt érintő kérdésekben, illetve akiknél panaszt lehet tenni; felkéri a Bizottságot, hogy a fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében tegyen arra irányuló javaslatot, hogy kötelezzék a légitársaságokat, hogy az érintett légi utasok számára biztosítsanak egy központi információs pontot és elsősorban egy honlapot, valamint egy alacsony költségű telefonszámot és e-mail címet;

14. úgy véli, hogy az utazás lefoglalását követően minden légitársaságnak az összes utas számára elérhető és hatékony telefonos segítségnyújtást biztosítania; fennakadás esetén e segítségnyújtás keretében információkat és alternatív javaslatokat kell szolgáltatni, és ennek költsége nem haladhatja meg egy helyi beszélgetés költségét;

15. felszólítja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg azokat az intézkedéseket, amelyek védelmet nyújtanának az érkező és az induló utasok számára egyaránt annak biztosítása tekintetében, hogy a poggyászuk elveszése vagy elfogadhatatlanul hosszú késése esetén az utasok megfelelő kártérítésben részesüljenek;

16. hangsúlyozza, hogy a nehézkes panaszeljárások még a jogaikat ismerő utasokat is elrettenthetik attól, hogy jogorvoslatot igényeljenek; úgy véli, hogy – az alapvető információk és közvetítési szolgáltatások nyújtása érdekében – a független végrehajtó szerveknek rendelkezniük kell az Unió nagyobb repülőterein a látható jelenlétük fenntartásához szükséges forrásokkal;

17. úgy véli, hogy a légitársaságoknak minden utas számára biztosítaniuk kell a lehetőséget, hogy haladéktalanul, egyszerűen, könnyen és költségmentesen írásbeli panaszt tehessenek; felkéri a Bizottságot, hogy 261/2004/EK rendelet felülvizsgálatába illessze bele azt a jogot, hogy minden utas már a repülőtéren vagy a repülőgépen írásban panaszt tehessen, amelyről másolatot kap a légitársaság és a végrehajtó szerv, valamint más, elektronikus formában történő panasztétel lehetőségét is vegye bele a felülvizsgálatba; felszólítja a Bizottságot, hogy az esetleges nyelvi nehézségek csökkentése, valamint a panasztételi eljárások egységesítése érdekében dolgozzon ki az Unió valamennyi nyelvére lefordított formanyomtatványt;

18. megítélése szerint ahhoz, hogy az utasok érvényesíteni tudják jogaikat és panaszt tehessenek, minden esetben tudniuk kell azonosítani a légitársaságok, a repülőjáratok alkalmazottait, a biztonsági és a repülőtéri személyzetet;

19. hangsúlyozza, hogy az utasoknak teljes körűen hozzá kell férniük a saját utas-

nyilvántartási adatállományukkal (PNR) kapcsolatos információkhoz, és tájékoztatást kell kapniuk arról, hogyan használják fel és kivel osztják meg PNR-adataikat. úgy véli továbbá, hogy az utasok magánélethez való jogának biztosítására tekintettel a légi fuvarozó csak akkor kérheti az utasoktól PNR-adataikat, ha az jegyfoglalásukkal kapcsolatban szükséges és arányos, valamint hangsúlyozza, hogy az utasoktól csak akkor lehet megtagadni az utazáshoz való jogot, ha indokolt esetben a közbiztonság érdekében az illetékes hatóság kéri az a beszállás elutasítását, és ha az illetékes hatóság mindezt elmagyarázza az utasnak és írásban megerősíti;

20. hangsúlyozza, hogy abban az esetben, ha az utas már beszállt és a PNR-je miatt a repülőgép elhagyására kérik, a leszállítást az illetékes hatóságoknak, nem pedig a személyzet tagjainak kell elvégezniük.

21. emlékezteti a tagállamokat a légitársaságok pénzügyi helyzetének nyomon követésére irányuló kötelezettségükre, valamint – pénzügyi helyzetük bizonytalansága esetén – működési engedélyük felfüggesztésének lehetőségére; sürgeti a Bizottságot annak biztosítására, hogy a nemzeti hatóságok betartsák e kötelezettségeket, valamint hogy haza tudják szállítani a külföldön ragadt utasokat fizetésképtelenség, csőd, leállt működés vagy működési engedély megszüntetése esetén;

22. kéri a Bizottságot, hogy biztosítsa az árak átláthatóságára és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra irányuló meglévő jogszabályok hatékony végrehajtását és alkalmazását annak biztosítása érdekében, hogy a meghirdetett ár valóban a pontosan tükrözze a végső árat, és hogy a nem választható jellegű működési költségeket, valamint minden adminisztratív és a fizetés módjával kapcsolatos költséget beépítsenek a díjakba, és azt az előírt információkon keresztül feltüntetik és rendelkezésre bocsátják; felszólítja a légitársaságokat, hogy az új fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelvnek megfelelően, a különböző fizetési módok – különösen hitelkártya-használat – esetén csak a ténylegesen felmerülő költséget számítsák fel;

23. felhívja a figyelmet arra, hogy a légi fuvarozási szerződésekben széles körben elterjedtek a tisztességtelen szerződési feltételek, valamint hogy a nemzeti ítélkezési gyakorlatban nő azon esetek száma, amikor betiltanak a légitársaságok által rendszeresen alkalmazott egyes feltételeket; ezért nyomatékosan kéri a Bizottságot, hogy foglalkozzon ezzel a kérdéssel azáltal, hogy tiltólistára tesz a légi közlekedési ágazatban alkalmazott egyes tisztességtelen feltételeket; hangsúlyozza, hogy olyan intézkedéseket kell elfogadni, amelyek védik az utasokat a légitársaságok olyan tisztességtelen gyakorlataival szemben, mint a következőkhöz kapcsolódó szerződéses feltételek: a poggyász helytelen kezelése/késése/sérülése, a jegyek átruházhatósága, vis maior körülmények, a járatok egyoldalú átszervezése, a menettérti jegyek esetében a visszaútra szóló jegy külön történő felhasználásának tilalma, kivéve igen szűken meghatározott és objektív „no show” (jegykezelésre való nem jelentkezés) kritériumok alapján;

24. hangsúlyozza, hogy az utasokkal szemben a lakóhelyük szerinti ország alapján az árakat illetően alkalmazott megkülönböztetést alaposabban ki kell vizsgálni, és – ha bebizonyosodik – fel kell számolni;

25. kéri a Bizottságot, hogy tegyen javaslatot olyan intézkedésekre, amelyek lehetővé tennék

az utasoknak, hogy kisebb foglalási hibáikat könnyen és díjmentesen helyesbítsék, vagy lemondják online foglalásaikat az eredeti foglalástól számított 2 órán belül;

26. kéri a Bizottságot, hogy javasoljon intézkedéseket, amelyek lehetővé teszik a kézipoggyászokkal kapcsolatos kereskedelmi gyakorlat harmonizációját annak érdekében, hogy az utasok védelmet kapjanak a túlzottan korlátozó gyakorlatok ellen, és hogy – a reptéri boltokban eszközölt vásárlásokat is beleértve – ésszerű mennyiségű kézipoggyászt vihessenek fel magukkal a fedélzetre;

27. hangsúlyozza az utasok azon jogát, hogy könnyen hozzáférhessenek az utazásuk környezeti hatását és energiahatékonyságát részletesen ismertető pontos és objektív információkhoz, amelyeket jól láthatóan fel kell tüntetni mind a légitársaság honlapján, mind magukon a jegyeken; kéri a Bizottságot és a légitársaságokat, hogy mindaddig támogassák az ezirányú, folyamatban lévő törekvéseket, amíg a megtett intézkedések – az azokkal járó költségeket illetően – ésszerűek;

28. hangsúlyozza, hogy valamennyi utast, ideszámítva a 2 évesnél fiatalabb gyermekeket is, biztonságosan kell szállítani; felszólítja a légi fuvarozókat annak biztosítására, hogy a gyermekekkel utazók könnyen beszállhassanak a babakocsikkal, elismerve, hogy a felnőttel utazó kisgyermekek csökkent mozgásképességű személyeknek tekinthetők; felszólítja a légi fuvarozókat, hogy a gyermekek, köztük a két évnél idősebbek számára nyújtsanak árengedményeket, ahogy az más közlekedési eszközökön már elfogadott gyakorlat; kéri a Bizottságot, hogy a gyermekekkel utazó utasoknak biztosítsa az elsőbbségi beszálláshoz való jogot, továbbá, hogy a babakocsikat egészen a repülőgép beszállóajtajáig használhassák, majd azt a kijáratnál visszakapják;

29. át kell tekinteni azt az általánosan elterjedt gyakorlatot, hogy a repülőterek megközelítését biztosító személyfuvarozók nem tartják be a gyermekülés használatának kötelezettségét, korlátozva ezáltal a szülők közlekedési lehetőségét;

30. felszólítja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg a biztonsági szkennerekhez, motozásokhoz és az utasokra vonatkozó profilalkotáshoz hasonló új átvilágítási módszerekkel kapcsolatos utasvédelmi kérdéseket; úgy véli, hogy az utasjogokra vonatkozóan meglévő rendelkezések és a végrehajtó szervek szerepet játszhatnának az esetlegesen felmerülő problémák kezelésében;

31. felszólít a következetesség biztosítására a légi utasok jogairól szóló jogszabályok és a kollektív jogorvoslatra vonatkozó, várható uniós intézkedések között annak érdekében, hogy hatékonyan biztosítsák az utasok jogait és reagálásra kényszerítsék azokat a vállalatokat, amelyek módszeresen figyelmen kívül hagyják e jogokat.

32. a leginkább fogyasztóbarát légitársaságnak évenként odaítélendő európai díj bevezetését javasolja;

33. javasolja, hogy az utasjogok különböző területein meglévő széttagoltság csökkentése és az ellentmondások megszüntetése érdekében további kutatásokat lehetne folytatni abból a célból, hogy megvizsgálják egy olyan egységes jogalkotási eszköz létrehozásának lehetőségét, amely a polgári repülésben a fogyasztói jogokra vonatkozó összes rendelkezést és elvet magában foglalja;

34. nagyra értékeli a különböző – vízi, szárazföldi vagy légi – közlekedési módok esetében meglévő utasjogok sokféleségét; ugyanakkor úgy véli, holisztikus megközelítésre van szükség az összes utasjog – például a kártérítéshez, a jegyár-visszatérítéshez, a tájékoztatáshoz való jog stb. – egyetlen átfogó, egységes jogalkotási keretbe történő integrálása érdekében;

A visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendelet

35. felszólítja a Bizottságot, hogy a rendelet bármelyik soron következő felülvizsgálatakor fogadja el a „rendkívüli körülmények” fogalmának tisztázását, valamint a „járattörlés” meghatározását, továbbá a segítségnyújtásra, valamint a jogorvoslathoz és kártérítéshez fűződő jogra vonatkozó szabályokat; bármilyen ilyen jellegű felülvizsgálatnak figyelembe kellene vennie az utasvédelem Európai Bíróság döntéseiből következő szintjét, valamint azt, ahogyan a Bíróság a „rendkívüli körülmények” fogalmát értelmezi; fontosnak tekinti ezeket az intézkedéseket, tekintettel a jelenleg meglévő lehetőségekre, hogy a kártérítési szabályokat figyelmen kívül hagyják, továbbá a nemzeti végrehajtásokban tapasztalható eltérésekre és az olyan incidensekre, mint a vulkáni hamu okozta 2010-es válság;

36. felszólítja a Bizottságot, hogy dolgozzon ki a légitársaságok által a „rendkívüli körülmények” fennállásának alátámasztására előterjesztett bizonyítékok bizonyító erejének értékelésére szolgáló egységes, teljes és részletes rendszert;

37. felszólítja a Bizottságot annak egyértelművé tételére, hogy abban az esetben, ha több, egymást váltó járat közül az egyik rendkívüli körülmények miatt késik vagy törlésre kerül, a légitársaság az ugyanazon viszonylatban repülő, azt követő első járattal kapcsolatban is hivatkozhat a rendkívüli körülményre;

38. úgy véli, hogy nagy szükség van világos szabályok megállapítására a légi utasoknak szóló információk tartalmát, elérhetőségét, időzítését és pontosságát illetően, és ezeknek az információknak tartalmazniuk kell minden késés vagy járattörlés okát, az útmegszakítás várható időtartamát, illetve azt, hogy túlfoglalás esetén mi a teendő, valamint az utasok számára rendelkezésre álló alternatív utazási lehetőségeket;

39. hangsúlyozza, hogy a rendelet jövőbeli felülvizsgálata során meg kell határozni azt a szervet, amelynek feladata a szervezett utazás keretében utazók kellő időben történő tájékoztatása a szolgáltatás esetleges módosulásáról, a szerződés ugyanis az utas és az utazásszervező között áll fenn, nem pedig közvetlenül egy légitársasággal;

40. hangsúlyozza, hogy útmegszakítás esetén az utasok három választási lehetősége, azaz a jegyár-visszatérítés, az átirányítás és az átfoglalás alapvető jog, és ezeket a lehetőségeket haladéktalanul fel kell kínálni valamennyi várakozni kényszerülő utasnak;

41. felszólítja a Bizottságot, hogy támogasson az alternatív közlekedési módok jobb és hatékonyabb használatát biztosító intézkedéseket, különösen rendkívüli körülmények fennállásakor;

42. úgy véli, hogy azokat az utasokat, akiknek elvesztett vagy késve érkezik a poggyászuk, a

Montreali Egyezmény és a 889/2002/EK rendelet alapján azonnali hatállyal tájékoztatni kell jogaikról, illetve európai szintű jogalkotási és tudatosságnövelő fellépésre van szükség a közvélemény tájékozottságának növelése érdekében az utasok jogairól és az elveszett és a késve érkező poggyásszal kapcsolatos panaszeljárásokról; úgy véli, hogy ha a poggyász késedelme meghaladja a 6 órát, az utas részére a szükségleteivel arányos kártérítést kell biztosítani, hogy poggyásza megérkezéséig gondoskodni tudjon szükségleteiről; hangsúlyozza, hogy a poggyászok kezelésével kapcsolatos szolgáltatások általános minőségének és teljesítésének kérdésével a földi kiszolgálásáról szóló 96/67/EK irányelv felülvizsgálata során kell foglalkozni;

43. úgy véli, hogy egy poggyász elvesztése, késve érkezése vagy megrongálódása esetén a légitársaságoknak első lépésben az utasokat kell kártalanítaniuk, akikkel szerződést kötöttek, később azonban a légitársaságok számára jogot kell biztosítani arra, hogy keresetet indítsanak a repülőterek vagy a szolgáltatók ellen, amennyiben nem felelősek az utasnak okozott károkért;

44. felszólítja a Bizottságot, hogy javasoljon az ágazat számára két hónapos, a végrehajtó szervek számára szintén két hónapos maximális időkeretet az utasok panaszainak kezelésére; úgy véli, hogy a panaszok átvételi elismervényét 48 órán belül el kell küldeni az utasoknak; a foglalásaikat elektronikusan – például az interneten – végző utasoknak is jogosultaknak kell lenniük arra, hogy ingyenesen és ugyanezekkel az eszközökkel, valamint azok egyértelműen feltüntetett címén kapcsolatba lépjenek a légitársasággal, azért, hogy a fogyasztó – bármely probléma megoldása érdekében – gyorsan és könnyen kapcsolatba léphessen a légitársaság illetékes személyzetével. megítélése szerint telefonos és internetes ügyfélszolgálatot kell létrehozni, ahol az utasok tájékozódhatnak a panaszaikkal kapcsolatos ügymenet állásáról;

45. az utasok felé történő teljes körű elszámoltathatóság megteremtése érdekében úgy véli, hogy fokozni kell a különböző felek, például a légitársaságok, a repülőterek és a kapcsolódó szolgáltatók közötti együttműködést és koordinációt, különösen rendkívüli körülmények fennállásakor;

46. szorgalmazza, hogy a légitársaságoknál a rendelet alapján felmerülő többletkiadásokat ne lehessen magasabb viteldíjak formájában az utasokra áthárítani;

47. megjegyzi, hogy járatkésések esetén az utasok kártérítésre való jogosultságával kapcsolatban az Európai Bíróság által hozott közelmúltbéli ítéletek megerősítik, hogy méltányos bánásmódot biztosító intézkedésekre van szükség, amelyek hosszú késés esetén – a késedelem okától függetlenül – az elszenvedett károknak megfelelő kárpótlást biztosítanak; ennélfogva sürgeti a Bizottságot, hogy javasoljon ilyen értelmű intézkedéseket az utasok azon jogának érvénytelenítése nélkül, hogy felszállhassanak a következő induló járatra;

48. hangsúlyozza, hogy a légi járatok hosszú késésének és törlésének azonos kezelése arra ösztönzi a légitársaságokat, hogy töröljék azokat a késésben lévő járatokat, amelyek adott esetben még elindulhattak volna.

49. úgy véli, hogy a légitársaságoknak az 1008/2008/EK rendelet szerinti kötelezettségük sérelme nélkül, valamint az utasok jogainak garantálása érdekében a rendeletnek

egyértelművé kell tennie azokat a rendelkezéseket, amelyek alapján az utasok számára engedélyezett – és ha igen, milyen feltételek mellett –, hogy saját maguk vegyenek frissítőt vagy foglaljanak szállást, illetve másik repülőjegyet, ezt követően pedig a légitársaságtól ésszerű összegű költségtérítést kérjenek; a rendeletnek ugyanakkor tartalmaznia kell az utasok általi visszaélésekkel szemben védő mechanizmusokat;

A légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló 1107/2006/EK rendelet

50. hangsúlyozza, hogy a légi közlekedés tekintetében esélyegyenlőséget, a szolgáltatások tekintetében pedig akadálymentes hozzáférést kell biztosítani a csökkent mozgásképességű és a fogyatékkal élő személyek számára;

51. hangsúlyozza, hogy speciális védelmet kell biztosítani a kiszolgáltatott fogyasztói csoportoknak, különösen a csökkent mozgásképességűeknek és a fogyatékkal élőknek; rámutat, hogy e kiszolgáltatott csoportoknak további garanciákra van szükségük utasjogaik gyakorlásakor, és felszólítja a Bizottságot, a tagállamokat és a légi fuvarozókat e jogok biztosítására;

52. kéri a Bizottságot és a tagállamokat, hogy a légiközlekedési szolgáltatások igénybevétele tekintetében segítsék elő az akadálymentességet a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyek számára; kiemeli e vonatkozásban, hogy a mozgást elősegítő eszközök használatához vagy elismert vezető, illetve segítő kutya igénybevételéhez való jogot elő kell segíteni; kéri a Bizottságot, hogy javasoljon olyan jogszabályokat, amelyek a repülőterek fizikai megközelíthetőségére irányulnak annak biztosítása érdekében, hogy infrastrukturális akadályok ne korlátozzák a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek utazási lehetőségeit;

53. felhívja a Bizottságot, hogy dolgozzon ki iránymutatásokat az 1107/2006/EK rendelet, és különösen annak a biztonságra és a kísérő személyekre vonatkozó rendelkezései értelmezésével kapcsolatban;

54. ösztönzi a Bizottságot, hogy hajtson végre a nemzeti hatóságok által tett valamennyi intézkedést tartalmazó, az EU egészére kiterjedő cselekvési tervet, valamint kéri a Bizottságot, hogy e rendelet jobb végrehajtása érdekében működjön együtt a végrehajtó szervekkel és a vonatkozó képviseleti szervezetekkel;

55. egyetért a Bizottsággal abban, hogy a csökkent mozgásképességű személyek jelenlegi meghatározását nem szabad szűkíteni;

56. hangsúlyozza, hogy a tájékoztatási formákhoz és a foglalási folyamathoz, valamint a panasztételi eljárásokhoz teljes mértékű hozzáférést kell biztosítani, hogy a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyek a jegyfoglaláskor tudathassák segítségnyújtásra vonatkozó igényeiket, és hogy a segítségnyújtás megerősítéséről tájékoztatni kell az utast; hangsúlyozza, hogy a csecsemőket és kisgyermekeket – életkoruk miatt – csökkent mozgásképességű személyként kell elismerni.

57. hangsúlyozza, hogy jóllehet a repülésbiztonság jelentős közérdeknek minősül, egy

légitársaság nem tagadhatja meg egy fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű utas beszállását azzal az indokkal, hogy nincs kísérője; hangsúlyozza, hogy a légitársaság nem követelheti meg módszeresen az ilyen utasoktól a kísérő jelenlétét;

58. hangsúlyozza, hogy a légi személyzet és egyéb légitársaságok, repülőterek és a végrehajtó szervek személyzetének képzése kulcsfontosságú, és megfelelően ki kell terjednie a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékossággal élő személyek különböző és egyéni igényeire, különös tekintettel a be- és kiszállásra, valamint a mozgást segítő eszközök kezelésére; hangsúlyozza, hogy a képzésnek a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyek képviseleti szervezeteivel együttműködésben kell történnie;

59. kéri a Bizottságot, hogy nyújtson be javaslatot annak biztosítására, hogy a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyek minden körülmények között használhassanak ingyenes és biztonsági szempontból jóváhagyott légzőkészülékeket a fedélzeten; úgy véli, hogy – a biztonsági követelmények megfelelő figyelembevétele mellett – jegyzéket kell készíteni az elfogadott orvosioxigén-berendezésekről az iparággal és a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyek képviseleti szervezeteivel együttműködésben;

60. úgy véli, hogy valamennyi uniós repülőtérre alkalmazandó minimumszabályok megállapítására van szükség a csökkent mozgásképességű személyek támogatására szolgáló eszközök és használatuk vonatkozásában ahhoz, hogy összehangolt megközelítést lehessen biztosítani Európa csökkent mozgásképességű személyeinek földi kiszolgálását és számukra magas színvonalú szolgáltatások nyújtását illetően;

61. úgy véli, hogy valamennyi uniós repülőtérre alkalmazandó minimumszabályok megállapítására van szükség a csökkent mozgásképességű és a fogyatékkal élő személyek hozzáférhető formában történő informálását illetően, különös tekintettel a rendkívüli helyzetekre; felhívja a Bizottság figyelmét a már rendelkezésre álló új technológiákra, mint például a videotechnológiát alkalmazó jelnyelvi, vagy a szövegalapú szolgáltatások;

62. felszólít a néhány légitársaság által alkalmazott olyan visszaélésszerű és/vagy megkülönböztető jellegű gyakorlatok felszámolására, amelyek keretében arra kötelezik a csökkent mozgásképességű személyeket, hogy a beszállás előtt nyilatkozatot írjanak alá, amely a légitársaságokat a mozgást segítő berendezésekben okozott károkért fennálló felelősség alól mentesíti;

63. felszólítja a Bizottságot, hogy tegyen erőfeszítéseket a Montreali Egyezmény esetleges módosítása céljából, hogy biztosítsa azt, hogy a csökkent mozgásképességű személyek mozgását elősegítő eszközök bárminemű károsodásáért nyújtsanak teljes kárpótlást, mivel ezek az eszközök e személyek integritása, méltósága és függetlensége szempontjából nagyon fontosak, ebből következően egy útipoggyásszal össze sem hasonlíthatóak, és hogy az utasnak jogában kell állnia, hogy amikor csak lehet, saját kerekes székét használja egészen a repülőgép ajtajáig, illetve érkezéskor rögtön a gép ajtajánál visszakapja; mindeközben ragaszkodik ahhoz, hogy a csökkent mozgásképességű személyeket tájékoztatni kell a mozgásukat elősegítő eszközeikben okozott kár megtérítésének igényléséhez való, valamint azon jogukról, hogy a Montreali Egyezménnyel összhangban külön érdekeltségi nyilatkozatot tegyenek;

64. kitart amellett, hogy a fedélzeti ellátást is biztosító, teljes körű szolgáltatásokat nyújtó légitársaság nem alkalmazhat megkülönböztetést a korábban meglévő betegségek (pl. lisztérzékenység vagy diabétesz) miatt különleges ételt igénylő utasokkal szemben, valamint hogy az ilyen különleges ételeket többletköltség nélkül kell biztosítani minden utazás esetén.

°
° °

65. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást a Tanácsnak és a Bizottságnak.

INDOKOLÁS

Ez a jelentés a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendelet alkalmazásáról szóló, nemrégiben közzétett bizottsági közleményre (COM(2011)0174), valamint a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló, 2006. július 5-i 1107/2006/EK rendelet működéséről és hatásairól szóló bizottsági jelentésre (COM(2011)0166) vonatkozik.

Továbbá, mivel az utasok jogát számos különböző uniós jogszabály szabályozza, az előadó jelentéstervezete a légi utasok jogát szélesebb kontextusban, uniós szinten tárgyalja.

A jelentéstervezet leszögezi, hogy fokozott jogbiztonságra, világosabb értelmezésre és a rendeletek egységes alkalmazására van szükség Unió-szerte. Továbbá az Európai Bíróság ítéleteit is bele kell foglalni a 261/2004 rendelet jövőbeli felülvizsgálatába. Végezetül, az előadó növelni akarja az elszámoltathatóságot és az átláthatóságot, tisztázni, illetve megerősíteni szeretné a meglévő jogokat, valamint biztosítani akarja, hogy azok a fogyasztók számára egyértelműek legyenek.

Ez a jelentés időszerű, a Bizottság ugyanis a 261/2004 rendelet felülvizsgálatát jövőre tervezi. Az előadó azt is reméli, hogy a jelentés elősegíti más jogszabályok, mint például a szervezett utazási formákról szóló irányelv és az ún. repülőtér-csomag jövőbeli felülvizsgálatát. Az alábbiakban a jelentéstervezet fő pontjait emeli ki.

Általános keret

A jogokról való ismeretek alapvetőek annak biztosításában, hogy az utasok élni tudjanak velük. Ezért van az, hogy az utasok jogaira vonatkozó információkat egyértelműen, megfelelő módon és érthető nyelvezettel kell közzétenni az utazás minden fontosabb fázisában, attól kezdve, hogy az utas jegyet szándékozik foglalni.

A jogok érvényesülésének biztosítása érdekében az előadó kéri összekötő személyzet jelenlétét a repülőtereken, aki útmegszakítás esetén azonnali döntést tud hozni a segítségnyújtást, a jegyár-visszatérítést, az átirányítást, az átfoglalást és más problémákat érintő kérdésekben.

A hatékony, átlátható és független végrehajtó szerveknek, amelyek kezelik az utasok panaszait, segítenek az utasok és légitársaságok közötti viták megoldásában, és végül szükség esetén szankciókat vetnek ki, rendkívül fontos szerepük van. Az előadó kéri egyrészt a végrehajtó szervek európai hálózatának létrehozását, amelyet a Bizottság koordinálna, másrészt azt, hogy a végrehajtó szervek tegyék közzé a hozzájuk beérkezett panaszokat.

A jelentéstervezet további részei arra vonatkoznak, hogy az utasok számára biztosítsanak teljes mértékű garanciát a légitársaság csődje vagy fizetésképtelensége esetén, garantálják az árak átláthatóságára irányuló meglévő jogszabályok hatékony végrehajtását és alkalmazását, oly módon hogy a légitársaság honlapján meghirdetett ár valóban a végső árat tükrözze. Az

utasokat meg kell hogy illesse az a jog, hogy hozzáférhessenek a légitársaság által fenntartott utas-nyilvántartási adatállományhoz (PNR), ezt pedig jogszabályba kell foglalni.

Az előadó úgy véli, hogy az utasokat meg kell hogy illesse az a jog, hogy tévedés esetén jegyük bizonyos adatait térítésmentesen megváltoztathassák (manapság ezért a légitársaságok felháborítóan magas összegeket is felszámolhatnak). Ez a példa is mutatja a légitársaságok szerződéseiben megfogalmazott nem tisztességes feltételek elterjedését, ami ellen fel kell lépni.

Az utasok egyik alapvető joga a biztonságos utazáshoz való jog. Ezért az előadó úgy véli, hogy valamennyi utasnak, ideszámítva a 2 évesnél fiatalabb gyermekeket is, joga van ahhoz, hogy a repülőgépen biztonságos ülése legyen. Végezetül pedig az utasokat megilleti az a jog, hogy utazási módjuk környezeti hatásával kapcsolatosan tájékoztassák őket. Az előadó ezért felszólítja a Bizottságot és a légitársaságokat, hogy támogassák azt a folyamatban lévő munkát, amely lehetővé teszi majd a különböző légi járatok, valamint a légi forgalom és más közlekedési módok ökológiai lábnyoma közötti objektív és pontos összehasonlítást.

A visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK rendelet

Mivel az értelmezés egyértelműsége kulcsfontosságú, az előadó felszólítja a Bizottságot, hogy foglalja bele a 261/2004/EK rendelet jövőbeli felülvizsgálatába az Európai Bíróság különböző meghatározásokra és kifejezésekre – különösen a „rendkívüli körülmények” kifejezésre – és a kártalanítás szabályaira vonatkozóan adott értelmezéseit.

Útmegszakítás esetén az utasokat még időben tájékoztatni kell a késés vagy járattörlés okáról, a késés várható időtartamáról és az alternatív utazási lehetőségekről, illetve adott esetben más közlekedési módokról. Ki kell emelni, hogy az utasok három választási lehetősége, azaz a jegyár-visszatérítés, az átirányítás és az átfoglalás alapvető jog.

Továbbá az utasokat, akiknek eltűnik vagy késve érkezik a poggyászuk, ugyanolyan jogokkal kell felruházni, mint azokat, akiknek a járata késik. Annak érdekében, hogy a légitársaságok foglalkozni tudjanak az utasok legkiszolgáltatottabb csoportjaival, és csökkenteni tudják azon utasok számát, akik a repülőtéren kérnek segítséget, ez utóbbiaknak joguk kell hogy legyen saját maguk venni frissítőt vagy foglalni szállást, illetve repülőjegyet, és a légitársaságtól ésszerű összegű költségtérítést kérni.

Végül, a Bizottságnak felül kell vizsgálnia a kártalanítási kritériumokat, szinteket és mechanizmusokat, biztosítva, hogy a jelenlegi szintek ne csökkenjenek.

A légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló 1107/2006/EK rendelet

Az akadálymentesség és az egyenlő utazási lehetőségek a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyek alapvető jogait képezik. A személyzet képzésének hiánya, valamint a repülőterek és repülőgépek fizikai infrastruktúrája olyan akadályokat képez, amelyekkel sürgősen foglalkozni kell. Fontos az is, hogy a fogyatékkal élő, illetve csökkent

mozgásképességű személyeket szükség esetén elismert vezető, illetve segítő kutya kísérhesse a repülőgép fedélzetére, és hogy ezek a személyek ingyenesen hozzáférhessenek az orvosi oxigénhez.

A csökkent mozgásképességű személyek mozgását elősegítő eszközök bárminemű károsodását teljes mértékben kompenzálni kell, mivel ezek az eszközök e személyek integritásának, méltóságának és függetlenségének részét képezik. Végül, a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyeket a szükségleteiknek megfelelő formában kell tájékoztatni.

12.1.2012

VÉLEMÉNY A BELSŐ PIACI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI BIZOTTSÁG RÉSZÉRŐL

a Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság részére

a légi utasok szerzett jogairól és azok érvényesüléséről
(2011/2150(INI))

A vélemény előadója: Antonyia Parvanova

JAVASLATOK

A Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság felhívja a Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottságot mint illetékes bizottságot, hogy állásfoglalásra irányuló indítványába foglalja bele a következő javaslatokat:

1. üdvözli a Bizottság arra irányuló kötelezettségvállalását, hogy elemzi és felülvizsgálja a légi utasok jogairól szóló hatályos rendeleteket az utasok helyzetének javítása érdekében, különösen a járatok hosszú késése vagy törlése esetében; úgy véli, hogy az utasok bizalmának visszanyeréséhez vezető legfontosabb lépéseknek a meglévő szabályok tagállamok és légi fuvarozók általi megfelelő alkalmazásának, a megfelelő és egyszerű jogorvoslati eszközök alkalmazásának, illetve az utasok részére a jogaikkal kapcsolatban nyújtott pontos tájékoztatásnak kell lenniük;

2. hangsúlyozza a légi utasok jogairól szóló 261/2004/EK és 1107/2006/EK rendelet tagállamokban történő egységes végrehajtásának és érvényesítésének fontosságát, beleértve a hatékony, visszatartó erejű és arányos szankciók alkalmazását annak érdekében, hogy egyenlő versenyfeltételeket és erőteljes gazdasági ösztönzőket hozzanak létre a légi fuvarozók, valamint a többi érintett szereplő számára a rendelkezéseknek való megfelelés céljából.

3. hangsúlyozza a légi utasok jogairól szóló 261/2004/EK és 1107/2006/EK rendelet tagállamok általi végrehajtásában és érvényesítésében fennálló, jogbizonytalanságokat okozó és a fogyasztók hatékony védelmének akadályait képező hiányosságok orvoslásának jelentőségét;

4. megjegyzi, hogy végrehajtási intézkedésekre csak ritkán kerül sor és azok nagymértékben különböznek az egyes tagállamokban, ezért arra ösztönzi a Bizottságot, hogy működjön együtt az illetékes hatóságokkal és a nemzeti végrehajtó hatóságokkal és vizsgálja meg

egy, a SOLVIT hálózaton alapuló hálózat és/vagy egy központi uniós egység létrehozásának lehetőségét a légi utasok jogainak egységes és gyors érvényesítése, valamint a jogsértések és az ezt a jogszabályt nem végrehajtó tagállamok szankcionálásának és nyomon követésének előmozdítása érdekében;

5. tekintettel arra, hogy az utasoknak nyújtott hiányos tájékoztatás nagymértékben akadályozza a 261/2004/EK és az 1107/2006/EK rendelet hatékony alkalmazását; felszólítja a Bizottságot, hogy tegye egyértelművé a két rendeletben az utasok tájékoztatására irányuló kötelezettséget annak biztosítása érdekében, hogy valamennyi utas – különösen a leginkább kiszolgáltatott helyzetben lévők – időszerű, érthető és pontos tájékoztatásban részesüljenek a légi járatok hosszú késése és/vagy törlése esetén a segítségnyújtással kapcsolatos jogaikról és az eljárásokról, ideértve azt a jogot is, hogy választhatnak a jegyár visszatérítése, a más útvonalra terelés és az átfoglalás között, továbbá az elégedetlenség vagy kártérítés iránti igény esetén követendő eljárásokról és kapcsolattartási pontokról; ezeket az információkat érthetően és felhasználóbarát módon közölni kell az utazás valamennyi lényegi szakaszában, azaz a foglaláskor, az utasfelvételkor és a beszálláskor, és a jegyekre is rá kell nyomtatni azokat;

6. megjegyzi, hogy a 261/2004/EK és az 1107/2006/EK rendelet lehetséges felülvizsgálati folyamatához időre van szükség; ezért felszólítja a Bizottságot, hogy mérlegelje kiegészítő ideiglenes intézkedések bevezetését e rendeletek alkalmazásának és végrehajtásának javítása érdekében; ezek magukban foglalhatják a légi utasok jogairól szóló tájékoztató anyagoknak az Európai Bizottság weboldalán történő közzétételét és folyamatos frissítését, valamint a tagállamok, a nemzeti végrehajtó hatóságok, a fogyasztói szervezetek és a légitársaságok közötti megbeszélések és együttműködés előmozdítását a legjobb gyakorlatok terjesztése érekében, valamint hogy megállapodás jöjjön létre a jogszabály vitatott részeivel kapcsolatban;

7. felszólítja a Bizottságot, hogy szervezzen olyan tájékoztató kampányokat és hozzon létre olyan többnyelvű tájékoztató platformokat, ahol a légi utasok hozzáférhetnek a jogaikkal és az eljárásokkal kapcsolatos információkhoz, beleértve a panaszok benyújtásának hivatalos formanyomtatványait és a kapcsolattartó pontokat is, továbbá rámutat, hogy az utasjogok széles körben való megismertetésére irányuló erőfeszítéseket ki lehetne terjeszteni és meg lehetne osztani a lánc más szereplőivel, a nemzeti hatóságok, fogyasztóvédelmi szervezetek, nemzeti végrehajtó hatóságok, repülőterek, légi fuvarozók, ügynökök és utazásszervezők közötti együttműködés révén;

8. hangsúlyozza, hogy a légitársaságoknak azokon a repülőtereken, ahol tevékenységet végeznek, biztosítaniuk kell legalább egy képviselő és/vagy panasziroda jelenlétét, aki/amely útmegszakítás esetén azonnali döntést tud hozni, különösen a segítségnyújtást, a jegyár-visszatérítést, az átirányítást és az átfoglalást érintő kérdésekben;

9. rámutat, hogy a légi utasok jogainak tisztázása és a végrehajtási intézkedések megerősítése érdekében a rendeleteket a közelmúltbeli ítélkezési gyakorlatok[1] beépítése érdekében, az utasok vonatkozásában a feltételezett következmények és előnyök értékelését követően felül kell vizsgálni;

[1] Lásd többek között a C-402/07. sz. és C-432/07. sz. Sturgeon egyesített ügyekben hozott ítéletet.

10. úgy véli, hogy egyértelműen meg kell határozni azokat a leggyakoribb kifejezéseket – ilyenek például a „járat”, „átfoglalás”, „csatlakozás”, „elterelés”, „törlés”, „hosszú késés”, „menetrend”, „végső célállomás”, „segítségnyújtás és ellátás” és a „jogorvoslathoz való jog” –, amelyeket a légi fuvarozó felelősségének és/vagy az utasok megfelelő jogainak megállapítása kapcsán használnak; rámutat, hogy egyértelműen definiálni kell és a Bizottságnak iránymutatásokat kell kidolgoznia arra vonatkozóan, hogy mi tartozik a „rendkívüli körülmények” kifejezés hatálya alá, és ezt a 261/2004/EK rendelet későbbi módosításaikor egyértelműen meg is kell fogalmazni annak érdekében, hogy ne lehessen a járattörlést vagy a késést okozó körülményeket indokolatlanul ekként értelmezni; arra kéri a Bizottságot, hogy értékelje újra a légi fuvarozóknak az utasok ellátására vonatkozóan a fuvarozó által befolyásolhatatlan rendkívüli körülmények között fennálló korlátlan felelősségét;

11. felszólítja a Bizottságot annak egyértelművé tételére, hogy abban az esetben, ha több, egymást váltó járat közül az egyik rendkívüli körülmények miatt késik vagy törlésre kerül, a légitársaság az ugyanazon viszonylatban repülő, első újabb járat esetében is hivakozhat a rendkívüli körülményre;

12. hangsúlyozza az utasok ahhoz való jogát, hogy könnyedén hozzáférhessenek az utazásuk környezeti hatásaira és energiahatékonyságára vonatkozó pontos és tárgyilagos tájékoztatáshoz, amely adatoknak jól láthatónak kell lenniük a légi fuvarozók weboldalain, és magán a jegyen is; felszólítja a Bizottságot, hogy támogassa az ezzel kapcsolatban folyamatban lévő munkát;

13. nagyra értékeli a különböző közlekedési módok – többek között a vasúti, légi, tengeri vagy belvízi közlekedés – esetében meglévő utasjogok sokféleségét; ugyanakkor úgy véli, holisztikus megközelítésre van szükség az összes utasjog – azaz például a kártérítéshez, a jegyár-visszatérítéshez, a tájékoztatáshoz való jog stb. – egyetlen átfogó, egységes jogalkotási keretbe történő integrálása érdekében;

14. megjegyzi, hogy járatkésések esetén az utasok kártérítésre való jogosultságával kapcsolatban az Európai Bíróság által hozott közelmúltbéli ítéletek megerősítik, hogy méltányos bánásmódot biztosító intézkedésekre van szükség, amelyek hosszú késlekedés esetén – a késedelem okától függetlenül – az elszenvedett károknak megfelelő kárpótlást biztosítanak; ennélfogva sürgeti a Bizottságot, hogy javasoljon ilyen értelmű intézkedéseket az utasok azon jogának érvénytelenítése nélkül, hogy felszállhassanak a következő induló járatra;

15. javasolja, hogy további kutatásokat lehetne folytatni annak érdekében, hogy megvizsgálják egy, a polgári repülésben a fogyasztói jogokra vonatkozó összes rendelkezést és elvet magában foglaló, egyetlen jogalkotási eszköz létrehozásának lehetőségét, a széttagoltság csökkentése és az ellentmondások megszüntetése érdekében az utasjogok különböző területein;

16. megállapítja, hogy a fennálló kereskedelmi gyakorlatok (például az utasfelvétel után, az elsőbbségi beszállás után, a hitelkártyával történő fizetésért – különösen az egynél több jegy vásárlása esetén –, a poggyászért vagy az uniós jogszabályoknak való megfelelésért felszámított túlzott díjak, vagy az a gyakorlat, hogy meghatározott ideig a jegy árának megfelelő összeg kétszeresét zárolják az utas bankszámláján) jelentős különbségeket

eredményeznek a meghirdetett és a tényleges ár között, ami félrevezeti a fogyasztókat a végső légi viteldíjak valamennyi összetevőjével kapcsolatban, ezért hangsúlyozza, hogy biztosítani kell az árak átláthatóságát a közelmúltban elfogadott, a fogyasztói jogokról szóló irányelvben szereplő, személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezésekhez hasonlóan, amelyek értelmében azelőtt, hogy a fogyasztóra nézve bármilyen szerződés vagy ajánlat kötelező érvényűvé válna, a kereskedőnek ismertetnie kell a fogyasztóval az illetékek összegét is tartalmazó, teljes árat; kitart amellett, hogy a meghirdetett árnak világosan tükröznie kell a végső árat és sürgeti a Bizottságot, hogy különösen a légitársaságok weboldalain fokozottan ellenőrizze a meghirdetett és a végleges repülőjegyárakat;

17. felhívja a figyelmet arra, hogy a légi fuvarozási szerződésekben széles körben elterjedtek a tisztességtelen szerződési feltételek, valamint hogy a nemzeti ítélkezési gyakorlatban nő azon esetek száma, amikor betiltanak a légitársaságok által rendszeresen alkalmazott egyes feltételeket; ezért nyomatékosan kéri a Bizottságot, hogy foglalkozzon ezzel a kérdéssel azáltal, hogy tiltólistára tesz a légi közlekedési ágazatban alkalmazott egyes tisztességtelen feltételeket; hangsúlyozza, hogy olyan intézkedéseket kell elfogadni, amelyek védik az utasokat a légitársaságok olyan tisztességtelen gyakorlataival szemben, mint a következőkhöz kapcsolódó szerződéses feltételek: a poggyász helytelen kezelése/késése/sérülése, a jegyek átruházhatósága, vis maior körülmények, a járatok egyoldalú átszervezése, a menettérti jegyek esetében a visszaútra szóló jegy külön történő felhasználásának tilalma, kivéve igen szűken meghatározott és objektív „no show” (jegykezelésre való nem jelentkezés) kritériumok alapján; intézkedéseket kell továbbá elfogadni az utasoknak a kézipoggyászra és a repülőtéri vásárlásokra vonatkozó különböző korlátozásokkal szembeni védelme érdekében, hogy az utasoknak ezekért ne kelljen pótdíjat fizetniük; biztosítani kell, hogy az utasokra egységes korlátozások vonatkozzanak a kézipoggyász mérete és súlya tekintetében;

18. hangsúlyozza, hogy követve az utazási piacon észlelhető tendenciákat, amelyek szerint a fogyasztókra egyre jellemzőbb, hogy maguk szervezik meg az utazásukat, és elkerülve az utasok között a vásárolt jegy alapján történő hátrányos megkülönböztetést vagy a különböző szolgáltatók (légi fuvarozók, utazási ügynökségek vagy utazásszervezők) közötti tisztességtelen versenyt, biztosítani kell a következetességet a légi utasok jogaira vonatkozó különböző jogszabályok között, és különösen a szervezett utazáson résztvevők jogainak védelme és a csak ülőhelyet vásárló utasok jogai hasonló védelmének hiánya között; különösen azt sürgeti, hogy a Bizottság javasoljon a légitársaságok számára előírandó kötelezettségvállalást arra vonatkozóan, hogy a légitársaságoknak végső garanciát kelljen adniuk annak biztosítására, hogy a csak ülőhelyet vásárló utasok ugyanolyan hatékony védelemben részesüljenek a légitársaság fizetésképtelensége, csődje vagy működési engedélyének megvonása esetén, mint ami a szervezett utazáson részt vevők számára már most is biztosított;

19. felhívja a Bizottságot, hogy dolgozzon ki iránymutatásokat a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló 1107/2006/EK rendelet, és különösen annak a biztonságra és a kísérő személyekre vonatkozó rendelkezései értelmezésével kapcsolatban;

20. osztja a Bizottság azon nézetét, miszerint a „csökkent mozgásképességű utas” vagy a

„fogyatékkal élő személy” kifejezések jelenlegi fogalommeghatározását nem szabad korlátozni, mivel az gyengítené a jelenlegi fogalommeghatározás célját, azaz hogy széles körű segítséget nyújtson a speciális segítségnyújtást igénylő, érintett csoportoknak; javasolja annak mérlegelését, hogy a nem csökkent mozgásképességű időseket, a várandós nőket és a kísérő nélkül utazó gyerekeket – amennyiben életkoruknál fogva képesek arra, hogy önállóan igénybe vegyék a tömegközlekedési eszközöket – szintén foglalják bele a fogalommeghatározásba, esetleg a „speciális igényű utasok” kifejezés alatt;

21 hangsúlyozza, hogy a légi közlekedés tekintetében esélyegyenlőséget, a szolgáltatások tekintetében pedig akadálymentes hozzáférést kell biztosítani a csökkent mozgásképességű és a fogyatékkal élő személyek számára;

22. hangsúlyozza, hogy speciális védelmet kell biztosítani a kiszolgáltatott fogyasztói csoportoknak, különösen a fogyatékkal élőknek és a csökkent mozgásképességűeknek; rámutat, hogy e kiszolgáltatott csoportoknak további garanciákra van szükségük utasjogaik gyakorlásakor, és felszólítja a Bizottságot, a tagállamokat és a légi fuvarozókat e jogok biztosítására;

23. felszólítja a Bizottságot kötelező erejű intézkedések bevezetésére a légitársaságok és a repülőterek számára politikáik harmonizálása érdekében, különös tekintettel a helyfoglalási és a segítségkérési eljárásokra, a biztonsági ellenőrzési politikákra, továbbá hogy jobb tájékoztatást nyújtsanak ezekkel a kérdésekkel kapcsolatban a helyfoglalástól kezdődően mindaddig, amíg a csökkent mozgásképességű személyek és esetlegesen a speciális igényű utasok az úti céljukat elérve elhagyják a repülőteret, hogy biztosítsák az utazás tekintetében az esélyegyenlőséget és a megkülönböztetésmentességet, továbbá hogy lehetővé tegyék a csökkent mozgásképességű személyek számára, hogy információjuk legyen arról, mire számíthatnak a különböző légitársaságoktól és a különböző repülőtereken;

24. rámutat, hogy a légifuvarozói és a repülőtéri személyzet képzése kulcsfontosságú szerepet játszik abban, hogy biztosítsák az 1107/2006/EK rendelet valamennyi részének hatékony végrehajtását, és emellett a megkülönböztetésmentesség biztosításának leginkább költséghatékony eszköze; ezért hangsúlyozza, hogy a repülőtéri és a fedélzeti személyzet számára megfelelő képzést kell biztosítani, a csökkent mozgásképességű személyek képviseleti szervezeteivel szoros együttműködésben;

25. hangsúlyozza, hogy biztosítani kell azt, hogy a mozgást segítő berendezéseket ne szokványos poggyásznak tekintsék, illetve ne kezeljék akként, hanem tekintsék, illetve kezeljék úgy, mint az önállóságot biztosító nélkülözhetetlen eszközt, amely pótolhatatlan az utas számára; ezért hangsúlyozza, hogy a mozgást segítő berendezéseket képzett személyzet révén és gondosan kell mozgatni, a be- és kiszállásra vonatkozó szigorú és harmonizált eljárásoknak megfelelően, lehetővé téve az utasok számára, hogy a lehető leghosszabb ideig használják e berendezéseket;

26. alapvető fontosságúnak tartja annak biztosítását, hogy az utazás során gyógyászati célú oxigénre szoruló személyek, valamint a túlsúlyos utasok és segítővel utazók számára ne írják elő pótdíjak fizetését és ne utasítsák vissza a beszállásukat, kivéve ha szigorúan biztonsági megfontolásból teszik azt;

27. arra ösztönzi a Bizottságot, hogy a tagállamokkal együtt állapítsa meg és küzdje le a nemzeti panaszkezelő szervek és eljárások hiányosságait, és biztosítsa a légi utasok jogairól szóló jogszabályok megfelelő összehangolását az alternatív vitarendezési mechanizmusok vonatkozásában várható uniós intézkedésekkel;

28. hangsúlyozza, hogy növelni kell a fogyasztók rendelkezésére álló jogérvényesítési lehetőségeket; felszólítja a Bizottságot, hogy javasoljon intézkedéseket hozzáférhető és független panaszkezelő eljárások és jogorvoslati eszközök létrehozására, amelyek biztosítani fogják az utasok jogainak hatékony védelmét és garantálják, hogy időben és szervezett módon biztosítsák számukra azt a kártérítést, amelyre jogosultak; felszólít arra, hogy a nemzeti végrehajtó hatóságok vagy egy új európai uniós végrehajtó hatóság nyújtson segítséget a fogyasztóknak panaszaikkal kapcsolatban, különösen határon átnyúló esetekben; hangsúlyozza annak szükségességét, hogy az utasok panaszaira megadott határidőn belül válaszoljanak, csakúgy, mint az utasjogokkal foglalkozó egyéb rendeletek esetében, és hogy megvizsgálják a nemzeti végrehajtó hatóságok határozatainak kötelezővé tételét annak biztosítása érdekében, hogy azokat a bíróságok elismerjék és a légitársaságok és egyéb szereplők azokat betartsák; felszólítja a tagállamokat, hogy a nemzeti végrehajtó hatóságok számára biztosítsanak elegendő erőforrást és ruházzanak rájuk arányos szankcionáló hatáskört;

29. felszólít a következetesség biztosítására a légi utasok jogairól szóló jogszabályok és a kollektív jogorvoslatra vonatkozó, várható uniós intézkedések között annak érdekében, hogy hatékonyan biztosítsák az utasok jogait és reagálásra kényszerítsék azokat a vállalatokat, amelyek módszeresen figyelmen kívül hagyják e jogokat.

30. a leginkább felhasználóbarát légitársaságnak adományozandó európai díj bevezetését javasolja, amelyet évente ítélnének oda annak a vállalatnak, amely a legjobb eredményekkel büszkélkedhet a felhasználóbarát működés terén.

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE

Az elfogadás dátuma	9.1.2012
A zárószavazás eredménye	+: 29 –: 0 0: 0
A zárószavazáson jelen lévő tagok	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
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok)	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

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE

Az elfogadás dátuma	27.2.2012
A zárószavazás eredménye	+: 41 –: 1 0: 4
A zárószavazáson jelen lévő tagok	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
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok)	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks