EUROPEES PARLEMENT 2009 - 2014

Zittingsdocument

A7-0053/2012

5.3.2012

VERSLAG

over de werking en toepassing van verworven rechten van luchtreizigers (2011/2150(INI))

Commissie vervoer en toerisme

Rapporteur: Keith Taylor

INHOUD

Blz.

ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT 3

TOELICHTING 14

ADVIES VAN DE COMMISSIE INTERNE MARKT EN CONSUMENTENBESCHERMING 18

UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE 25

ONTWERPRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT

over de werking en toepassing van verworven rechten van luchtreizigers (2011/2150(INI))

Het Europees Parlement,

– gezien de Mededeling van de Commissie betreffende de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie en bijstand aan luchtreizigers in geval van instapweigering en bij annulering of langdurige vertraging van vluchten (COM(2011)0174),

– gezien het verslag van de Commissie inzake de werking en het effect van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (COM(2011)0166),

– gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité van 27 oktober 2011[1],

– gezien zijn resolutie van 25 oktober 2011 over mobiliteit en inclusie van mensen met een handicap en de Europese strategie voor mensen met een handicap 2010-2020, en met name de leden 42, 43, 46, 82 en 97 daarvan[2],

– gezien artikel 48 van zijn Reglement,

– gezien het verslag van de Commissie vervoer en toerisme en het advies van de Commissie interne markt en consumentenbescherming (A7-0053/2012),

A. overwegende dat Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006 (hierna aangeduid als "de verordeningen") weliswaar positieve stappen vormen wat betreft de bescherming van reizigersrechten, maar dat er meer rechtszekerheid nodig is, alsmede een duidelijker interpretatie en een uniforme toepassing van de verordeningen in de gehele EU;

B. overwegende dat, hoewel verordening (EG) nr. 261/2004 voorziet in sterke waarborgen voor passagiers en doeltreffend gewerkt heeft sinds haar invoering, de aswolkcrisis de noodzaak benadrukt heeft om verschillende aspecten van de verordening te verduidelijken en te heroverwegen, voor het geval zulke buitengewone omstandigheden zich in de toekomst weer voordoen;

C. overwegende dat het belangrijkste recht van reizigers bestaat in de uitvoering van de dienstverlening zoals gepland, op basis van het fundamentele recht op vrij verkeer en de contractuele verplichting die voortvloeit uit de verkoop van een ticket; overwegende dat het van groot belang is om reizigers begrijpelijke, nauwkeurige en tijdige informatie te bieden die voor iedereen toegankelijk is;

D. overwegende dat reizigers de beschikking moeten hebben over doeltreffende

[1] PB C 24 van 28.1.2012, blz. 125.
[2] Aangenomen teksten, P7_TA(2011)0453.

klachtensystemen indien de dienst niet correct is geleverd of als andere rechten van de reizigers zijn geschonden, te meer omdat passagiers het ticket al betaald hebben voordat de dienst wordt geleverd;

E. overwegende dat het rechtskader voor de bescherming van de passagiersrechten een minimumnorm voor consumentenbescherming moet garanderen die bestand is tegen de evoluerende handelspraktijken van luchtvaartmaatschappijen;

F. overwegende dat de ontwikkeling van screeningsmethodes van passagiers leidt naar een breder gebruik van methodes zoals bodyscanners en het opstellen van gedragsprofielen, resulterend in er nieuwe vragen omtrent passagiersbescherming, in het bijzonder met betrekking tot privacy, non-discriminatie en volksgezondheid;

G. overwegende dat personen met beperkte mobiliteit (hierna aangeduid als "pbm") en personen met een handicap geïnformeerd moeten worden over hun rechten voorafgaand aan de reis en in een vorm die toegankelijk is voor iedereen; overwegende dat personeel van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen afdoende opgeleid moeten worden in het verlenen van assistentie aan personen met een handicap en pbm, om te zorgen voor gelijke en onbelemmerde toegang tot luchtvervoer in overeenstemming met de ontwerpvereisten voor "design for all"/universeel ontwerp;

Algemeen kader

1. verwelkomt de toezegging van de Commissie om de bestaande regels inzake de rechten van luchtreizigers te analyseren en te herzien met het oog op de verbetering van de situatie van passagiers, in het bijzonder in gevallen van lange vertraging of annulering; is van oordeel dat de adequate toepassing van de bestaande regels door de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen, de handhaving van toereikende en eenvoudige rechtsmiddelen en de verstrekking van passende informatie aan passagiers over hun rechten de hoeksteen zouden moeten vormen van het herstel van het vertrouwen van passagiers;

2. betreurt dat de handhavingsorganen ingesteld door de lidstaten niet altijd daadwerkelijke bescherming van passagiersrechten verzekeren, ten nadele van de passagiers; roept de lidstaten daarom op om werkmethodes op te stellen voor de handhavingsorganen, in het bijzonder met het oog op het behandelen van klachten en sancties, die de handhaving van passagiersrechten mogelijk maken met het oog op rechtszekerheid;

3. benadrukt dat passagiers niet enkel rechten hebben maar ook verantwoordelijkheden, en dat het vervullen van die verantwoordelijkheden helpt om alles veilig en vlot te laten verlopen voor hen en andere reizigers voor, tijdens en na de vlucht;

4. benadrukt dat uniforme behandeling van klachten in de lidstaten noodzakelijk is om eerlijke mededingingsvoorwaarden te creëren, en roept de Commissie op te zorgen voor een uniforme interpretatie en toepassing van de verordeningen, en een betere samenwerking tussen de handhavingsorganen tot stand te brengen, onder meer door uitwisseling van goede voorbeelden en informatie, en te werken aan een nauwere coördinatie van hun gegevensbestanden;

5. roept de Commissie op om een Europees netwerk van handhavingsorganen te

formaliseren door een duidelijk mandaat en interne werkregels uit te werken om de samenwerking te verbeteren en het proces van goedkeuring van voor alle partijen relevante gemeenschappelijke beslissingen te vergemakkelijken;

6. is van mening dat er een betere definitie nodig is van de rol van de handhavingsorganen, dat deze onafhankelijk zouden moeten zijn van luchtvaartmaatschappijen en luchthavens, en zonder belangenverstrengeling, dat ze op eigen initiatief zouden moeten kunnen opereren, en dat nationale sancties voor luchtvaartmaatschappijen die EU-regels overtreden doeltreffender moeten worden toegepast; benadrukt het belang van degelijke statistieken als basis voor regelmatige grondige analyses van de impact van passagiersrechten in Europa, en is daarom van mening dat de handhavingsorganen verplicht moeten zijn om de gegevens van de ontvangen klachten jaarlijks te publiceren, inclusief die met betrekking tot oneerlijke voorwaarden, alsook van de sancties die zij opleggen, en dat luchtvaartmaatschappijen en/of luchthavens vereist moeten zijn de gegevens over het aantal vertragingen en de duur ervan, zowel voor passagiers als voor hun bagage, te verzamelen; is van oordeel dat de Commissie deze statistieken moet analyseren en publiceren;

7. spoort de Commissie aan om samen te werken met de lidstaten bij het opsporen en wegwerken van tekortkomingen van nationale klachteninstanties en -procedures,en om de wetgeving rond de rechten van luchtreizigers en de verwachte EU-maatregelen inzake alternatieve regelingen voor geschillenbeslechting naar behoren te coördineren;

8. is van mening dat het regelmatig indienen van verslagen door luchtvaartmaatschappijen en marktdeelnemers bij de handhavingsorganen over belangrijke gegevens betreffende de toepassing van de verordening de efficiëntie van de handhavingsorganen zou verhogen en mededinging zou stimuleren;

9. benadrukt de nuttige rol van de Adviesgroep inzake de rechten van luchtreizigers, waaraan belanghebbenden informatie kunnen verstrekken met het oog op de herziening van de verordening, en benadrukt de rol van de adviesgroep bij het promoten van discussie en samenwerking tussen handhavingsorganen, consumentenverenigingen en luchtvaartmaatschappijen met het oog op het ontwikkelen en verspreiden van goede praktijken op het gebied van de toepassing van wetgeving inzake rechten van luchtvaartpassagiers, inclusief de vaststelling van redelijke en preciese deadlines voor de behandeling van claims van passagiers;

10. onderstreept dat zowel luchtvaartmaatschappijen als touroperators tijdens alle belangrijke fasen van de reis, te beginnen op het moment dat de passagier overweegt een ticket te kopen, volledige informatie over de rechten van passagiers moeten verstrekken, in de taal die wordt gebruikt bij het boeken van het ticket, in een voor iedereen begrijpelijke en toegankelijke vorm; beveelt aan dat die informatie ook contactgegevens bevat van de afdeling klantendienst van de luchtvaartmaatschappij in kwestie en van het handhavingsorgaan van de bevoegde lidstaat; is verheugd over het initiatief van de Commissie betreffende de oprichting van een centrale internetsite over de rechten van luchtreizigers in alle officiële EU-talen en in een vorm die toegankelijk is voor personen met een handicap en pbm;

11. dringt er bij de Commissie op aan om de in 2010 gestarte voorlichtingscampagne voort te

zetten om reizigers meer bewust te maken van hun rechten en om consumentennetwerken aan te moedigen om, in samenspraak met de handhavingsorganen, hun steentje bij te dragen;

12. roept de Commissie op om alle informatiebronnen (bijvoorbeeld de relevante websites van de Commissie, documenten en folders) waarin de rechten van luchtvaartpassagiers worden toegelicht, bij te werken in het licht van de recentste arresten van het Europees Hof van Justitie;

13. benadrukt dat luchtvaartmaatschappijen op iedere luchthaven waar zij dienstverlening aanbieden, moeten zorgen voor contactpersonen of een dienst die dergelijk personeel kan leveren, die onmiddellijke beslissingen kunnen nemen in het geval van een storing, met name met betrekking tot assistentie, vergoeding, omleiding, omboeking, en bagage die verloren is of die vertraging heeft opgelopen, en bij wie een klacht kan worden ingediend; dringt er bij de Commissie op aan om voor te stellen dat het verplicht wordt om te voorzien in een centraal informatiepunt, en in het bijzonder in een website, een goedkoop telefoonnummer en een e-mailadres voor de betrokken luchtvaartmaatschappijen, om te verzekeren dat klanten goed geïnformeerd worden;

14. is van mening dat alle luchtvaartmaatschappijen toegankelijke, doeltreffende telefonische bijstand moeten bieden aan alle reizigers vanaf het moment waarop een vlucht geboekt wordt; deze bijstand moet informatie en alternatieve voorstellen verschaffen in het geval van een storing en zou in geen geval de kosten van een lokaal telefoongesprek mogen overstijgen;

15. roept de Commissie op om maatregelen te onderzoeken die bescherming bieden voor zowel aankomende als vertrekkende reizigers, om te verzekeren dat reizigers een afdoende schadevergoeding krijgen in het geval van kwijtgeraakte of onaanvaardbaar lang vertraagde bagage;

16. benadrukt dat zelfs reizigers die zich bewust zijn van hun rechten zich door omslachtige klachtenprocedures kunnen laten afschrikken wanneer zij verhaal willen halen; is van mening dat de handhavingsorganen over de nodige middelen moeten beschikken om zichtbaar aanwezig te zijn op de grotere luchthavens van de Unie, om standaardinformatie en bemiddelingsdiensten aan te kunnen bieden;

17. is van mening dat luchtvaartmaatschappijen zouden moeten verzekeren dat reizigers op een onmiddellijke, eenvoudige en toegankelijke manier, zonder extra kosten, schriftelijk een klacht kunnen indienen; roept de Commissie op om, bij haar herziening van Verordening (EG) nr. 261/2004, het recht op te nemen voor elke reiziger om een schriftelijke klacht in te dienen op de luchthaven zelf of in het vliegtuig, met kopieën voor de luchtvaartmaatschappij en het handhavingsorgaan, evenals de mogelijkheid om een klacht in te dienen via andere elektronische wegen; roept de Commissie op om een standaardformulier op te stellen, vertaald in alle talen van de EU om taalproblemen te voorkomen, en om de klachtenprocedures te harmoniseren;

18. is van mening dat reizigers, om te verzekeren dat hun rechten geëerbiedigd worden en dat ze klachten kunnen indienen, in staat zouden moeten zijn om het personeel van de luchtvaartmaatschappij, de vlucht, de beveiligingsdienst en de luchthaven te allen tijde te

identificeren;

19. onderstreept dat luchtreizigers onbelemmerde toegang moeten hebben tot hun persoonsgegevens, en op de hoogte moeten worden gesteld van het gebruik dat van die gegevens wordt gemaakt en met wie ze worden uitgewisseld; is daarnaast van mening dat, met het oog op het waarborgen van het recht van privacy van luchtreizigers, luchtvaartmaatschappijen alleen persoonsgegevens van passagiers mogen verlangen wanneer dit nodig is en evenredig in verband met de boeking van het ticket, en onderstreept dat luchtreizigers niet het recht op vervoer mag worden ontzegd, behalve indien de bevoegde autoriteit in gerechtvaardigde gevallen in verband met de bescherming van de openbare veiligheid vraagt het aan boord gaan te weigeren, en indien dit door de bevoegde autoriteit aan de luchtreiziger wordt uitgelegd en schriftelijk wordt bevestigd;

20. benadrukt dat, wanneer een reiziger die reeds aan boord is, gevraagd wordt het toestel te verlaten omwille van zijn PNR, het ontschepen moet gebeuren door de bevoegde autoriteiten en niet door leden van de bemanning;

21. herinnert lidstaten aan hun verplichtingen voor het monitoren van de financiële status van luchtvaartmaatschappijen en de mogelijkheid om hun vergunning op te schorten in het geval van een tekort aan financiële middelen; vraagt de Commissie met klem erop toe te zien dat nationale autoriteiten zich aan deze verplichtingen houden en ervoor te zorgen dat gestrande luchtreizigers in het geval van insolventie, een faillissement, stopzetting van de activiteiten of intrekking van een vergunning kunnen worden gerepatrieerd;

22. roept de Commissie op om de bestaande wetgeving inzake prijstransparantie en oneerlijke handelspraktijken doeltreffend ten uitvoer te leggen en te handhaven om te verzekeren dat de geadverteerde prijs een juiste weergave van de uiteindelijke prijs is en dat alle niet-optionele werkingskosten en alle administratieve en aan de betaling verbonden kosten zijn inbegrepen in de tarieven en aangegeven/verdeeld worden met de vereiste informatie; roept de luchtvaartmaatschappijen op om, betreffende de verschillende betaalwijzen en, in het bijzonder, het betalen via credit card, alleen de daadwerkelijke kosten van de diensten aan te rekenen, overeenkomstig Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten;

23. benadrukt het wijdverbreide bestaan van oneerlijke contractuele voorwaarden in luchtvervoersovereenkomsten en de toename van nationale jurisprudentie waarmee bepaalde vaak door luchtvaartmaatschappijen gebruikte voorwaarden worden verboden; dringt er derhalve bij de Commissie op aan om deze kwestie aan te pakken door specifieke oneerlijke voorwaarden binnen de luchtvervoerssector in een zwarte lijst op te nemen; onderstreept de noodzaak van maatregelen om passagiers te beschermen tegen andere oneerlijke voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen, zoals contractuele kwesties met betrekking tot verkeerd verwerkte/vertraagde/beschadigde bagage, de overdraagbaarheid van tickets, omstandigheden die als overmacht gelden, de eenzijdige herplanning van vluchten en het verbod om het tweede deel van een retourticket te gebruiken tenzij op basis van zeer beperkte en objectieve "no-show"-criteria;

24. onderstreept dat prijsdiscriminatie tegen reizigers op basis van hun thuisland strenger onderzocht moet worden en, waar vastgesteld, tegengegaan moet wordt;

25. vraagt de Commissie maatregelen voor te stellen die luchtreizigers de mogelijkheid bieden boekingsdetails gemakkelijk en gratis te corrigeren, en een onlinereservering binnen twee uur na de oorspronkelijke booking te annuleren;

26. roept de Commissie ertoe op maatregelen voor te stellen die het mogelijk moeten maken om de handelspraktijken ten aanzien van handbagage te harmoniseren om passagiers te beschermen tegen overmatige beperkingen en ervoor te zorgen dat zij een redelijke hoeveelheid handbagage mee aan boord mogen nemen, met inbegrip van aankopen uit winkels op luchthavens;

27. benadrukt het recht van passagiers op eenvoudige toegang tot nauwkeurige en objectieve informatie over de milieueffecten en energie-efficiëntie van hun reis, die duidelijk zichtbaar moet zijn op de website van de luchtvaartmaatschappij en op het ticket zelf; roept de Commissie en de luchtvaartmaatschappijen op om de inspanningen in deze richting te steunen in zover de maatregelen die getroffen worden redelijk zijn in verhouding tot de kosten waarmee zij gepaard gaan;

28. benadrukt dat alle passagiers, ook kinderen jonger dan twee jaar, veilig vervoerd moeten worden; vraagt luchtvaartmaatschappijen ervoor te zorgen dat reizigers met kinderen gemakkelijk aan boord kunnen gaan met kinderwagens, in de wetenschap dat jonge kinderen die met volwassenen reizen als pbm kunnen worden aangemerkt; verzoekt luchtvaartmaatschappijen gereduceerde tarieven aan te bieden voor kinderen, waaronder kinderen ouder dan twee jaar, zoals bij andere vervoersmiddelen reeds het geval is; roept de Commissie op om ervoor te zorgen dat alle passagiers met kinderen het recht hebben om eerst aan boord te gaan en de kinderwagen mee te nemen tot aan de deur van het vliegtuig, waar zij hem bij aankomst weer kunnen ophalen;

29. is van mening dat het feit dat veel personenvervoerders die luchthavens bedienen de verplichting om te voorzien in kinderzitjes niet nakomen, waardoor zij de vervoersmogelijkheden voor ouders beperken, onderzocht moet worden;

30. roept de Commissie op om de vraagstukken op het vlak van de bescherming van passagiers die verband houden met nieuwe screeningsmethodes, zoals bodyscanners, fouillering en het opstellen van profielen van passagiers, te onderzoeken; is van mening dat de bestaande bepalingen betreffende de passagiersrechten en handhavingsinstanties een rol zouden kunnen spelen in het aanpakken van eventuele problemen;

31. verzoekt een passende samenhang te waarborgen tussen de wetgeving inzake de rechten van luchtreizigers en de verwachte EU-maatregelen inzake collectief verhaal, teneinde de rechten van luchtreizigers op een doeltreffende manier zeker te stellen en bedrijven aan te pakken die deze rechten systematisch negeren;

32. stelt de introductie voor van een jaarlijkse Europese prijs voor de meest klantvriendelijke luchtvaartmaatschappij;

33. stelt voor dat verder onderzoek zou kunnen worden gedaan naar de mogelijkheid en haalbaarheid van de vaststelling van één wetgevingsinstrument dat alle bepalingen en beginselen bevat inzake consumentenrechten binnen de burgerluchtvaart teneinde fragmentatie te verminderen en inconsistenties tussen verschillende gebieden van

passagiersrechten met elkaar in overeenstemming te brengen;

34. erkent de verscheidenheid aan passagiersrechten, afhankelijk van het vervoermiddel, d.w.z. over water, over land of door de lucht; is echter van mening dat een holistische benadering nodig is om alle passagiersrechten, onder meer het recht op compensatie, terugbetaling en informatie, te integreren binnen één alomvattend, geconsolideerd wetgevingskader;

Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertragingen

35. verzoekt de Commissie bij toekomstige herzieningen van de verordening het begrip 'buitengewone omstandigheden' en de definitie van 'annulering' - alsook de regels voor het bieden van bijstand, en het recht op verhaal en compensatie - te verduidelijken; bij herzieningen moet rekening worden gehouden met de mate van passagiersberscherming die voortvloeit uit de uitspraken van het Europees Hof van Justitie, alsook met de interpretatie van het Hof van het begrip 'buitengewone omstandigheden'; acht deze maatregelen belangrijk gezien de bestaande ruimte voor het in twijfel trekken van de compensatieregels, de verschillen tussen de lidstaten bij de handhaving en incidenten zoals de vulkaanascrisis in 2010;

36. roept de Commissie op om een eengemaakt, allesomvattend en gedetailleerd systeem uit te werken om de bewijskracht van bewijs dat door luchtvaartmaatschappijen wordt voorgelegd om het bestaan van "buitengewone omstandigheden" aan te tonen, te beoordelen;

37. verzoekt de Commissie om te verduidelijken dat, ingeval één vlucht binnen een vluchtrotatie vertraagd is of geannuleerd wordt vanwege een buitengewone omstandigheid, de luchtvaartmaatschappij ook naar deze buitengewone omstandigheid mag verwijzen voor de eerste daarop volgende vlucht binnen dezelfde vluchtrotatie;

38. is van mening dat er sterke behoefte bestaat aan heldere regels met betrekking tot de inhoud, de toegankelijkheid, het moment en de nauwkeurigheid van de informatie die aan luchtvaartpassagiers wordt gegeven, die de reden voor vertraging of annuleren moeten vermelden, alsook de verwachte duur van storingen en wat er gebeurt in het geval van overboeking, en ook de alternatieve reismogelijkheden voor passagiers;

39. benadrukt dat de komende herziening van de verordening ook moet vaststellen welke partij verantwoordelijk is voor het tijdig informeren van passagiers die met pakketreizen reizen over wijzigingen in de dienstverlening, aangezien het contract is gesloten tussen passagier en reisorganisatie en niet direct met de luchtvaartmaatschappij;

40. benadrukt dat de drievoudige keuze voor de passagier bij een storing geld terugkrijgen, omgeleid worden of omboeken een grondrecht is, en dat deze keuze onmiddellijk aan alle passagiers moet worden geboden;

41. roept de Commissie op om maatregelen te steunen voor een beter en efficiënter gebruik van alternatieve vervoersmiddelen, met name in buitengewone omstandigheden;

42. is van oordeel dat luchtreizigers wier bagage kwijtgeraakt of vertraagd is onmiddellijk op de hoogte moeten worden gesteld van hun rechten uit hoofde van het Verdrag van Montreal en Verordening (EG) nr. 889/2002, en dat op Europees niveau wetgevings- en bewustmakingsmaatregelen nodig zijn om het publiek beter te informeren over de rechten van luchtreizigers en de klachtenprocedures in het geval van kwijtgeraakte of te laat aangekomen bagage; is van mening dat er bij vertragingen van bagage van meer dan zes uur een schadevergoeding moet worden aangeboden die in verhouding staat tot de behoeften van de passagier, opdat hij over de nodige zaken kan beschikken terwijl hij wacht tot zijn bagage aankomst; onderstreept dat bij de herziening van Richtlijn 96/67/EG over grondafhandelingsdiensten de totale kwaliteit en prestaties van bagageafhandelingsdiensten moeten worden bekeken;

43. is van mening dat de luchtvaartmaatschappijen in het geval van verlies, vertraging of beschadiging van bagage in een eerste fase de passagiers met wie zij een overeenkomst hebben afgesloten, moeten vergoeden, maar dat zij later het recht moeten hebben om verhaal te halen bij de luchthavens of dienstverleners wanneer zij zelf niet verantwoordelijk zijn voor de problemen van de reiziger;

44. roept de Commissie op om een tijdslimiet in te stellen voor het afhandelen van klachten van passagiers, van drie maanden voor de bedrijfstak en twee maanden voor de handhavingsorganen; is van mening dat passagiers die een klacht indienen, binnen 48 uur een ontvangstbevestiging moeten ontvangen; passagiers die elektronisch reserveren, bijvoorbeeld via het internet, moeten eveneens via dezelfde weg kosteloos contact kunnen opnemen met hun luchtvaartmaatschappij, waarvan het adres duidelijk vermeld moet worden, zodat de klant snel en eenvoudig contact kan opnemen met het betrokken personeel bij de luchtvaartmaatschappij om eventuele problemen op te lossen; is voorts van mening dat er een telefoonlijn en een webdienst geactiveerd zouden moeten worden waarop passagiers informatie kunnen verkrijgen over de voortgang van de behandeling van hun klachten;

45. streeft ernaar te komen tot een volledige verantwoordingsplicht ten opzichte van luchtreizigers en is in dit verband van oordeel dat een betere samenwerking en coördinatie tussen de verschillende betrokken partijen, zoals luchtvaartmaatschappijen, luchthavens en gerelateerde dienstverleners, onderzocht en tot stand moet worden gebracht, in het bijzonder in 'buitengewone omstandigheden';

46. dringt erop aan dat aanvullende financiële kosten voor de luchtvaartmaatschappijen veroorzaakt door de verordening niet mogen worden doorgerekend aan de passagiers in de vorm van hogere tarieven;

47. merkt op dat recente uitspraken van het Europees Hof van Justitie met betrekking tot het recht van passagiers op compensatie in geval van vertraging een bevestiging inhouden van de noodzaak van maatregelen gericht op een billijke behandeling en het garanderen van passende compensatie bij lange vertragingen ongeacht de oorzaak daarvan, teneinde de door de passagier geleden schade volledig in aanmerking te nemen; dringt er daarom op aan dat de Commissie daartoe strekkende maatregelen voorstelt, zonder te tornen aan het

recht van passagiers om op de volgende beschikbare vlucht te worden gezet;

48. wijst erop dat de gelijkstelling van grote vertragingen aan een annulering luchtvaartmaatschappijen een stimulans biedt om een vertraagde vlucht die misschien toch had kunnen opstijgen, te annuleren;

49. is van mening dat, onverminderd de verplichtingen van luchtvaartmaatschappijen uit hoofde van Verordening (EG) 261/2004 en om de rechten van luchtreizigers te waarborgen, de verordening duidelijke bepalingen moet omvatten die aangeven of en wanneer passagiers zelf assistentie mogen verlenen, door verversingen aan te schaffen, een hotel of alternatieve vlucht te boeken en redelijke onkosten bij de luchtvaartmaatschappij te declareren; de verordening dient tegelijkertijd mechanismen te omvatten om te voorkomen dat passagiers misbruik maken van deze voorzieningen;

Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen

50. wijst erop dat pbm en personen met een handicap gelijke toegang tot luchtreizen moet worden gewaarborgd en ongehinderd toegang tot diensten moeten hebben;

51. benadrukt dat het nodig is om te voorzien in speciale bescherming voor kwetsbare consumentengroepen, in het bijzonder pbm en personen met een handicap; wijst erop dat deze kwetsbare groepen aanvullende garanties nodig hebben wanneer zij hun passagiersrechten uitoefenen, en roept de Commissie, de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen op om deze rechten te handhaven;

52. roept de Commissie en de lidstaten op om onbelemmerde toegang te bevorderen voor pbm en personen met een handicap tot luchtvervoer; benadrukt dat het recht op gebruik van mobiliteitshulpmiddelen en begeleiding door een erkend begeleider of geleidehond bevorderd moet worden; roept de Commissie op om wetgeving voor te stellen waarin de fysieke toegankelijkheid van luchthavens wordt behandeld, zodat personen met een handicap en pbm niet door infrastructurele barrières worden belemmerd in de uitoefening van gelijke reismogelijkheden;

53. verzoekt de Commissie richtsnoeren op te stellen voor de interpretatie van Verordening (EG) nr. 1107/2006, met name van de bepalingen betreffende veiligheid en begeleidende personen;

54. spoort de Commissie aan om een EU-breed actieplan uit te werken met alle maatregelen die de nationale autoriteiten moeten treffen, en verzoekt de Commissie samen te werken met de handhavingsorganen en de relevante vertegenwoordigende organisaties om de toepassing van de verordening te verbeteren;

55. deelt het standpunt van de Commissie dat de huidige omschrijving van pbm niet moet worden ingeperkt;

56. benadrukt dat de wijze waarop informatie wordt aangeboden en het boekingsproces en het klachtenproces volledig toegankelijk moeten zijn, dat pbm en personen met een handicap hun behoefte aan assistentie kenbaar moeten kunnen maken wanneer zij hun ticket

boeken, en dat de passagier een bevestiging moet krijgen van de assistentiemelding; wijst erop dat het noodzakelijk is om baby's of kleine kinderen te erkennen als personen met beperkte mobiliteit vanwege hun leeftijd;

57. merkt op dat, hoewel de veiligheid van de vlucht een belangrijk algemeen belang is, luchtvaartmaatschappijen pbm en personen met een handicap de toegang tot een vliegtuig niet kunnen ontzeggen omdat zij niet worden begeleid; benadrukt dat luchtvaartmaatschappijen niet systematisch kunnen eisen dat dergelijke personen begeleid worden door iemand anders;

58. onderstreept dat opleiding van bemanningen en ander personeel van luchtvaartmaatschappijen, luchthavens en handhavingsorganen een belangrijke rol speelt en op adequate wijze moet ingaan op de uiteenlopende en individuele behoeften van pbm en personen met een handicap, waarbij in het bijzonder aandacht moet worden besteed aan het aan en van boord gaan en aan het hanteren van ondersteunende hulpmiddelen; benadrukt dat de opleiding moet worden gegeven in samenwerking met belangenorganisaties van personen met een handicap en pbm;

59. roept de Commissie op om een voorstel in te dienen op grond waarvan pbm en personen met een handicap op ieder moment het recht hebben op kosteloos gebruik van ademhalingstoestellen met een veiligheidsgoedkeuring in vliegtuigen; is van mening dat in samenwerking met de bedrijfstak en belangenorganisaties van personen met een handicap en pbm een lijst van goedgekeurde apparatuur voor medische zuurstof moet worden opgesteld, waarbij terdege rekening gehouden moet worden met de veiligheidsvereisten;

60. is van mening dat er minimumnormen voor pbm-assistentiehulpmiddelen en gebruik daarvan op alle luchthavens in de EU moeten worden vastgesteld, om een geharmoniseerde benadering te garanderen van de hantering daarvan op de grond en dienstverlening van hoge kwaliteit aan alle pbm in Europa;

61. is van mening dat het uitwerken van minimumnormen voor het verschaffen van informatie aan pbm en personen met een handicap in een toegankelijk formaat op alle luchthavens in de EU noodzakelijk is, in het bijzonder met het oog op noodsituaties; vestigt de aandacht van de Commissie op nieuwe technologieën, zoals gebarentaaldiensten die met video werken of op tekst gebaseerde diensten;

62. roept op om een einde te maken aan het misbruik door en/of de discriminerende praktijken van sommige luchtvaartmaatschappijen waarbij pbm-passagiers voor het instappen een verklaring moeten tekenen waarin staat dat zij de luchtvaartmaatschappij niet aansprakelijk kunnen stellen voor schade aan hun mobiliteitshulpmiddelen;

63. roept de Commissie ertoe op om inspanningen te leveren met het oog op een mogelijke aanpassing van het Verdrag van Montreal, om te garanderen dat de mobiliteitshulpmiddelen van pbm volledig moeten worden vergoed, aangezien deze hulpmiddelen van belang zijn voor de integriteit, waardigheid en onafhankelijkheid, en zodoende op geen enkele wijze vergeleken kunnen worden met bagage, en dat de passagier zo mogelijk het recht moet hebben om zijn of haar eigen rolstoel te gebruiken tot de deur van het vliegtuig en deze aan de deur van het vliegtuig bij aankomst terug te

ontvangen; dringt er tegelijkertijd op aan dat pbm in kennis gesteld moeten worden van hun recht om een schadevergoeding te vorderen voor schade aan hun mobiliteitshulpmiddelen en van hun recht om een bijzondere verklaring omtrent belang bij de aflevering te doen, in overeenstemming met het Verdrag van Montreal;

64. dringt erop aan dat een full service-luchtvaartmaatschappij die haar passagiers catering aanbiedt, passagiers die speciale maaltijden nodig hebben vanwege een voorafbestaand medisch probleem (bv. coeliakie en diabetes) niet mogen discrimineren en dat dergelijke speciale maaltijden bij alle reisformules zonder meerkosten aan de passagiers moeten worden aangeboden.

°
° °

65. verzoekt zijn Voorzitter deze resolutie te doen toekomen aan de Raad en de Commissie.

TOELICHTING

Dit verslag is een reactie op de recente Mededeling van de Commissie betreffende de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor compensatie en bijstand aan luchtreizigers in geval van instapweigering en bij annulering of langdurige vertraging van vluchten (COM(2011)0174), en het verslag van de Commissie inzake de werking en het effect van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (COM(2011)0166).

Aangezien veel uiteenlopende EU-wetgeving raakt aan rechten van reizigers behandelt mijn ontwerpverslag ook de bredere context van luchtreizigersrechten op Europees niveau.

In mijn ontwerpverslag stel ik vast dat verhoogde rechtszekerheid nodig is, en ook een duidelijker interpretatie en uniforme toepassing van de verordeningen in de gehele EU. Ook moeten arresten van het Europese Hof van Justitie worden opgenomen in de komende herziening van Verordening (EG) nr. 261/2004. Tot slot wil ik de aansprakelijkheid en transparantie vergroten, bestaande rechten duidelijker maken en versterken en zorgen dat consumenten hierover worden geïnformeerd.

Dit verslag komt op een goed moment, aangezien de Commissie volgend jaar een herziening wil uitvoeren van Verordening (EG) nr. 261/2004. Ik hoop ook dat het zal bijdragen aan de informatievoorziening rondom de komende herziening van andere wetgeving, zoals de pakketreizenrichtlijn en het luchthavenpakket, onder andere. Hieronder vindt u de belangrijkste punten uit het ontwerpverslag.

Algemeen kader

Het kennen van de rechten is van groot belang om te zorgen dat reizigers er ook gebruik van maken. Daarom moet informatie over de rechten van passagiers op een eenvoudige, passende en begrijpelijke wijze worden gegeven in alle belangrijke fasen van de reis, vanaf het moment waarop de passagiers overweegt een ticket te kopen.

Om eraan bij te dragen dat de rechten worden gerespecteerd roep ik ertoe op dat op luchthavens contactpersonen worden aangesteld, die onmiddellijke beslissingen kunnen nemen met betrekking tot het verlenen van assistentie, schadevergoeding, omleiding en andere zaken die zich voordoen bij verstoring van het vliegverkeer.

Efficiënte, transparante en onafhankelijke handhavingsorganen voor het afhandelen van reizigersklachten, het oplossen van geschillen tussen passagiers en luchtvaartmaatschappijen en uiteindelijk het opleggen van sancties, zijn van groot belang. Ik roep op tot formalisatie van een Europees netwerk van handhavingsorganen, gecoördineerd door de Commissie, en dat handhavingsorganen informatie publiceren over de ontvangen klachten.

Andere elementen in het ontwerpverslag zijn onder meer de behoefte van reizigers om volledig gedekt te zijn in geval van faillissement of insolventie van de luchtvaartmaatschappij, en voor doeltreffende uitvoering en handhaving van bestaande prijstransparantieregelgeving,

zodat de op websites van luchtvaartmaatschappijen getoonde prijs de uiteindelijke prijs op eerlijke wijze weerspiegelt. Reizigers moeten ook het recht hebben op inzage van de passagiersnaamregistratie die de luchtvaartmaatschappij van hen bijhoudt. Dit moet in wetgeving worden opgenomen.

Ik ben ook van mening dat reizigers het recht moeten hebben om hun ticket te wijzigen in geval van een vergissing, zonder hiervoor te moeten betalen (luchtvaartmaatschappijen kunnen hier momenteel exorbitante bedragen voor vragen). Dit is een voorbeeld van de vele oneerlijke voorwaarden in luchtvervoerscontracten die moeten worden aangepakt.

Een van de meest fundamentele rechten van reizigers is dat op een veilige reis. Daarom ben ik van mening dat alle reizigers, ook kinderen jonger dan twee jaar, een veilige zitplaats in een vliegtuig moeten krijgen. Tot slot moeten reizigers het recht hebben om geïnformeerd te worden over de milieueffecten van hun reismethode. Zodoende roep ik de Commissie en de luchtvaartmaatschappijen op om steun te verlenen aan lopende activiteiten die zullen leiden tot objectieve en nauwkeurige vergelijkingen tussen de ecologische voetafdruk van verschillende vluchten en tussen vervoer door de lucht in vergelijking met andere vormen van vervoer.

Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertragingen Heldere interpretatie is van groot belang.

Daarom roep ik de Commissie op om bij de komende revisie van Verordening (EG) nr. 261/2004 gebruik te maken van de interpretaties van het Europees Hof van Justitie van verschillende definities en termen, waaronder "buitengewone omstandigheden" en vergoedingsregels.

In het geval van een verstoring moeten de reizigers tijdig informatie krijgen over de redenen voor de vertraging of annulering, de verwachte duur van de vertraging en de alternatieve reismogelijkheden, waaronder andere vormen van vervoer indien van toepassing. Ook moet aangegeven worden dat de passagier een drievoudige keuze heeft: restitutie, omleiding of een omboeking.

Bovendien moeten reizigers van wie de bagage is kwijtgeraakt of vertraagd, aanspraak kunnen maken op vergelijkbare rechten als reizigers die zelf zijn vertraagd. Passagiers moeten in staat zijn zichzelf te helpen door verversingen te kopen, een hotel of alternatieve vlucht te reserveren en redelijke onkosten van de luchtvaartmaatschappij terug te vragen. Op deze manier kunnen luchtvaartmaatschappijen zorgen voor de meest kwetsbare groepen passagiers en het aantal passagiers dat naar de luchthaven komt voor hulp, verminderen.

Tot slot moeten de hoogte, de criteria en mechanismen van vergoedingen door de Commissie worden herzien, onder het voorbehoud dat het huidige niveau niet wordt verlaagd.

Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen

Onbelemmerde toegang en gelijke reismogelijkheden voor personen met beperkte mobiliteit

(pbm) en personen met een handicap is een grondrecht. Onvoldoende opgeleid personeel en de fysieke infrastructuur van luchthavens en vliegtuigen vormen obstakels die urgent moeten worden aangepakt. Ook is het van belang dat pbm en personen met een handicap begeleid kunnen worden door erkende begeleiders of geleidehonden in vliegtuigen, indien nodig, en dat hen ook toegang wordt gegarandeerd tot gratis medische zuurstof.

Schade aan de mobiliteitshulpmiddelen van pbm moet volledig worden vergoed, aangezien deze hulpmiddelen deel uitmaken van iemands integriteit, waardigheid en onafhankelijkheid. Tot slot moet informatie aan pbm en personen met een handicap volledig toegankelijk zijn op een wijze die aan hun behoeften tegemoet komt.

12.1.2012

ADVIES VAN DE COMMISSIE INTERNE MARKT EN CONSUMENTENBESCHERMING

aan de Commissie vervoer en toerisme

inzake de werking en toepassing van verworven rechten van luchtreizigers
(2011/2150(INI))

Rapporteur voor advies: Antonyia Parvanova

SUGGESTIES

De Commissie interne markt en consumentenbescherming verzoekt de ten principale bevoegde Commissie vervoer en toerisme onderstaande suggesties in haar ontwerpresolutie op te nemen:

1. verwelkomt de toezegging van de Commissie om de bestaande verordeningen inzake de rechten van luchtreizigers te analyseren en te herzien met het oog op de verbetering van de situatie van passagiers, in het bijzonder in gevallen van lange vertraging of annulering; is van oordeel dat de adequate toepassing van de bestaande regels door de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen, de handhaving van toereikende en eenvoudige rechtsmiddelen en de verstrekking van passende informatie aan passagiers over hun rechten de hoeksteen zouden moeten vormen van het herstel van het vertrouwen van passagiers;

2. benadrukt het belang van uniforme uitvoering en handhaving in alle lidstaten van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van luchtreizigers, met inbegrip van effectieve, afschrikkende en evenredige sancties, teneinde voor een gelijk speelveld te zorgen en voor zowel de luchtvaartmaatschappijen als de andere betrokken actoren krachtige economische stimulansen te creëren om de bepalingen na te leven;

3. benadrukt dat het belangrijk is de bestaande lacunes te dichten in de uitvoering en de handhaving door de lidstaten van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van luchtreizigers, aangezien die lacunes tot rechtsonzekerheid leiden en een doeltreffende consumentenbescherming in de weg staan;

4. merkt op dat handhavingsmaatregelen zelden worden uitgevoerd en per lidstaat sterk verschillen; moedigt derhalve de Commissie aan om samen te werken met de bevoegde autoriteiten en nationale handhavingsorganen (hierna "NHO's" genoemd) en de mogelijkheid te onderzoeken om een op Solvit geënt netwerk en/of een centrale EU-eenheid te creëren teneinde de uniforme en snelle handhaving van de rechten van luchtpassagiers te bevorderen en sanctionering en monitoring te waarborgen van

inbreuken en lidstaten die geen uitvoering geven aan deze wetgeving;

5. wijst erop dat het gebrek aan informatievoorziening aan de passagiers een grote belemmering is voor de doeltreffende toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006; verzoekt de Commissie om verduidelijking van de in de twee verordeningen vastgestelde verplichting om de passagiers te informeren, teneinde te garanderen dat alle passagiers, in het bijzonder passagiers in meest kwetsbare posities, tijdig begrijpelijke en nauwkeurige informatie ontvangen over hun rechten en de procedures voor het aanvragen van hulp in geval van een lange vertraging en/of annulering, waaronder het recht om te kiezen tussen vergoeding van de ticketprijs, vliegen via een andere route of omboeken, alsmede over de te volgen procedures en de te benaderen contactpunten als zij ontevreden zijn of schadevergoeding willen vragen; dergelijke informatie dient uitgebreid te zijn en op een consumentvriendelijke manier te worden verstrekt op de belangrijke momenten van een reis, namelijk bij de boeking, het inchecken en instappen, en moet op het ticket worden afgedrukt;

6. merkt op dat het tijd zal kosten om de procedure voor een eventuele herziening van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006 af te ronden; roept derhalve de Commissie op om de invoering van aanvullende voorlopige maatregelen te overwegen teneinde de toepassing en handhaving van deze verordeningen te verbeteren; dit kan onder meer inhouden het bijwerken en op de website van de Commissie publiceren van de informatieve documenten inzake de rechten van luchtreizigers, alsmede het bevorderen van discussies en samenwerking tussen lidstaten, NHO's, consumentenorganisaties en luchtvaartmaatschappijen teneinde de beste praktijken te verspreiden en overeenstemming te bereiken over de controversiële delen van de wetgeving;

7. verzoekt de Commissie informatiecampagnes te organiseren en een meertalig voorlichtingsplatform op te zetten, waar luchtreizigers informatie kunnen vinden over rechten en procedures, o.a. het officiële klachtenformulier en de contactpunten; wijst erop dat er meer zou kunnen worden gedaan aan het bekend maken van de rechten van passagiers en dat daarbij ook andere actoren in de keten kunnen worden ingeschakeld via samenwerking tussen nationale autoriteiten, consumentenorganisaties, NHO's, luchthavens, luchtvaartmaatschappijen, reisbureaus en touroperators;

8. benadrukt dat luchtvaartmaatschappijen ervoor moeten zorgen dat zij op iedere luchthaven waarop zij vliegen, ten minste één vertegenwoordiger of klachtenbalie hebben die onmiddellijk beslissingen kan nemen in het geval van een storing, met name met betrekking tot assistentie, vergoeding, omleiding en omboeking;

9. wijst erop dat een herziening van de verordeningen zich opdringt met betrekking tot opname van de recente jurisprudentie[1], na evaluatie van de te verwachten gevolgen en voordelen voor de reizigers, om de rechten van luchtreizigers te verduidelijken en de handhavingsmaatregelen te versterken;

10. is van mening dat een duidelijke definitie moet worden gegeven van de meest

[1] Zie onder andere de gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07 Sturgeon.

voorkomende termen die ertoe dienen om de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij en/of de desbetreffende rechten van passagiers vast te stellen, waaronder de termen "vlucht", "andere vlucht", "aansluiting", "uitwijken", "annulering", "lange vertraging", "geplande tijd", "eindbestemming", "bijstand en zorg" en "rechtsmiddel"; benadrukt dat duidelijk moet worden gedefinieerd en in richtsnoeren van de Commissie moet worden verduidelijkt wat er valt onder "buitengewone omstandigheden", hetgeen duidelijk vermeld moet worden bij toekomstige herzieningen van Verordening (EG) nr. 261/2004 om te voorkomen dat er ten onrechte een beroep wordt gedaan op de omstandigheden die tot annuleringen of vertragingen hebben geleid; nodigt de Commissie uit tot een herbeoordeling van de onbeperkte aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen in verband met het recht op verzorging onder buitengewone omstandigheden die buiten de macht van de luchtvaartmaatschappij liggen;

11. verzoekt de Commissie om te verduidelijken dat, ingeval één vlucht binnen een vluchtrotatie vertraagd is of geannuleerd wordt vanwege een buitengewone omstandigheid, de luchtvaartmaatschappij ook naar deze buitengewone omstandigheid mag verwijzen voor de eerste daarop volgende vlucht binnen dezelfde vluchtrotatie;

12. benadrukt het recht van passagiers op gemakkelijke toegang tot correcte en objectieve informatie die de milieueffecten en energie-efficiëntie van hun reis specificeert en die duidelijk zichtbaar moet zijn op zowel de websites van luchtvaartmaatschappijen als de tickets zelf; roept de Commissie en luchtvaartmaatschappijen op om de huidige inspanningen om dit te bereiken te steunen;

13. onderkent de diversiteit van passagiersrechten afhankelijk van de verschillende vervoerswijzen, zoals vervoer per trein, per vliegtuig en per schip; is evenwel van mening dat een holistische benadering nodig is om alle passagiersrechten, waaronder het recht op compensatie, terugbetaling en informatie, te integreren binnen één alomvattend, geconsolideerd wetgevingskader;

14. merkt op dat recente uitspraken van het Europees Hof van Justitie met betrekking tot het recht van passagiers op compensatie in geval van vertraging een bevestiging inhouden van de noodzaak van maatregelen gericht op een billijke behandeling en het garanderen van passende compensatie bij lange vertragingen ongeacht de oorzaak daarvan, teneinde de geleden schade volledig in aanmerking te nemen; dringt er daarom op aan dat de Commissie daartoe strekkende maatregelen voorstelt, zonder te tornen aan het recht van passagiers om op de volgende beschikbare vlucht te worden gezet;

15. stelt voor dat verder onderzoek zou kunnen worden gedaan naar de mogelijkheid en haalbaarheid van de vaststelling van één wetgevingsinstrument dat alle bepalingen en beginselen bevat inzake consumentenrechten binnen de burgerluchtvaart, teneinde fragmentatie te verminderen en inconsistenties tussen verschillende gebieden van passagiersrechten met elkaar in overeenstemming te brengen;

16. merkt op dat de bestaande handelspraktijken (zoals incheckvergoedingen, vergoedingen voor voorrang bij instappen, buitensporig hoge vergoedingen bij betaling met een kredietkaart, vooral bij aankoop van meer dan één ticket, bagagevergoedingen, vergoedingen voor naleving van EU-wetgeving of het gedurende enige tijd blokkeren van het dubbele van de ticketprijs op de bankrekening van de passagier) leiden tot aanzienlijke

verschillen tussen de geadverteerde en de uiteindelijke prijs, zodat de consument misleid wordt over de elementen die de uiteindelijke vluchttarieven bepalen, en benadrukt derhalve het belang van prijstransparantie, zoals voorzien in de bepalingen over de diensten voor personenvervoer in de onlangs aangenomen richtlijn betreffende consumentenrechten, waarin is bepaald dat, voordat de consument aan enige overeenkomst of enig aanbod is gehouden, de handelaar de totale prijs inclusief belastingen aan de consument moet mededelen; stelt dat de geadverteerde prijs een eerlijke weergave moet zijn van de uiteindelijke prijs; dringt aan op meer controle van de Commissie op de geadverteerde tarieven en de uiteindelijke tarieven, met name op de websites van de luchtvaartmaatschappijen;

17. benadrukt het wijdverbreide bestaan van oneerlijke contractuele voorwaarden in luchtvervoersovereenkomsten en de toename van nationale jurisprudentie waarmee bepaalde vaak door luchtvaartmaatschappijen gebruikte voorwaarden worden verboden; dringt er derhalve bij de Commissie op aan om deze kwestie aan te pakken door specifieke oneerlijke voorwaarden binnen de luchtvervoerssector in een zwarte lijst op te nemen; onderstreept de noodzaak van maatregelen om passagiers te beschermen tegen andere oneerlijke voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen, zoals contractuele kwesties met betrekking tot verkeerd verwerkte/vertraagde/beschadigde bagage, de overdraagbaarheid van tickets, omstandigheden die als overmacht gelden, de eenzijdige herplanning van vluchten en het verbod om het tweede deel van een retourticket te gebruiken tenzij op basis van zeer beperkte en objectieve "no-show"-criteria, en de onredelijke beperkingen voor handbagage; ook moeten er maatregelen worden genomen om passagiers te beschermen tegen het beleid in verband met de verschillende beperkingen ten aanzien van handbagage en luchthavenaankopen, waarvoor de passagiers geen extra kosten in rekening mogen worden gebracht; er moet voor worden gezorgd dat de passagiers kunnen profiteren van uniforme beperkingen inzake omvang en gewicht van handbagage;

18. benadrukt dat de verschillende wetgevingen inzake de rechten van luchtreizigers op elkaar afgestemd moeten worden en dat met name de kloof tussen de wettelijke bescherming van kopers van pakketreizen en het gebrek aan bescherming voor passagiers die alleen een vlucht hebben geboekt, moet worden gedicht, om op die manier de ontwikkelingen in de reissector te volgen, waarbij consumenten in toenemende mate zelf hun reis regelen, en discriminatie van passagiers op basis van het aangekochte tickettype of oneerlijke concurrentie tussen de verschillende dienstverleners (luchtvaartmaatschappijen, reisbureaus of touroperators) te voorkomen; dringt er bij de Commissie met name op aan om bindende maatregelen voor te stellen, o.a. een verplichting voor luchtvaartmaatschappijen om een definitieve garantie te bieden dat hun aansprakelijkheid ten opzichte van de passagiers gedekt is, zodat gewaarborgd is dat passagiers die alleen een vlucht boeken, in geval van insolventie, faillissement of intrekking van een exploitatievergunning even goed beschermd zijn als bij pakketreizigers nu al het geval is;

19. verzoekt de Commissie richtsnoeren op te stellen voor de interpretatie van Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van luchtreizigers met beperkte mobiliteit, met name van de bepalingen betreffende veiligheid en begeleidende personen;

20. deelt de mening van de Commissie dat de huidige definitie van "passagiers met beperkte mobiliteit" of "gehandicapten" niet moet worden beperkt, omdat dit het doel van die

definitie, namelijk de relevante groepen die speciale hulp nodig hebben van brede bijstand voorzien, zou ondermijnen; stelt voor om na te gaan of oudere mensen die geen beperkte mobiliteit hebben, zwangere vrouwen en onbegeleide kinderen, voor zover hun vermogen om zelfstandig gebruik te maken van openbaar vervoer door hun leeftijd wordt beperkt, onder de definitie moeten vallen, eventueel door de term "passagiers met speciale behoeften" te gebruiken;

21 wijst erop dat personen met een beperkte mobiliteit of handicaps dezelfde mogelijkheden moeten hebben om per vliegtuig te reizen, en van een onbeperkte toegang tot diensten moeten kunnen profiteren;

22. benadrukt dat het nodig is om te voorzien in speciale bescherming voor kwetsbare consumentengroepen, in het bijzonder personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit; wijst erop dat deze kwetsbare groepen aanvullende garanties nodig hebben wanneer zij hun rechten als passagier uitoefenen, en roept de Commissie, de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen op om deze rechten te handhaven;

23. roept de Commissie op tot de invoering van bindende maatregelen voor luchtvaartmaatschappijen en luchthavens om hun beleid te harmoniseren, in het bijzonder met betrekking tot boekingsprocedures, procedures voor het vragen om bijstand en de veiligheidscontroles, alsmede om betere informatie over deze onderwerpen te verstrekken vanaf het moment van boeking totdat passagiers met beperkte mobiliteit (hierna "PRM's" genoemd) en eventueel passagiers met speciale behoeften de luchthaven op hun eindbestemming verlaten, zodat gelijke reismogelijkheden en non-discriminatie gewaarborgd zijn en PRM's weten wat zij van de verschillende luchtvaartmaatschappijen en op de verschillende luchthavens kunnen verwachten;

24. benadrukt dat het opleiden van het personeel van luchtvaartmaatschappijen en luchthavens een belangrijke rol speelt met het oog op het waarborgen van de doeltreffende uitvoering van alle delen van Verordening (EG) nr. 1107/2006 en de meest kosteneffectieve manier is om non-discriminatie zeker te stellen; benadrukt derhalve dat in nauwe samenwerking met representatieve PRM-organisaties voorzien moet worden in een passende opleiding van personeel in luchthavens en aan boord van vliegtuigen;

25. benadrukt dat het nodig is om te waarborgen dat mobiliteitshulpmiddelen niet worden beschouwd en/of behandeld als gewone bagage, maar als een voor de passagier onvervangbaar en onmisbaar instrument dat hem onafhankelijkheid biedt;onderstreept om deze reden dat mobiliteitshulpmiddelen zorgvuldig moeten worden behandeld door gekwalificeerd personeel in overeenstemming met strikte en geharmoniseerde procedures voor instappen en van boord gaan, waarbij passagiers de hulpmiddelen zo lang mogelijk moeten kunnen gebruiken;

26. is van oordeel dat het van essentieel belang is om te waarborgen dat mensen die tijdens het reizen medische zuurstof nodig hebben, obese passagiers en passagiers die met een begeleider moeten reizen, geen aanvullende vergoedingen hoeven te betalen en niet als passagier geweigerd kunnen worden, tenzij om zuiver veiligheidstechnische redenen;

27. spoort de Commissie aan om samen te werken met de lidstaten bij het opsporen en wegwerken van tekortkomingen van nationale klachteninstanties en -procedures en om de

wetgeving rond de rechten van luchtreizigers en de verwachte EU-maatregelen inzake alternatieve regelingen voor geschillenbeslechting naar behoren te coördineren.

28. benadrukt dat de mogelijkheden van consumenten om hun rechten uit te oefenen verbeterd moeten worden; roept de Commissie op om maatregelen voor te stellen voor de invoering van toegankelijke en onafhankelijke klachtenprocedures en rechtsmiddelen om te zorgen voor de doeltreffende bescherming van de rechten van luchtreizigers en te garanderen dat zij de compensatie waarop ze recht hebben op tijdige en efficiënte wijze ontvangen; roept de NHO's of een nieuw EU-handhavingsorgaan op om consumenten te helpen met hun klachten, in het bijzonder over de grenzen heen; onderstreept dat er vaste termijnen moeten gelden voor de beantwoording van klachten van passagiers, te vergelijken met andere verordeningen over passagiersrechten, en dat moet worden overwogen de beslissingen van NHO's bindend te maken om te waarborgen dat ze door de rechtbanken erkend worden en uitgevoerd worden door de luchtvaartmaatschappijen en andere betrokken actoren; verzoekt de lidstaten voldoende geld uit te trekken voor de NHO's en er adequate sanctiebevoegdheden aan toe te kennen;

29. verzoekt een passende samenhang te waarborgen tussen de wetgeving inzake de rechten van luchtreizigers en de verwachte EU-maatregelen inzake collectief verhaal, teneinde de rechten van luchtreizigers op een doeltreffende manier zeker te stellen en bedrijven aan te pakken die deze rechten systematisch negeren;

30. stelt voor om een Europese prijs in te stellen voor de meest consumentvriendelijke luchtvaartmaatschappij, die jaarlijks moet worden toegekend aan het bedrijf met de beste prestaties op het gebied van consumentvriendelijkheid;

UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

Datum goedkeuring	9.1.2012
Uitslag eindstemming	+: 29 –: 0 0: 0
Bij de eindstemming aanwezige leden	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
Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)	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

UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

Datum goedkeuring	27.2.2012
Uitslag eindstemming	+: 41 –: 1 0: 4
Bij de eindstemming aanwezige leden	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
Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks