EUROPOS PARLAMENTAS 2009–2014

Plenarinio posėdžio dokumentas

A7-0053/2012

5.3.2012

PRANEŠIMAS

dėl nustatytų oro transportu keliaujančių asmenų teisių veikimo ir taikymo (2011/2150(INI))

Transporto ir turizmo komitetas

Pranešėjas: Keith Taylor

TURINYS

Puslapis

PASIŪLYMAS DĖL EUROPOS PARLAMENTO REZOLIUCIJOS 3
AIŠKINAMOJI DALIS 13
VIDAUS RINKOS IR VARTOTOJŲ APSAUGOS KOMITETO NUOMONĖ 16
GALUTINIO BALSAVIMO KOMITETE REZULTATAI 23

PASIŪLYMAS DĖL EUROPOS PARLAMENTO REZOLIUCIJOS

dėl nustatytų oro transportu keliaujančių asmenų teisių veikimo ir taikymo (2011/2150(INI))

Europos Parlamentas,

– atsižvelgdamas į Komisijos komunikatą dėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, taikymo (COM(2011) 0174),

– atsižvelgdamas į Komisijos ataskaitą dėl 2006 m. liepos 5 d. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru veikimo ir poveikio (COM(2011) 0166),

– atsižvelgdamas į 2011 m. spalio 27 d. Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę[1],

– atsižvelgdamas į savo 2011 m. spalio 25 d. rezoliuciją dėl žmonių su negalia judumo ir įtraukties bei į Europos strategijos dėl negalios 2010 –2020 m. ir ypač į jos 42, 43, 46, 82 ir 97 straipsnius[2],

– atsižvelgdamas į Darbo tvarkos taisyklių 48 straipsnį,

– atsižvelgdamas į Transporto ir turizmo komiteto pranešimą ir Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto nuomonę (A7-0053/2012),

A. kadangi, nors Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 ir Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 (toliau – reglamentai) yra teigiamos priemonės keleivių teisėms apsaugoti, būtina stiprinti reglamentų teisinį tikrumą, juos geriau paaiškinti ir vienodai taikyti visoje ES;

B. kadangi nepaisant to, kad Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 keleiviams užtikrinama tvirta apsauga, ir jis buvo veiksmingas nuo jo priėmimo, vulkaninių pelenų krizė paryškino būtinybę patikslinti ir persvarstyti tam tikrus šio reglamento aspektus, jeigu tokios ypatingos aplinkybės vėl susidarytų ateityje;

C. kadangi svarbiausia keleivių teisė – teisė į tvarkaraštyje numatytu laiku teikiamas paslaugas, kuri yra pagrįsta pagrindine teise į laisvą asmenų judėjimą ir sutartiniu įsipareigojimu, atsirandančiu pardavus bilietą; kadangi labai svarbu keleiviams laiku teikti tikslią ir suprantamą informaciją, kuri būtų prieinama visiems;

D. kadangi keleiviams turėtų būti suteikta galimybė naudotis veiksmingomis skundų teikimo sistemomis, jeigu paslauga teikiama netinkamai arba jeigu pažeidžiamos kitos keleiviams

[1] OL C 24, 2012 1 28, p. 125.

[2] Priimti tekstai, P7_TA(2011)0453.

užtikrinamos teisės, visų pirma todėl, kad keleiviai jau sumokėjo už bilietą prieš suteikiant paslaugą;

E. kadangi teisinė sistema, kuria saugomos keleivių teisės, turi garantuoti būtinąją vartotojų apsaugą, kuriai negalėtų pakenkti besikečianti oro transporto bendrovių komercinė praktika;

F. kadangi keleivių tikrinimo metodai keičiasi, vis dažniau naudojami kūno skaitytuvai ir taikomas elgesio profiliavimas, keliami nauji klausimai dėl keleivių apsaugos, kurie susiję su privatumu, nediskriminavimu ir visuomenės sveikata;

G. kadangi žmonės su judėjimo negalia ir neįgalieji apie savo teises turėtų būti informuojami prieš kelionę ir visiems prieinama forma; kadangi oro uosto ir oro transporto bendrovių darbuotojai turėtų būti tinkamai parengti teikti pagalbą neįgaliesiems ir žmonėms su judėjimo negalia siekiant padėti užtikrinti vienodas galimybes keliauti oro transportui be kliūčių pagal visiems tinkamo universalaus projektavimo reikalavimus;

Bendroji sistema

1. palankiai vertina Komisijos įsipareigojimą išnagrinėti ir persvarstyti galiojančias taisykles dėl oro transporto keleivių teisių, siekiant gerinti keleivių padėtį, visų pirma skrydžių atidėjimo ilgam laikui ar skrydžių atšaukimo atveju; mano, kad, siekiant atgauti keleivių pasitikėjimą, turėtų būti laikomasi tokių svarbiausių principų: valstybės narės ir vežėjai turėtų tinkamai taikyti galiojančias taisykles, reikėtų užtikrinti pakankamų ir paprastų žalos atlyginimo priemonių taikymą ir keleiviams teikti tikslią informaciją apie jų teises;

2. apgailestaudamas pažymi, kad valstybių narių įsteigtos vykdymo užtikrinimo įstaigos kartais neužtikrina efektyvios keleivių teisių apsaugos, o tai kenkia oro keleiviams; todėl ragina valstybes nares nustatyti tokią vykdymo užtikrinimo įstaigų darbo tvarką, ypač skundų nagrinėjimo ir sankcijų taikymo, kuri leistų užtikrinti keleivių teises laikantis teisinio tikrumo principo;

3. pabrėžia, kad keleiviai turi ne tik teisių, bet ir pareigų, kurias vykdydami savo ir kitų keleivių labui prisideda prie saugumo ir sklandumo užtikrinimo prieš skrydį, skrydžio metu ir po skrydžio;

4. pabrėžia didelę vienodos skundų nagrinėjimo tvarkos visose valstybėse narėse svarbą siekiant sukurti vienodas sąlygas ir ragina Komisiją skatinti vienodai interpretuoti ir taikyti reglamentus ir plėtoti glaudesnį vykdymo užtikrinimo įstaigų bendradarbiavimą, visų pirma keičiantis geriausia patirtimi ir informacija bei siekti geresnio jų duomenų bazių tarpusavio derinimo;

5. ragina Europos Komisiją įforminti Europos nepriklausomų vykdymo užtikrinimo įstaigų tinklą nustatant aiškius jų įgaliojimus ir sukuriant vidaus darbo taisykles siekiant pagerinti bendradarbiavimą ir palengvinti bendrų svarbių sprendimų priėmimą;

6. mano, kad būtina geriau apibrėžti vykdymo užtikrinimo įstaigų vaidmenį, kad vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų būti nepriklausomos nuo oro vežėjų ar oro uostų ir neturėtų interesų konfliktų, o turėtų veikti savo iniciatyva, ir kad nacionalinės sankcijos, taikomos oro vežėjams pažeidus ES taisykles, turėtų būti veiksmingesnės; pabrėžia tikslių statistinių

duomenų svarbą norint reguliariai atlikti išsamų keleivių teisių poveikio Europoje vertinimą ir todėl mano, kad vykdymo užtikrinimo įstaigas reikėtų įpareigoti kasmet skelbti informaciją apie gaunamus skundus, o oro vežėjus ir (arba) oro uostus įpareigoti rinkti duomenis apie vėlavimų skaičių bei jų trukmę ir apie keleivius bei jų bagažą; mano, kad Komisija turėtų šiuos statistinius duomenis analizuoti ir skelbti;

7. ragina Komisiją, kad ji, bendradarbiaudama su valstybėmis narėmis, siektų nustatyti ir pašalinti nacionalinių skundų nagrinėjimo institucijų ir procedūrų trūkumus ir užtikrinti, kad būtų geriau koordinuojama teisėkūra, susijusi su keliaujančių asmenų teisėmis, ir numatytos ES priemonės, susijusios su alternatyviais ginčų sprendimo mechanizmais;

8. laikosi nuomonės, kad reguliariai oro transporto bendrovių ir operatorių vykdymo užtikrinimo įstaigoms teikiamos ir skelbiamos ataskaitos su svarbiais duomenimis, susijusiais su šio reglamentų taikymu, padėtų padidinti vykdymo užtikrinimo įstaigų darbo veiksmingumą ir paskatinti konkurenciją;

9. Pabrėžia Oro transporto keleivių teisių konsultacinės grupės, kuriai suinteresuotieji subjektai gali teikti informaciją, susijusią su šio reglamento peržiūra, naudingą vaidmenį, ir pabrėžia, kad šios grupės svarbą skatinant vykdymo užtikrinimo įstaigų, vartotojų asociacijų ir oro transporto bendrovių diskusijas ir bendradarbiavimą siekiant kurti ir skleisti geriausią patirtį taikant oro transporto keleivių teises reglamentuojančius teisės aktus, įskaitant nustatančius pagrįstą ir aiškų keleivių skundų nagrinėjimo laikotarpį;

10. pabrėžia, kad išsamią informaciją apie keleivių teises oro vežėjai ir kelionių organizatoriai turėtų teikti paprastai, tinkamai ir suprantamai visais pagrindiniais kelionės etapais, pradedant nuo tada, kai keleivis svarsto, ar pirkti bilietą; mano, kad į šią informaciją turi būti įtraukti atitinkamos oro transporto bendrovės ir atitinkamos valstybės narės vykdymo užtikrinimo įstaigos ryšių su klientais skyriaus patikimi kontaktiniai duomenys; pritaria Komisijos iniciatyvai sukurti centrinę interneto svetainę visomis Europos Sąjungos kalbomis, kurioje būtų prieinama neįgaliesiems ir žmonėms su judėjimo negalia skirta versija;

11. primygtinai ragina Europos Komisiją tęsti 2010 m. pradėtą informavimo kampaniją, kuria siekiama geriau informuoti keleivius apie jų teises ir skatinti kurti vartotojų tinklus, kurie būtų koordinuojami prisidedant vykdymo užtikrinimo įstaigoms;

12. prašo Komisijos atnaujinti informacijos teikimo šaltinius (pvz., susijusios Komisijos interneto svetaines, dokumentus, brošiūras), kuriuose pateikiama informacija apie keleivių teises naudojantis oro transportu, atsižvelgiant į paskutinius ESTT sprendimus;

13. pabrėžia, kad oro vežėjai turėtų užtikrinti, kad kiekviename oro uoste, kuriame jie vykdo veiklą, būtų darbuotojų arba tokių darbuotojų pasiūlyti galinti tarnyba, į kuriuos būtų galima kreiptis ir kurie nutraukus skrydį galėtų nedelsdami priimti sprendimus, visų pirma susijusius su pagalba, už bilietą sumokėtų pinigų grąžinimu, siūlymu vykti kitu maršrutu ir alternatyvaus skrydžio siūlymu, su dingusiu arba vėluojančiu bagažu, ir kuriems būtų galima pateikti skundus; primygtinai ragina Europos Komisiją pasiūlyti padaryti privalomą reikalavimą įkurti centrinį informacijos punktą, sukurti interneto svetainę ir pateikti nedidelį tarifą taikančios telefono linijos numerį bei elektroninio pašto adresą susijusiems oro vežėjams, siekiant užtikrinti, kad vartotojai būtų tinkamai informuojami;

14. laikosi nuomonės, kad visos oro transporto bendrovės turi įkurti visiems vietas rezervavusiems keleiviams prieinamą ir veiksmingą pagalbos teikimo telefonu tarnybą; taip turėtų būti teikiama informacija apie alternatyvius pasiūlymus, kai skrydis yra nutraukiamas ar atidedamas, o ši paslauga neturėtų būti brangesnė nei vietinio ryšio paslaugos;

15. ragina Europos Komisiją ištirti priemones, kuriomis galima būtų suteikti apsaugą atvykstantiems ir išvykstantiems keleiviams, užtikrinančias, kad keleiviams būtų tinkamai kompensuojami nuostoliai, kuriuos jie patyrė praradę bagažą arba šį vėluojant pristatyti nepriimtinai ilgą laiką;

16. pabrėžia, kad netgi savo teises žinančius asmenis sudėtingos skundų teikimo procedūros gali atgrasyti nuo kompensacijos siekimo; mano, kad vykdymo užtikrinimo įstaigoms būtina turėti reikiamus išteklius, kad jos būtų pastebimos didesniuose Europos Sąjungos oro uostuose ir galėtų siūlyti esminę informaciją ir tarpininkavimo paslaugas;

17. mano, kad oro vežėjai turėtų pasiūlyti visiems keleiviams galimybę nedelsiant, paprastai, prieinamai ir nemokamai pateikti skundą raštu; ragina Komisiją į Reglamento (EB) Nr. 261/2004 peržiūros procedūrą, be galimybės pateikti skundą kitu elektroniniu būdu, įtraukti visų keleivių teisę pateikti skundą raštu pačiam oro uoste ar lėktuve kartu su kopija oro vežėjui ir vykdymo užtikrinimo įstaigai; prašo Komisijos parengti standartinę formą, išverstą į visas ES kalbas, siekiant sumažinti galimas kalbines problemas, ir suvienodinti skundų pateikimo procedūras;

18. mano, kad siekdami apginti savo teises ir pateikti skundus, keleiviai turėtų bet kuriuo metu atpažinti oro transporto bendrovės darbuotojus, skrydžio operatorius, apsaugos darbuotojus, taip pat oro uosto darbuotojus;

19. pabrėžia, kad keleiviai turėtų turėti visas galimybes gauti informaciją apie keleivio duomenų įrašą (PNR), kurį apie juos turi oro vežėjas, ir apie tai, kam jų PNR duomenys naudojami ir su kuo jais dalijamasi; taip pat mano, kad siekiant užtikrinti keleivio teisę į privatumą, oro vežėjas gali į PNR įtraukti tiktai tuos duomenis, kurie būtini ir naudingi bilietui užsakyti, ir pabrėžia, kad keleivių neturėtų būti atsisakyta vežti, nebent to reikalauja kompetentinga institucija pagrįstais atvejais dėl visuomenės saugumo sumetimų ir apie tai kompetentinga institucija praneša keleiviui, patvirtindama raštu;

20. pabrėžia, kad, jeigu keleivis jau įlipo į lėktuvą ir jo prašoma iš jo išlipti dėl PNR duomenų, šį išlaipinimą turi atlikti kompetentingos institucijos, o ne lėktuvo įgula;

21. primena valstybėms narėms jų įsipareigojimus stebėti oro transporto bendrovių finansinę padėtį ir galimybę laikinai sustabdyti oro transporto bendrovės veiklos licenciją, jeigu lėšos nepakankamos; ragina Komisiją užtikrinti, kad nacionalinės valdžios institucijos laikosi šių reikalavimų ir kad būtų užtikrinta, kad nenuvežti keleiviai galėtų būti sugrąžinti nemokumo, bankroto ar licencijos vykdyti oro susisiekimą panaikinimo atveju;

22. ragina Komisiją užtikrinti, kad galiojantys teisės aktai dėl kainų skaidrumo ir nesąžiningos komercinės praktikos būtų veiksmingai įgyvendinami ir vykdomi siekiant užtikrinti, kad reklamuojama kaina sąžiningai atspindėtų galutinę kainą ir kad visos neišvengiamos eksploatacinės išlaidos ir visi administravimo ir mokėjimo mokesčiai būtų įtraukti į įkainius ir būtų nurodytos (išplatintos) su reikiama informacija; ragina oro transporto

bendroves klientams atsiskaitant įvairiais būdais ir, pirmiausia, kredito kortele, mokestį imti tik už realias su paslaugomis susijusias išlaidas, kaip nustatyta Vartotojų teisių direktyvoje 2011/83/EB;

23. pabrėžia, kad nesąžiningos oro vežėjų sutarčių sąlygos yra plačiai paplitusios ir kad vis dažniau nacionalinių teismų praktikoje uždraudžiamos tam tikros sąlygos, kurias nuolat taiko oro transporto bendrovės; todėl ragina Komisiją spręsti šį klausimą konkrečias nesąžiningas sąlygas oro transporto sektoriuje įtraukiant į juodąjį sąrašą; pabrėžia, kad reikia priimti priemones apsaugoti keleivius nuo kitų nesąžiningų sutarčių sąlygų, kurias taiko oro transporto bendrovės, pvz., sutarčių sąlygų, susijusių su pamestu, vėluojančiu ar apgadintu bagažu, bilietų perkeliamumu, *force majeure* aplinkybėmis, vienašališku skrydžių tvarkaraščio pakeitimu ir draudimu pasinaudoti kuriuo nors kelionės į abi puses bilietu, netaikomu tik dėl kelių objektyvių keleivio neatvykimo priežasčių;

24. pabrėžia, kad keleivių diskriminacija dėl kainos pagal jų gyvenamąją šalį būtų išsamiau ištirta ir, nustačius diskriminacijos atvejį, diskriminacija turi būti panaikinta;

25. ragina Komisiją pasiūlyti priemones, kuriomis būtų sudaromos sąlygos keleiviams ištaisyti smulkias klaidas, padarytas perkant bilietus, ar panaikinti išankstinį užsakymą internetu per ne trumpesnį kaip 2 valandų persigalvoti skirtą laikotarpį, praėjusį nuo pradinio bilietų pirkimo;

26. prašo Komisijos pasiūlyti priemones, kaip būtų galima suderinti rankinio bagažo komercinę praktiką, siekiant apsaugoti keleivius nuo pernelyg didelių apribojimų ir jiems suteikti galimybę turėti pagrįsto svorio rankinį bagažą, įskaitant pirkinius oro uosto parduotuvėse;

27. pabrėžia keleivių teisę lengvai gauti tikslią ir objektyvią informaciją, kurioje būtų išsamiai nurodomas jų kelionės poveikis aplinkai ir energijos vartojimo efektyvumas; ši informacija turėtų būti aiškiai matoma oro vežėjų interneto svetainėse ir pačiuose bilietuose; ragina Komisiją ir oro vežėjus remti šia linkme vykdomą veiklą atsižvelgiant į taikomų priemonių pagrįstumą su jomis susijusių išlaidų požiūriu;

28. pabrėžia, kad visi keleiviai, įskaitant jaunesnius kaip dviejų metų vaikus, turi būti vežami saugiai; ragina oro vežėjus užtikrinti, kad keleiviai su vaikais galėtų lengvai įlipti su vežimais, pripažįstant faktą, kad su suaugusiais keliaujantys maži vaikai gali būti priskiriami žmonių su judėjimo negalia kategorijai; ragina oro vežėjus siūlyti nuolaidas vaikams, įskaitant vyresniems nei dviejų metų vaikams, kaip tai jau taikoma kitoms transporto rūšims; prašo Komisijos užtikrinti teisę įlaipinant teikti pirmenybę keleiviams su vaikais ir galimybę naudoti vežimėlius iki lėktuvo durų ir gauti juos išlipus iš lėktuvo;

29. mano, kad būtina patikrinti plačiai įsigalėjusį oro uostus aptarnaujančių keleivių transporto operatorių nesugebėjimą laikytis įsipareigojimo numatyti kėdes vaikams, taip apribojant tėvų transporto galimybes;

30. ragina Europos Komisiją išnagrinėti keleivių apsaugos klausimus, susijusius su naujaisiais tikrinimo metodais, pvz., kūno skaitytuvais, apieškojimu rankomis ir keleivių profiliavimu; mano, kad esamos keleivių teisių nuostatos ir vykdymo užtikrinimo institucijos galėtų atlikti tam tikrą vaidmenį sprendžiant galinčias iškilti problemas;

31. ragina užtikrinti tinkamą teisės aktų dėl oro transporto keleivių teisių ir numatomų ES kolektyvinio žalos atlyginimo priemonių suderinamumą, siekiant veiksmingai užtikrinti keleivių teises ir imtis veiksmų prieš tas bendroves, kurios nuolat nepaiso šių teisių;

32. siūlo pradėti kiekvienais metais teikti vartotojui palankiausiai oro transporto bendrovei Europos apdovanojimą;

33. siūlo atlikti tolesnius mokslinius tyrimus, siekiant išnagrinėti vieno teisės akto, kuris apimtų visas su vartotojo teisėmis civilinės aviacijos srityje susijusias nuostatas ir principus, sukūrimo galimybę ir įgyvendinamumą, siekiant sumažinti susiskaidymą ir suderinti neatitikimus įvairiose keleivių teisių srityse;

34. vertina keleivių teisių, priklausomai nuo tam tikros transporto rūšies, pavyzdžiui, oro, jūrų ir žemės transporto, įvairovę; tačiau mano, kad reikalingas visa apimantis požiūris, siekiant visas keleivių teises, *inter alia*, teisę gauti kompensaciją, susigrąžinti sumokėtus pinigus ir gauti informaciją, įtraukti į vieną išsamią konsoliduotą teisės aktų sistemą;

Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju

35. ragina Komisiją bet kurioje būsimoje reglamento peržiūroje priimti „ypatingų aplinkybių“, sąvokos paaiškinimus bei patikslinti skrydžių atšaukimo apibrėžtį, taip pat pagalbos teikimo taisykles ir teisę į žalos atlyginimo priemones bei kompensaciją; atliekant tokią peržiūrą turėtų būti atsižvelgta į keleivių apsaugos lygį, nustatytą Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendimuose, ir į ją turi būti įtrauktas minėto teismo „ypatingųjų aplinkybių“ aiškinimas; mano, kad tai itin svarbu, atsižvelgiant į esamų kompensavimo taisyklių ir įvairių vykdymo užtikrinimo įstaigų keliamų problemų mastą, nacionalinio vykdymo skirtumus ir į nepaprastąsias situacijas, kaip antai 2010 m. vulkano pelenų krizę;

36. ragina Europos Komisiją kurti bendrą, vienodą ir išsamią sistemą, kuri būtų skirta įvertinti oro transporto bendrovių pateiktų faktų įrodomąją galią, siekiant įrodyti, kad esama ypatingųjų aplinkybių;

37. ragina Komisiją patikslinti, kad, jeigu vienas skrydis atidedamas ar atšaukiamas dėl ypatingų aplinkybių, oro transporto bendrovė taip pat gali nurodyti šias ypatingas aplinkybes pirmam po to einančiam jungtiniam skrydžiui;

38. mano, kad būtina nustatyti aiškias taisykles dėl oro transporto keleiviams teikiamos informacijos turinio, prieinamumo, jos pateikimo laiko ir tikslumo, į šią informaciją reikėtų įtraukti bet kokio skrydžio atidėjimo ar atšaukimo priežastį ir numatomą skrydžio sutrikimo trukmę, ir kaip elgiamasi, kai parduodama daugiau bilietų, nei yra vietų, taip pat kitas galimas keliavimo galimybes keleiviams;

39. pabrėžia, kad ateityje peržiūrint reglamentą taip pat reikėtų tinkamu laiku nustatyti instituciją, atsakingą už informacijos apie bet kokius paslaugų pokyčius teikimą keleiviui, užsisakiusiam organizuotą turistinę kelionę, nes sutartis sudaroma tarp keleivio ir kelionių organizatoriaus, o ne tiesiogiai su oro vežėju;

40. atkreipia dėmesį į tai, kad nutraukus kelionę pagrindinė keleivio teisė – turėti tris

pasirinkimo galimybes: susigrąžinti už bilietą sumokėtus pinigus, vykti kitu maršrutu ir rezervuoti vietas kitiems skrydžiams, ir šios pasirinkimo galimybės turi būti nedelsiant suteikiamos visiems nenuvežtiems keleiviams;

41. ragina Komisiją remti priemones, kuriomis būtų užtikrinamas geresnis ir veiksmingesnis alternatyvių transporto rūšių naudojimas, visų pirma susidarius ypatingoms aplinkybėms;

42. mano, kad keleiviai, kurie neteko bagažo arba kurių bagažą vėluojama pristatyti, turėtų būti informuojami apie jų teises pagal Monrealio konvenciją ir ES Reglamentą (EB) Nr. 889/2002 ir kad Europos Sąjungos lygmeniu reikia imtis su teisėkūra susijusių arba informuotumo didinimo veiksmų siekiant visuomenei suteikti daugiau informacijos apie keleivių teises ir skundų, susijusių su dingusiu arba vėluojančiu bagažu, teikimo procedūras; mano, kad tuo atveju, kai bagažas vėluoja daugiau nei 6 valandas, keleiviui turėtų būti pasiūlytas proporcingas nuostolių atlyginimas, kad jis galėtų patenkinti savo poreikius laukdamas bagažo; pabrėžia, kad bagažo tvarkymo paslaugų teikimo ir aplamai jų kokybės klausimą reikėtų spręsti atliekant Direktyvos 96/67/EB dėl teikiamų antžeminių paslaugų peržiūrą;

43. mano, kad, praradus bagažą, jam vėluojant arba jį sugadinus, oro transporto bendrovės turi pirmiausia atlyginti nuostolius keleiviams, su kuriais pasirašė sutartis, o vėliau oro transporto bendrovės, jei jos neatsakingos už keleivių patirtus nuostolius, turi turėti teisę pateikti ieškinį oro uostui ar paslaugų teikėjui;

44. ragina Komisiją pasiūlyti nustatyti didžiausią dviejų mėnesių terminą sektoriui ir vykdymo užtikrinimo įstaigoms taip pat dviejų mėnesių terminą, skirtą keleivių skundams nagrinėti; mano, kad patvirtinimas apie gautą skundą keleiviams turėtų būti išsiųstas per 48 valandas; elektroniniu būdu, pvz., internetu, bilietus rezervavę keleiviai taip pat turėtų turėti teisę nemokamai susisiekti su savo oro transporto bendrove tuo pačiu būdu ir aiškiai nurodyti adresu, kad klientas galėtų greitai ir paprastai susisiekti su reikiamais oro transporto bendrovės darbuotojais ir išspręsti bet kokias problemas; taip pat mano, kad turėtų būti įjungta telefono linija ir sukurtas interneto tinklalapis, kuriais pasinaudodami keleiviai galėtų gauti informaciją apie savo skundų nagrinėjimą;

45. siekdamas užtikrinti visapusišką atskaitomybę keleiviams, laikosi nuomonės, kad reikėtų ištirti galimybes ir skatinti geresnį skirtingų veikėjų, kaip antai oro vežėjų, oro uostų ir susijusių paslaugų teikėjų bendradarbiavimą ir koordinavimą, ypač susidarius ypatingoms aplinkybėms;

46. ragina užtikrinti, kad oro vežėjų dėl reglamento patiriamos papildomos finansinės išlaidos nebūtų perkeliamos keleiviams, jiems taikant didesnius tarifus;

47. pažymi, kad Europos Teisingumo Teismo naujausi sprendimai dėl keleivių teisės į kompensaciją, kai skrydis atidedamas, patvirtina, jog reikia priemonių, kuriomis būtų siekiama užtikrinti vienodą požiūrį ir tinkamą kompensaciją, kai skrydis atidedamas ilgam laikui, nepriklausomai nuo tokio atidėjimo priežasties, kad būtų visapusiškai atsižvelgta į keleivio patirtus nuostolius, todėl ragina Komisiją pasiūlyti tokių priemonių, nepanaikinant teisės persėsti į kitą galimą skrydį;

48. pabrėžia, kad skrydžio atidėjimą ilgam laikui ir skrydžio atšaukimą traktuojant vienodai oro vežėjams sukuriamos paskatos atšaukti atidėtą skrydį, kuris dar galėtų įvykti;

49. mano, kad nepažeidžiant oro vežėjų įpareigojimų pagal Reglamento (EB) 261/2004 nuostatas ir siekiant garantuoti keleivių teises, reglamente turėtų būti paaiškintos nuostatos dėl to, ar keleiviams leidžiama patiems pirkti užkandžius, užsisakyti kambarius viešbučiuose ar alternatyvius skrydžius ir iš oro vežėjo reikalauti kompensacijos už pagrįstas išlaidas, ir kokiu atveju tai leidžiama daryti; taip pat į šį reglamentą reikėtų įtraukti mechanizmus, padėsiančius apsisaugoti nuo keleivių piktnaudžiavimo;

Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru

50. pabrėžia, kad žmonėms su judėjimo negalia ir neįgaliesiems turi būti suteikiamos vienodos galimybės keliauti oro transportu ir be apribojimų naudotis paslaugomis;

51. pabrėžia, kad reikia suteikti specialią apsaugą pažeidžiamoms vartotojų grupėms, visų pirma neįgaliesiems ir žmonėms su judėjimo negalia; pažymi, kad šioms pažeidžiamoms grupėms būtina suteikti papildomų garantijų, kai jie naudojasi savo, kaip keleivių, teisėmis, ir ragina Komisiją, valstybes nares ir oro vežėjus užtikrinti, kad šios teisės būtų įgyvendintos;

52. ragina Komisiją ir valstybes nares palengvinti galimybę žmonėms su judėjimo negalia ir neįgaliesiems be kliūčių naudotis oro transporto paslaugomis; šiuo atžvilgiu pabrėžia, kad teisės naudotis judėjimo įranga, taip pat būti lydimiems pripažinto lydinčiojo asmens arba šuns pagalbininko įgyvendinimas turėtų būti palengvintas; ragina Komisiją siūlyti teisės aktus, į kuriuos būtų įtrauktas fizinis prieinamumas prie oro uostų, siekiant užtikrinti, kad infrastruktūros kliūtys netrukdytų neįgaliesiems ir žmonėms su judėjimo negalia vienodai naudotis galimybėmis keliauti;

53. ragina Komisiją parengti Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 aiškinimo gaires, visų pirma, susijusias su nuostatomis dėl saugumo ir lydinčiųjų asmenų;

54. ragina Komisiją įgyvendinti ES masto veiksmų planą, apimantį visas nacionalinės valdžios institucijoms numatytas priemones bei bendradarbiauti su vykdymo užtikrinimo įstaigomis ir atitinkamomis įgaliotomis organizacijomis siekiant gerinti šio reglamento taikymo priežiūrą;

55. pritaria Komisijos nuomonei, kad nereikėtų siaurinti esamos žmonių su judėjimo negalia apibrėžties;

56. pabrėžia, kad informacijos teikimo būdai ir bilietų užsisakymo procesas, taip pat skundų pateikimo procedūros turi būti visiškai prieinami, kad žmonėms su judėjimo negalia ir neįgaliesiems turėtų būti suteikta galimybė pranešti apie jiems reikalingos pagalbos poreikį perkant bilietus ir kad keleiviams turėtų būti patvirtinama apie gautą pagalbos prašymą; pabrėžia poreikį kūdikius arba mažus vaikus pripažinti žmonėmis su judėjimo negalia dėl amžiaus;

57. pabrėžia, kad, nors skrydžio saugumas yra svarbus viešasis interesas, oro transporto bendrovė negali atsisakyti skraidinti neįgalųjį arba žmogų su judėjimo negalia dėl to, kad jo niekas nelydi; pabrėžia, kad oro transporto bendrovė negali reikalauti, kad tokie keleiviai būtų visada lydimi kito žmogaus;

58. pabrėžia, kad skrydžių įgulos ir kitų oro vežėjų, oro uostų ir vykdymo užtikrinimo įstaigų darbuotojų parengimas yra labai svarbus, ir šie darbuotojai turi būti tinkamai parengti, kad patenkintų įvairius ir pavienius žmonių su judėjimo negalia ir neįgaliųjų poreikius, daugiausia dėmesio skiriant įlaipinimui, išlaipinimui bei pagalbinės įrangos naudojimui; pabrėžia, kad mokymai turėtų būti rengiami bendradarbiaujant su įgaliotomis neįgaliųjų ir žmonių su judėjimo negalia organizacijomis;

59. ragina Komisiją pateikti pasiūlymą, kuriuo būtų užtikrinama, kad ribotos judėsenos ir neįgaliems asmenims visuomet būtų suteikta teisė orlaiviuose nemokamai naudotis saugiais patvirtintais kvėpavimo prietaisais; mano, kad bendradarbiaujant su sektoriaus atstovais ir įgaliotomis neįgalių ir ribotos judėsenos asmenų organizacijomis reikėtų parengti patvirtintos medicininio deguonies įrangos sąrašą, deramai atsižvelgiant į saugumo reikalavimus;

60. laikosi nuomonės, kad būtina nustatyti būtiniausius pagalbinės įrangos, skirtos žmonėms su judėjimo negalia, ir jos naudojimo visuose ES oro uostuose standartus, siekiant užtikrinti suderintą požiūrį į antžeminių paslaugų ir aukštos kokybės paslaugų teikimą keleiviams su judėjimo negalia Europoje;

61. laikosi nuomonės, kad būtina nustatyti būtiniausius informacijos žmonėms su judėjimo negalia ir neįgaliesiems teikimo prieinama forma standartus visuose ES oro uostuose, ypač kai tai susiję su ekstremaliosioms padėtims; atkreipia Europos Komisijos dėmesį į dabar turimas naująsias technologijas, pvz., vaizdo įraše užfiksuotas ženklų kalbos paslaugas ir tekstines paslaugas;

62. ragina, kad kai kurios oro transporto bendrovės, kurios netinkamai elgiasi su žmonėmis su judėjimo negalia ir (arba) juos diskriminuoja, nutrauktų diskriminaciją, kai žmonių su judėjimo negalia reikalaujama prieš įlipant į lėktuvą pasirašyti pareiškimą, kad oro transporto bendrovė atleidžiama nuo atsakomybės dėl bet kokios jų judėjimo įrangai padarysimos žalos;

63. ragina Komisiją dėti pastangas siekiant galbūt pakeisti Monrealio konvenciją, jog būtų užtikrinta, kad žmonių su judėjimo negalia judėjimo įrangai padaryta žala būtų visiškai kompensuojama, nes ši įranga yra svarbi šių asmenų neliečiamybei, orumui ir nepriklausomumui, todėl jos jokiu būdu negalima lyginti su bagažu, ir kad keleiviui būtų suteikta teisė, jei įmanoma, naudotis savo neįgaliųjų vežimėliu iki orlaivio durų ir atvykus jį atgauti prie orlaivio durų; taip pat reikalauja, kad žmonės su judėjimo negalia būtų informuoti apie savo teisę reikalauti kompensacijos už jų judėjimo įrangai padarytą žalą ir apie jų teisę pagal Monrealio konvenciją pateikti specialią suinteresuotumo savo bagažu deklaraciją;

64. primygtinai teigia, kad visas paslaugas teikiančios bendrovės, skrydžio metu teikiančios maitinimo paslaugas, negali diskriminuoti keleivių, kuriems reikia specialaus maisto dėl turimų sveikatos sutrikimų (pvz., pilvo ertmės ligų, diabeto ir kt.), ir kad toks specialus maistas turi būti tiekiamas keleiviams visą laiką be papildomo mokesčio.

°
° °

65. paveda Pirmininkui perduoti šią rezoliuciją Tarybai ir Komisijai.

AIŠKINAMOJI DALIS

Šiame pranešime nagrinėjami neseniai paskelbtas Komisijos komunikatas dėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004, nustatančio bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, taikymo (COM(2011) 0174) ir Komisijos ataskaita dėl 2006 m. liepos 5 d. Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru veikimo ir poveikio (COM(2011) 0166).

Be to, kadangi keleivių teisės aptariamos daugelyje įvairių ES teisės aktų, mano pranešimo projekte oro transporto keleivių teisės taip pat nagrinėjamos platesniu Europos mastu.

Mano pranešimo projekte nurodoma būtinybė didinti reglamentų teisinį tikrumą, juos geriau paaiškinti ir vienodai taikyti visoje ES. Be to, Europos Teisingumo Teismo sprendimus būtina įtraukti į būsimą Reglamento (EB) Nr. 261/2004 peržiūrą. Galiausiai noriu padidinti atskaitomybę ir skaidrumą, paaiškinti ir sustiprinti esamas teises ir užtikrinti, kad jos būtų aiškios vartotojams.

Šis pranešimas parengtas pačiu laiku, nes kitais metais Komisija ketina peržiūrėti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004. Taip pat tikiuosi, kad šiame pranešime pateikta informacija bus naudinga ateityje peržiūrint kitus teisės aktus, be kita ko, Kelionių paketų direktyvą ir oro uostų veiklą reglamentuojantį dokumentų rinkinį. Toliau atkreipiu dėmesį į svarbiausius pranešimo projekto aspektus.

Bendroji sistema

Žinoti apie teises būtina, siekiant užtikrinti, kad keleiviai šiomis teisėmis galėtų naudotis. Todėl informacija apie keleivių teises turėtų būti pateikiama paprastai, tinkamai ir suprantamai visais pagrindiniais kelionės etapais, pradedant nuo tada, kai keleivis svarsto, ar pirkti bilietą.

Siekdamas užtikrinti, kad teisės būtų gerbiamos, raginu, kad oro uostuose būtų darbuotojų, į kuriuos būtų galima kreiptis ir kurie galėtų nedelsdami priimti sprendimus, susijusius su pagalbos teikimu, už bilietą sumokėtų pinigų grąžinimu, siūlymu vykti kitu maršrutu ir kitais klausimais, kurių iškyla nutraukus skrydį.

Būtinos veiksmingos, skaidrios ir nepriklausomos vykdymo užtikrinimo įstaigos, kurios nagrinėtų keleivių skundus, padėtų spręsti keleivių ir oro vežėjų ginčus ir galiausiai taikytų sankcijas, jeigu to prireiktų. Raginu įforminti Europos vykdymo užtikrinimo įstaigų tinklą, kurį koordinuoja Komisija, o vykdymo užtikrinimo įstaigas skelbti informaciją apie gaunamus skundus.

Tarp kitų mano pranešimo projekte minimų aspektų – būtinybė keleivius visiškai apdrausti oro linijų bankroto ar nemokumo atveju ir veiksmingai įgyvendinti bei vykdyti galiojančius teisės aktus dėl kainų skaidrumo siekiant, kad oro linijų interneto svetainėse skelbiama kaina sąžiningai atspindėtų galutinę kainą. Keleiviams taip pat turėtų būti suteikta teisė susipažinti su keleivio duomenų įrašu, kurį oro vežėjas turi apie juos, ir tai reikėtų įtvirtinti teisės

aktuose.

Be to, manau, kad keleiviams turėtų būti suteikta teisė padarius klaidą savo bilietuose duomenis keisti nemokamai (šiuo metu oro linijos už tai ima didžiulius mokesčius). Šis pavyzdys rodo, kad nesąžiningos oro vežėjų sutarčių sąlygos yra apskritai paplitusios ir šią problemą būtina spręsti.

Viena iš pagrindinių keleivių teisių – teisė į saugią kelionę. Todėl manau, kad labai svarbu visiems keleiviams, įskaitant jaunesnius kaip dvejų metų vaikus, užtikrinti saugias vietas lėktuve. Galiausiai keleiviams turėtų būti suteikta teisė susipažinti su informacija apie tai, kokį poveikį jų keliavimo būdas daro aplinkai. Todėl raginu Komisiją ir oro linijas remti vykdomą veiklą, kuri suteiks galimybę objektyviai ir tiksliai palyginti įvairių skrydžių, taip pat keliavimo oru ir kitomis transporto rūšimis poveikį aplinkai.

Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju

Aiškumas aiškinant teisės aktus yra labai svarbu, todėl raginu Komisiją į būsimą Reglamento (EB) Nr. 261/2004 peržiūrą įtraukti Europos Teisingumo Teismo pateiktus įvairių apibrėžčių ir terminių, įskaitant ypatingų aplinkybių ir kompensavimo taisyklių, aiškinimus.

Sutrikus kelionei, keleiviams turėtų būti laiku pateikiama informacija apie skrydžio atidėjimo ar atšaukimo priežastis, numatomą atidėjimo trukmę ir kitas galimas keliavimo galimybes, įskaitant, jei įmanoma, kitas transporto rūšis. Taip pat reikėtų atkreipti dėmesį į keleiviui suteikiamas tris pasirinkimo galimybes, kurios yra pagrindinė jo teisė: susigrąžinti už bilietą sumokėtus pinigus, vykti kitu maršrutu ir rezervuoti vietas kitais skrydžiais.

Be to, keleiviams, kurie neteko bagažo arba kurių bagažą vėluojama pristatyti, turėtų būti suteikiamos tokios pačios teisės kaip ir keleiviams, kurių skrydžiai atidėti. Siekiant sudaryti sąlygas oro linijoms rūpintis pažeidžiamiausiomis keleivių grupėmis ir sumažinti į oro uostą pagalbos prašyti vykstančių keleivių skaičių, keleiviams turėtų būti suteikta galimybė patiems pirkti užkandžius, užsisakyti kambarius viešbutyje ar alternatyvius skrydžius ir iš oro linijų reikalauti kompensacijos už pagrįstas išlaidas.

Galiausiai Komisija turėtų persvarstyti kompensacijos dydžius, kriterijus ir mechanizmus, tačiau numatyti, kad esami dydžiai nebūtų mažinami.

Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru

Pagrindinė žmonių su judėjimo negalia ir neįgaliųjų teisė – keliavimas be kliūčių ir vienodos galimybės keliauti. Kliūtys, kurias reikia nedelsiant pašalinti – tai nepakankamai parengti darbuotojai ir fizinė oro uostų ir orlaivių infrastruktūra. Be to, svarbu, kad žmones su judėjimo negalia ir neįgaliuosius prireikus galėtų lydėti pripažintas lydintis asmuo arba šuo pagalbininkas, ir kad šiems asmenims taip pat būtų užtikrinta nemokama prieiga prie deguonies medicininiais tikslais.

Bet kokia žmogaus su judėjimo negalia judėjimo įrangai padaryta žala turi būti visiškai kompensuojama, nes ši įranga yra asmens neliečiamybės, orumo ir nepriklausomumo dalis.

Galiausiai žmonėms su judėjimo negalia ir neįgaliesiems turi būti suteikiama galimybė visapusiškai naudotis informacija, kuri būtų pateikiama jų poreikius atitinkančia forma.

12.1.2012

VIDAUS RINKOS IR VARTOTOJŲ APSAUGOS KOMITETO NUOMONĖ

pateikta Transporto ir turizmo komitetui

dėl nustatytų oro transportu keliaujančių asmenų teisių veikimo ir taikymo
(2011/2150(INI))

Nuomonės referentė: Antonyia Parvanova

PASIŪLYMAI

Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komitetas ragina atsakingą Transporto ir turizmo komitetą į savo pasiūlymą dėl rezoliucijos įtraukti šiuos pasiūlymus:

1. palankiai vertina Komisijos įsipareigojimą išnagrinėti ir persvarstyti esamus reglamentus dėl oro transporto keleivių teisių, siekiant gerinti keleivių padėtį, visų pirma skrydžių atidėjimo ilgam laikui ar skrydžių atšaukimo atveju; mano, kad, siekiant atgauti keleivių pasitikėjimą, turėtų būti laikomasi tokių svarbiausių principų: valstybės narės ir vežėjai turėtų tinkamai taikyti esamas taisykles, reikėtų užtikrinti pakankamų ir paprastų žalos atlyginimo priemonių taikymą ir keleiviams teikti tikslią informaciją apie jų teises;

2. pabrėžia, kad labai svarbu užtikrinti vienodą Reglamento (EB) Nr. 261/2004 ir Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dėl oro transporto keleivių teisių įgyvendinimą ir vykdymą visose valstybėse narėse, įskaitant veiksmingas, atgrasomąsias ir proporcingas sankcijas, kad būtų sudarytos vienodos veiklos sąlygos ir oro vežėjams ir kitiems šioje srityje veikiantiems subjektams būtų sukurtos stiprios ekonominės paskatos laikytis nuostatų;

3. pabrėžia, kad labai svarbu panaikinti esamas spragas, atsiradusias valstybėms narėms taikant ir įgyvendinant Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 ir Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006 dėl oro transporto keleivių teisių, nes dėl jų padidėja teisinis netikrumas ir susidaro kliūčių užtikrinti veiksmingą vartotojų apsaugą;

4. pažymi, kad vykdymo užtikrinimo priemonės taikomos retai ir valstybėse narėse labai skiriasi, todėl ragina Komisiją bendradarbiauti su kompetentingomis valdžios institucijomis ir nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo institucijomis ir ištirti galimybę sukurti tinklą, remiantis Vidaus rinkos problemų sprendimo tinklu (SOLVIT) ir (arba) centriniu ES skyriumi, siekiant skatinti, kad oro transporto keleivių teisės būtų įgyvendinamos vienodai ir nedelsiant, ir užtikrinti, kad būtų stebimi pažeidimai ir

valstybės narės, kurios šių teisės aktų neįgyvendina, ir kad už tai būtų taikomos sankcijos;

5. atsižvelgdamas į tai, kad nepakankama informacija keleiviams yra pagrindinė kliūtis veiksmingai taikyti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 ir Reglamentą (EB) Nr. 1107/2006, ragina Komisiją išaiškinti abiejuose reglamentuose nustatytą įpareigojimą informuoti keleivius, siekiant užtikrinti, kad visi keleiviai, ypač pažeidžiamiausi, laiku gautų išsamią ir tikslią informaciją apie savo teises ir procedūras, reikalingas norint gauti pagalbą, kai skrydis atidedamas ir (arba) panaikinamas, įskaitant teisę susigrąžinti už bilietą sumokėtus pinigus, vykti kitu maršrutu arba rezervuoti vietą kitam skrydžiui, taip pat informaciją apie procedūras ir informacijos punktus, jei norima pareikšti nepasitenkinimą arba paprašyti kompensacijos; tokia informacija turėtų būti išsami ir pateikta vartotojui palankia forma visais pagrindiniais kelionės etapais, konkrečiai, rezervacijos, registracijos ir įlaipinimo metu, taip pat ji turėtų būti atspausdinta ant bilieto;

6. pažymi, kad Reglamento (EB) Nr. 261/2004 ir Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 peržiūros procesui užbaigti reikės nemažai laiko; todėl ragina Komisiją apsvarstyti galimybę pradėti taikyti papildomas laikinąsias priemones, kuriomis būtų siekiama gerinti šių reglamentų taikymą ir vykdymą. Tokios priemonės gali būti: Europos Komisijos interneto svetainėje nuolat atnaujinti ir skelbti informacinius dokumentus apie oro transporto keleivių teises, skatinti valstybes nares, nacionalines vykdymo užtikrinimo institucijas, vartotojų organizacijas ir oro transporto bendroves diskutuoti ir bendradarbiauti, siekiant skleisti geriausią patirtį ir susitarti dėl ginčytinų teisės aktų dalių;

7. ragina Komisiją organizuoti informacines kampanijas ir įsteigti daugiakalbę informacinę platformą, kurioje oro transporto keleiviai galėtų gauti informaciją apie teises ir procedūras, įskaitant oficialius skundo blankus ir informacinius punktus; pažymi, kad pastangos propaguoti oro keleivių teises galėtų būti platesnės ir kad į tai būtų galima įtraukti kitus grandinėje veikiančius veikėjus bendradarbiaujant su nacionalinėmis valdžios institucijomis, vartotojų organizacijomis, nacionalinėms vykdymo užtikrinimo institucijoms, oro uostais, oro vežėjais, agentūromis ir kelionių operatoriais;

8. pabrėžia, kad oro vežėjai turėtų užtikrinti, jog kiekviename oro uoste, kuriame jie vykdo veiklą, būtų bent vienas darbuotojas ir (arba) skundus priimantis informacinis punktas, kurie nutraukus skrydį galėtų nedelsdami priimti sprendimus, visų pirma susijusius su pagalba, už bilietą sumokėtų pinigų grąžinimu, vykimu kitu maršrutu ir vietų rezervavimu kitam skrydžiui;

9. pabrėžia, kad reikia persvarstyti reglamentus ir, įvertinus numanomus padarinius ir naudą keleiviams, į juos įtraukti naujausią teismo praktiką[1] siekiant išaiškinti oro transporto keleivių teises ir pagerinti teisės aktų laikymosi užtikrinimo priemones;

10. mano, kad reikėtų pateikti aiškias dažniausiai pasikartojančių terminų, vartojamų vežėjo atsakomybei ir (arba) atitinkamoms keleivių teisėms nustatyti, apibrėžtis. Šie terminai: „skrydis“, „siūlymas vykti kitu maršrutu“, „persėdimas“, „maršruto pakeitimas“, „skrydžio atšaukimas“, „skrydžio atidėjimas ilgam laikui“, „tvarkaraštis“, „galutinė paskirties vieta“, „pagalba“ ir „teisė į kompensaciją“; pabrėžia, kad reikia termino „ypatinga aplinkybė“ aiškios apibrėžties ir Komisijos gairių, ką jis apima, tai turėtų būti

[1] Žr. sujungtas bylas C-402/07 ir C-432/07 *Sturgeon*.

aiškiai nurodyta ateityje iš dalies keičiant Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, kad būtų užkirstas kelias nepagrįstai interpretuoti aplinkybes, dėl kurių skrydis atšauktas ar atidėtas; ragina Komisiją iš naujo įvertinti neribotą oro vežėjų atsakomybę, susijusią su teise gauti pagalbą susidarius ypatingoms aplinkybėms, kurių vežėjas negali kontroliuoti;

11. ragina Komisiją išaiškinti, kad, jeigu vienas skrydis atidedamas ar atšaukiamas dėl ypatingų aplinkybių, oro transporto bendrovė taip pat gali nurodyti šias ypatingas aplinkybes pirmam po to einančiam jungtiniam skrydžiui;

12. pabrėžia keleivių teisę lengvai gauti tikslią ir objektyvią informaciją, kurioje būtų išsamiai nurodytas jų kelionės poveikis aplinkai ir energijos vartojimo efektyvumas; ši informacija turėtų būti aiškiai matoma oro vežėjų interneto svetainėse ir pačiuose bilietuose; ragina Komisiją ir oro vežėjus remti šia linkme vykdomą veiklą;

13. vertina keleivių teisių, priklausomai nuo tam tikros transporto rūšies, pavyzdžiui, be kita ko, geležinkelių, oro, jūrų ir vidaus vandenų transporto, įvairovę; tačiau mano, kad reikalingas visa apimantis požiūris, siekiant visas keleivių teises, visų pirma teisę gauti kompensaciją, susigrąžinti sumokėtus pinigus, gauti informaciją ir kita, įtraukti į vieną išsamią konsoliduotą teisės aktų sistemą;

14. pažymi, kad Europos Teisingumo Teismo naujausi sprendimai dėl keleivių teisės į kompensaciją, kai skrydis atidedamas, patvirtina, jog reikia priemonių, kuriomis būtų siekiama užtikrinti vienodą požiūrį ir tinkamą kompensaciją, kai skrydis atidedamas ilgam laikui, nepriklausomai nuo tokio atidėjimo priežasties, kad būtų visapusiškai atsižvelgta į keleivio patirtus nuostolius, todėl ragina Komisiją pasiūlyti tokių priemonių, nepanaikinant teisės persėsti į kitą galimą skrydį;

15. siūlo atlikti tolesnius mokslinius tyrimus, siekiant išnagrinėti vieno teisės akto, kuris apimtų visas su vartotojo teisėmis civilinės aviacijos srityje susijusias nuostatas ir principus, sukūrimo galimybę ir įgyvendinamumą, siekiant sumažinti fragmentaciją ir pašalinti neatitikimus įvairiose keleivių teisių srityse;

16. pažymi, kad dėl esamos prekybos praktikos (pavyzdžiui, registravimosi skrydžiui mokesčių, įlaipinimo pirmenybės mokesčių, papildomų mokesčių už mokėjimą kortele, ypač kai perkamas daugiau kaip vienas bilietas, mokesčių už bagažą, mokesčių už ES teisės aktų laikymąsi arba dvigubai didesnės pinigų sumos nei bilieto kaina užblokavimo keleivio banko sąskaitoje tam tikrą laikotarpį) atsirado didelių skelbiamos ir galutinės kainos skirtumų, dėl kurių vartotojams sunku teisingai suprasti kelionės oro transportu galutinės kainos sudedamąsias dalis, todėl pabrėžia, kad reikia užtikrinti kainų skaidrumą, panašiai kaip numatant keleivinio transporto paslaugų nuostatas neseniai patvirtintoje vartotojų teisių direktyvoje, kurioje nustatyta, kad prekiautojas turi pateikti vartotojui galutinę kainą, įskaitant mokesčius, prieš vartotojui įsipareigojant laikytis sutarties ar pasiūlymo; primygtinai pabrėžia, kad skelbiamoje kainoje turi sąžiningai matytis galutinė kaina, ragina Komisiją padidinti skelbiamų ir galutinių kelionių oro transportu kainų, ypač skelbiamų oro linijų interneto svetainėse, kontrolę;

17. pabrėžia, kad nesąžiningos oro vežėjų sutarčių sąlygos yra plačiai paplitusios ir kad vis dažniau nacionalinių teismų praktikoje uždraudžiamos tam tikros sąlygos, kurias nuolat taiko oro transporto bendrovės; todėl ragina Komisiją spręsti šį klausimą konkrečias nesąžiningas sąlygas oro transporto sektoriuje įtraukiant į juodąjį sąrašą; pabrėžia, kad reikia priimti priemones apsaugoti keleivius nuo kitų nesąžiningų sutarčių sąlygų, kurias

taiko oro transporto bendrovės, pvz., sutarčių sąlygų, susijusių su pamestu, vėluojančiu ar apgadintu bagažu, bilietų perkeliamumu, *force majeure* aplinkybėmis, vienašališku skrydžių tvarkaraščio pakeitimu ir draudimu pasinaudoti kuriuo nors kelionės į abi puses bilietu, netaikomu tik dėl kelių objektyvių keleivio neatvykimo priežasčių; taip pat reikėtų priimti priemones, siekiant apsaugoti keleivius nuo politikos, susijusios su įvairiais rankinio bagažo ir pirkinių skrydžio metu, už kuriuos keleiviai neturėtų mokėti papildomai, apribojimais; turi būti užtikrinta, kad keleiviams būtų taikomi vienodi rankinio bagažo dydžio ir svorio apribojimai;

18. pabrėžia, kad reikia užtikrinti įvairių su oro transporto keleivių teisėmis susijusių teisės aktų nuoseklumą ir ypač panaikinti skirtumą, nes tik lėktuvo bilietus turintys keleiviai neturi tokios teisinės apsaugos kaip organizuotų kelionių keleiviai, taigi laikytis kelionių rinkos tendencijų, pagal kurias vis daugiau keleivių patys organizuojasi kelionę, ir vengti bet kokios keleivių diskriminacijos pirktų bilietų ar nesąžiningos įvairių paslaugų teikėjų (oro vežėjų, kelionių agentūrų ar kelionių organizatorių) konkurencijos pagrindu; visų pirma ragina Komisiją pasiūlyti privalomų priemonių, įskaitant oro vežėjų prievoles suteikti galutinę garantiją, siekiant vykdyti oro vežėjų įsipareigojimus keleiviams, užtikrinant, kad tik bilietus nusipirkę keleiviai būtų lygiai taip pat veiksmingai apsaugoti, jei oro transporto bendrovė taptų nemoki, bankrutuotų ar netektų veiklos licencijos, kaip kad jau yra apsaugoti organizuotų kelionių keleiviai;

19. ragina Komisiją parengti Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dėl ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant aiškinimo gaires, visų pirma, dėl nuostatų dėl saugumo ir lydinčiųjų asmenų;

20. pritaria Komisijos nuomonei, kad dabartinės „ribotos judėsenos keleivių“ ar „neįgalaus asmens“ apibrėžtys neturėtų būti ribojamosios, nes tai pakenks dabartine apibrėžtimi siekiamam tikslui suteikti įvairią pagalbą atitinkamoms grupėms, kurioms reikia specialiosios pagalbos; tačiau siūlo apsvarstyti, ar į šią apibrėžtį, galbūt įtraukus terminą „specialiųjų poreikių turintys keleiviai“, reikėtų įtraukti pagyvenusius asmenis, kurių judėsena nėra ribota, nėščias moteris ir nelydimus nepilnamečius, kai dėl savo amžiaus jie negali naudotis viešuoju transportu savarankiškai;

21 pabrėžia, kad ribotos judėsenos ar neįgaliems keleiviams turi būti suteikiamos vienodos galimybės keliauti oro transportu ir be apribojimų naudotis paslaugomis;

22. pabrėžia, kad reikia suteikti specialią apsaugą pažeidžiamoms vartotojų grupėms, visų pirma neįgaliems ir ribotos judėsenos asmenims; pažymi, kad šioms pažeidžiamoms grupėms būtina suteikti papildomų garantijų, kai jie naudojasi savo, kaip keleivių, teisėmis, ir ragina Komisiją, valstybes nares ir oro vežėjus užtikrinti, kad šios teisės būtų įgyvendintos;

23. ragina Komisiją oro transporto bendrovėms ir oro uostams nustatyti privalomas priemones, siekiant suderinti jų politiką, visų pirma susijusią su bilietų pirkimo, pagalbos prašymo procedūromis ir saugumo kontrolės politika, ir šiais klausimais geriau informuoti nuo tada, kai perkamas bilietas, iki tada, kai ribotos judėsenos keleiviai ir ilgainiui specialiųjų poreikių turintys keleiviai oro uostą palieka savo paskirties vietoje, kad būtų užtikrintos vienodos galimybės keliauti ir nediskriminavimas, taip pat kad ribotos judėsenos keleiviai galėtų sužinoti, ko jie gali tikėtis iš įvairių oro transporto bendrovių ir įvairiuose oro uostuose;

24. pabrėžia, kad oro vežėjų ir oro uostų darbuotojų parengimas yra labai svarbus, siekiant užtikrinti veiksmingą visų Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 dalių įgyvendinimą, ir tai yra ekonomiškiausia priemonė užtikrinti, kad nebūtų diskriminacijos; todėl pabrėžia, kad tinkamas oro uostų ir orlaivių darbuotojų mokymas turi būti teikiamas glaudžiai bendradarbiaujant su ribotos judėsenos asmenų organizacijų atstovais;

25. pabrėžia, kad būtina užtikrinti, jog judėjimo įranga nebūtų laikoma ir (arba) su ja nebūtų elgiamasi kaip su paprastu bagažu, o kaip su būtina savarankiškumo priemone, kuri keleiviui nepakeičiama; todėl pabrėžia, kad parengti darbuotojai su judėjimo įranga turėtų elgtis atsargiai, remdamiesi griežtomis ir suderintomis įlaipinimo ir išlaipinimo procedūromis, sudarant sąlygas keleiviams šia įranga naudotis kuo ilgiau;

26. mano, kad būtina užtikrinti, jog iš asmenų, kuriems keliaujant reikalingas medicininis deguonis, apkūnių keleivių ir keleivių, kurie turi keliauti kartu su palydovu, nebūtų reikalaujama mokėti papildomų mokesčių arba atsisakoma jų vežti, nebent vien tik dėl saugumo priežasčių;

27. ragina Komisiją, kad ji, bendradarbiaudama su valstybėmis narėmis, siektų nustatyti ir pašalinti nacionalinių skundų nagrinėjimo institucijų ir procedūrų trūkumus ir užtikrinti, kad būtų geriau koordinuojama teisėkūra, susijusi su keliaujančių asmenų teisėmis, ir numatytos ES priemonės, susijusios su alternatyviais ginčų sprendimo mechanizmais;

28. pabrėžia, kad vartotojams reikėtų suteikti daugiau galimybių reikalauti savo teisių; ragina Komisiją pasiūlyti priemonių, siekiant įdiegti prieinamas ir nepriklausomas skundų nagrinėjimo procedūras ir žalos atlyginimo priemones, kuriomis būtų užtikrinta veiksminga keleivių teisių apsauga ir kad keleiviai jiems priklausančią kompensaciją gautų laiku ir veiksmingai; ragina nacionalines vykdymo užtikrinimo institucijas ar naują ES vykdymo užtikrinimo instituciją padėti vartotojams teikti skundus, ypač tarpvalstybinius; pabrėžia, kad reikia nustatyti atsakymo į keleivių skundus terminą, panašiai kaip kituose reglamentuose dėl keleivių teisių, ir apsvarstyti galimybę nacionalinėms vykdymo užtikrinimo institucijoms priimti privalomus sprendimus, kad būtų užtikrinta, jog jie būtų pripažįstami teismuose ir kad jų laikytųsi oro vežėjai ir kiti atitinkami veikėjai; ragina valstybes nares suteikti pakankamai išteklių nacionalinėms vykdymo užtikrinimo institucijoms ir suteikti joms proporcingus įgaliojimus taikyti sankcijas;

29. ragina užtikrinti tinkamą teisės aktų dėl oro transporto keleivių teisių ir numatomų ES kolektyvinio žalos atlyginimo priemonių suderinamumą, siekiant veiksmingai užtikrinti keleivių teises ir imtis veiksmų prieš tas bendroves, kurios nuolat nepaiso šių teisių;

30. siūlo vartotojui palankiausiai oro transporto bendrovei teikti Europos apdovanojimą, kuris kiekvienais metais būtų teikiamas geriausių rezultatų patogumo vartotojui srityje pasiekusiai bendrovei.

GALUTINIO BALSAVIMO KOMITETE REZULTATAI

Priėmimo data	9.1.2012
Galutinio balsavimo rezultatai	+: 29 –: 0 0: 0
Posėdyje per galutinį balsavimą dalyvavę nariai	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
Posėdyje per galutinį balsavimą dalyvavęs (-ę) pavaduojantis (-ys) narys (-iai)	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

GALUTINIO BALSAVIMO KOMITETE REZULTATAI

Priėmimo data	27.2.2012
Galutinio balsavimo rezultatai	+: 41 –: 1 0: 4
Posėdyje per galutinį balsavimą dalyvavę nariai	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
Posėdyje per galutinį balsavimą dalyvavęs (-ę) pavaduojantis (-ys) narys (-iai)	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks