PARLAMENT EUROPEJSKI 2009 - 2014

Dokument z posiedzenia

A7-0053/2012

5.3.2012

SPRAWOZDANIE

w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą
(2011/2150(INI))

Komisja Transportu i Turystyki

Sprawozdawca: Keith Taylor

SPIS TREŚCI

Strona

PROJEKT REZOLUCJI PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO 3

UZASADNIENIE 14

OPINIA KOMISJI RYNKU WEWNĘTRZNEGO I OCHRONY KONSUMENTÓW 17

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI 24

PROJEKT REZOLUCJI PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO

w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą
(2011/2150(INI))

Parlament Europejski,

– uwzględniając komunikat Komisji o stosowaniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (COM(2011)0174),

– uwzględniając sprawozdanie Komisji dotyczące funkcjonowania i skutków rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (COM(2011)0166),

– uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego z dnia 27 października 2011 r.[1],

– uwzględniając swoją rezolucję z dnia 25 października 2011 r. w sprawie mobilności i integracji osób niepełnosprawnych oraz europejskiej strategii na rzecz osób niepełnosprawnych 2010–2020, a w szczególności jej ust. 42, 43, 46, 82 i 97[2],

– uwzględniając art. 48 Regulaminu,

– uwzględniając sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki oraz opinię Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A7-0053/2012),

A. mając na uwadze, że chociaż rozporządzenie (WE) nr 261/2004 i rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 (zwane dalej „rozporządzeniami”) są pozytywnymi krokami naprzód, jeśli chodzi o ochronę praw pasażerów, zachodzi potrzeba większej pewności prawa, bardziej precyzyjnej wykładni oraz jednolitego stosowania tych rozporządzeń w całej UE;

B. mając na uwadze, że o ile na mocy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 pasażerów objęto skutecznymi środkami ochronnymi, a samo rozporządzenie od chwili jego wprowadzenia funkcjonowało skutecznie, o tyle kryzys spowodowany pyłem wulkanicznym wykazał potrzebę doprecyzowania i ponownego przeanalizowania niektórych aspektów tego rozporządzenia na wypadek pojawienia się takich wyjątkowych okoliczności w przyszłości;

C. mając na uwadze, że najważniejszym prawem pasażerów jest prawo do korzystania z usług zgodnie z ustalonym rozkładem na podstawie prawa podstawowego, jakim jest swoboda przemieszczania się, oraz zobowiązania umownego, które wynika ze sprzedaży biletu; mając na uwadze, że pasażerom należy udzielać zrozumiałych, dokładnych i

[1] Dz.U. C 24 z 28.1.2012, s. 125.
[2] Teksty przyjęte, P7_TA(2011)0453.

aktualnych informacji, które byłyby dostępne dla wszystkich;

D. mając na uwadze, że pasażerom należy udostępnić skuteczne systemy rozpatrywania skarg, jeżeli usługa nie zostaje wyświadczona prawidłowo lub dochodzi do naruszenia innych praw zagwarantowanych pasażerom, zważywszy zwłaszcza na to, że pasażerowie uiścili już opłatę za bilet przed wyświadczeniem usługi;

E. mając na uwadze, że ramy prawne chroniące prawa pasażerów muszą określać minimalne standardy w zakresie ochrony konsumentów, na które wpływu nie będą miały zmieniające się praktyki linii lotniczych;

F. mając na uwadze, że o ile rozwój metod kontroli pasażerów prowadzi do coraz powszechniejszego stosowania m.in. urządzeń do prześwietlania osób i profilowania zachowań, o tyle pojawiają się nowe wątpliwości związane z ochroną pasażerów, które dotyczą prywatności, niedyskryminacji i zdrowia publicznego;

G. mając na uwadze, że osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osoby niepełnosprawne powinny być informowane o swoich prawach przed podróżą i w formie dostępnej dla wszystkich; mając na uwadze, że pracownicy portów lotniczych i przewoźników lotniczych powinni być należycie przeszkalani w zakresie udzielania pomocy takim osobom, aby zapewnić nieutrudniony i równy dostęp do podróży drogą lotniczą zgodnie z wymogami projektowania dla wszystkich/projektowania uniwersalnego;

Ramy ogólne

1. z zadowoleniem przyjmuje zaangażowanie Komisji w analizę i przegląd obowiązujących przepisów odnoszących się do praw pasażerów linii lotniczych w celu poprawy sytuacji pasażerów, w szczególności w przypadku dużych opóźnień lub odwołania lotu; uważa, że podstawą odzyskania zaufania pasażerów powinny być: właściwe stosowanie obowiązujących przepisów przez państwa członkowskie i przewoźników lotniczych, wdrożenie wystarczających i prostych sposobów dochodzenia roszczeń oraz udzielanie pasażerom dokładnych informacji o przysługujących im prawach;

2. wyraża ubolewanie w związku z tym, że organy wykonawcze stworzone przez państwa członkowskie nie zawsze zapewniają skuteczną ochronę praw pasażerów, ze szkodą dla pasażerów linii lotniczych; wzywa w związku z tym państwa członkowskie do opracowania metod pracy dla organów wykonawczych, dotyczących w szczególności rozpatrywania skarg i nakładania sankcji, które umożliwiałyby egzekwowanie praw pasażerów z punktu widzenia pewności prawa;

3. podkreśla, że pasażerowie linii lotniczych mają nie tylko prawa, ale i obowiązki, oraz że ich wypełnienie pomaga w zapewnieniu im samym oraz innym pasażerom bezpiecznego i bezproblemowego przebiegu podróży, zarówno przed lotem, w jego trakcie, jak i po jego zakończeniu;

4. podkreśla, że jednolity sposób rozpatrywania skarg w państwach członkowskich jest niezbędny do tego, by zagwarantować równe szanse, a ponadto wzywa Komisję do zapewnienia jednolitej wykładni i jednolitego stosowania rozporządzeń i rozwijania

lepszej współpracy między organami wykonawczymi, także za pomocą wymiany sprawdzonych rozwiązań i informacji, oraz do dążenia do poprawy koordynacji między bazami danych organów wykonawczych;

5. wzywa Komisję do nadania europejskiej sieci organów wykonawczych charakteru formalnego poprzez udzielenie jej wyraźnego upoważnienia oraz opracowanie regulaminu wewnętrznego w celu zacieśniania współpracy i ułatwiania procesu wspólnego podejmowania istotnych decyzji;

6. uważa, że trzeba lepiej określić rolę organów wykonawczych, które powinny być niezależne od przewoźników lotniczych i portów lotniczych i wolne od konfliktu interesów, a także powinny móc podejmować działania z własnej inicjatywy; uważa również, że należy zwiększyć skuteczność sankcji krajowych stosowanych wobec przewoźników lotniczych w przypadku naruszenia przepisów UE; podkreśla znaczenie dokładnych danych statystycznych jako podstawy regularnych, kompleksowych ocen skutków praw pasażerów w Europie i w związku z tym uważa, że organy wykonawcze powinny mieć obowiązek corocznej publikacji szczegółowych informacji o skargach, które otrzymują, również tych dotyczących nieuczciwych warunków umowy, oraz o karach, jakie nakładają na przewoźników lotniczych, oraz że linie lotnicze lub porty lotnicze powinny być zobowiązane do gromadzenia danych dotyczących liczby i długości opóźnień dotyczących zarówno lotów, jak i bagażu; jest zdania, że Komisja powinna analizować i publikować te statystyki;

7. zachęca Komisję, aby wraz z państwami członkowskimi dążyła do zidentyfikowania i wyeliminowania uchybień występujących w krajowych organach odpowiedzialnych za rozpatrywanie skarg i w procedurach oraz aby zapewniła odpowiednią koordynację przepisów dotyczących praw pasażerów linii lotniczych z planowanymi środkami UE dotyczącymi alternatywnych metod rozwiązywania sporów;

8. jest zdania, że obowiązek publikowania regularnych sprawozdań zawierających istotne dane, składanych organom wykonawczym przez linie lotnicze i operatorów w związku ze stosowaniem przedmiotowych rozporządzeń, zwiększyłby wydajność organów wykonawczych i wpłynął pozytywnie na zwiększenie konkurencji;

9. podkreśla pożyteczną rolę grupy konsultacyjnej ds. praw pasażerów linii lotniczych, której zainteresowane podmioty mogą przekazywać informacje dotyczące przeglądu przedmiotowych rozporządzeń, a ponadto podkreśla znaczenie tej grupy w propagowaniu dyskusji i współpracy między organami wykonawczymi, organizacjami konsumenckimi i liniami lotniczymi w celu opracowywania i rozpowszechniania sprawdzonych rozwiązań w dziedzinie stosowania prawodawstwa z zakresu praw pasażerów, w tym określenia uzasadnionych i dokładnych terminów na rozpatrywanie skarg pasażerów;

10. podkreśla, że kompletne informacje określające prawa pasażerów powinny być podawane pasażerom zarówno przez przewoźników lotniczych, jak i przez organizatorów turystyki, w języku użytym przy rezerwacji biletu i na wszystkich najważniejszych etapach podróży, począwszy od etapu, na którym pasażer rozważa możliwość zarezerwowania biletu, w formacie, który jest zrozumiały i przystępny dla każdego; zaleca, aby te informacje obejmowały dane kontaktowe działu obsługi klientów odnośnych linii lotniczych oraz organu wykonawczego danego państwa członkowskiego; z

zadowoleniem przyjmuje inicjatywę Komisji dotyczącą stworzenia centralnej strony internetowej na temat praw pasażerów, która byłaby dostępna we wszystkich językach urzędowych UE i w formacie przystępnym dla pasażerów niepełnosprawnych i pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej;

11. apeluje do Komisji o kontynuowanie kampanii informacyjnej zapoczątkowanej w 2010 r. w celu zwiększania świadomości pasażerów w zakresie przysługujących im praw, a także o zachęcanie sieci konsumenckich do tego, by wspólnie z organami wykonawczymi również przyczyniały się do realizacji tego celu;

12. wzywa Komisję do zaktualizowania wszystkich źródeł informacji (np. odpowiednie strony internetowe Komisji, dokumenty, broszury), w których opisano prawa pasażerów linii lotniczych, z uwzględnieniem najnowszych orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej;

13. podkreśla, że przewoźnicy lotniczy powinni dopilnować, aby w każdym porcie lotniczym, który obsługuje ich loty, obecny był personel kontaktowy lub służba mogąca zapewnić taki personel, który mógłby podjąć natychmiastowe decyzje w przypadku zakłócenia – co w szczególności dotyczy pomocy, zwrotu kosztów, zmiany planu podróży, zmiany rezerwacji i zagubionego lub opóźnionego bagażu – i do którego można by składać skargi; apeluje do Komisji o zaproponowanie wprowadzenia obowiązku stworzenia przez odnośnych przewoźników lotniczych centralnego punktu informacyjnego, a konkretniej strony internetowej, taniego połączenia telefonicznego i adresu poczty elektronicznej, w celu dopilnowania tego, aby konsumenci byli właściwie poinformowani;

14. jest zdania, że wszyscy przewoźnicy lotniczy muszą oferować dostępną i skuteczną pomoc telefoniczną wszystkim pasażerom, którzy dokonali rezerwacji lotu; w ramach tej pomocy należy udzielać informacji oraz oferować alternatywne rozwiązania w przypadku zakłóceń, a koszt takiego połączenia w żadnym wypadku nie powinien przekraczać kosztu połączenia lokalnego;

15. wzywa Komisję do przeanalizowania środków, które zapewniałby ochronę zarówno przylatującym, jak i odlatującym pasażerom, tak aby pasażerowie uzyskiwali odpowiednie odszkodowanie w przypadku zaginięcia bagażu lub niedopuszczalnie długiego oczekiwania na opóźniony bagaż;

16. podkreśla, że nawet pasażerowie, którzy są świadomi przysługujących im praw, mogą niechętnie dochodzić zadośćuczynienia z uwagi na żmudne procedury wnoszenia skarg; jest zdania, że organy wykonawcze powinny dysponować zasobami koniecznymi do utrzymywania widocznej obecności na większych unijnych lotniskach w celu udzielania podstawowych informacji i świadczenia usług z zakresu mediacji;

17. jest zdania, że przewoźnicy lotniczy powinni dopilnować tego, by pasażerowie mieli możliwość kierowania skarg na piśmie w sposób natychmiastowy, prosty i dostępny, bez ponoszenia dodatkowych kosztów; wzywa Komisję do uwzględniania w trakcie przeglądu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 prawa każdego pasażera do złożenia na lotnisku lub na pokładzie samolotu pisemnej skargi, której kopię otrzyma przewoźnik lotniczy i organ wykonawczy, a także możliwości złożenia skargi drogą elektroniczną; wzywa Komisję do tego, by w celu ujednolicenia procedur składania skarg stworzyła standardowy formularz

dostępny we wszystkich językach UE, aby unikać problemów natury językowej;

18. jest zdania, że w celu dopilnowania tego, aby prawa pasażerów były przestrzegane oraz z myślą o składaniu skarg, pasażerowie powinni być w stanie w każdej chwili zidentyfikować linię lotniczą, lot, personel bezpieczeństwa i pracowników portu lotniczego;

19. podkreśla, że pasażerowie powinni mieć pełen dostęp do dotyczących ich informacji o danych dotyczących przelotu pasażera (danych PNR), a także być informowani o tym, w jaki sposób ich dane PNR są wykorzystywane i komu są udostępniane; uważa, że w celu zapewnienia prawa pasażerów do prywatności, przewoźnik lotniczy może wymagać danych PNR od pasażerów jedynie wtedy, gdy jest to konieczne i proporcjonalne w związku z rezerwacją biletu, i podkreśla, że nie należy odmawiać przyjęcia na pokład pasażerów, chyba że taka odmowa następuje na wniosek właściwych organów w uzasadnionych przypadkach ze względów bezpieczeństwa publicznego i jeżeli jest wytłumaczona pasażerowi przez właściwy organ i potwierdzona na piśmie;

20. podkreśla, że w przypadku gdy pasażer, którego przyjęto już na pokład, zostanie poproszony o opuszczenie pokładu statku powietrznego na podstawie jego danych PNR, wyprowadzenia takiego pasażera muszą dokonać właściwe władze, a nie członkowie załogi;

21. przypomina państwom członkowskim o ich obowiązku monitorowania sytuacji finansowej linii lotniczych oraz o możliwości zawieszenia licencji na prowadzenie działalności przez linie lotnicze w przypadku, gdy ich środki finansowe są niewystarczające; wzywa Komisję do dopilnowania tego, by władze krajowe wypełniały te obowiązki, i do zapewnienia, by w przypadku niewypłacalności, upadłości lub cofnięcia koncesji pasażerowie, którzy utknęli na lotnisku, mogli zostać odesłani do domu;

22. wzywa Komisję do zapewnienia skutecznego wdrożenia i egzekwowania obowiązujących przepisów dotyczących przejrzystości cen i nieuczciwych praktyk handlowych w celu dopilnowania tego, by cena reklamowana dokładnie odzwierciedlała cenę końcową oraz by wszystkie koszty operacyjne, które nie mają charakteru opcjonalnego, oraz wszystkie opłaty administracyjne i opłaty związane ze środkiem płatności były uwzględnione w cenie i wskazywane w obowiązkowo udzielanych informacjach; wzywa linie lotnicze do tego, by w odniesieniu do różnych środków płatniczych, a zwłaszcza płatności dokonywanych za pomocą karty kredytowej, pobierały opłatę wyłącznie za rzeczywisty koszt świadczonych usług, zgodnie z dyrektywą w sprawie praw konsumentów;

23. zwraca uwagę na szeroko rozpowszechnione niesprawiedliwe warunki umowne wprowadzane w umowach zawieranych w transporcie lotniczym oraz na wzrost liczby orzeczeń krajowych zakazujących określonych praktyk regularnie stosowanych przez linie lotnicze; wzywa zatem Komisję do zajęcia się tą kwestią przez stworzenie czarnej listy poszczególnych niesprawiedliwych praktyk stosowanych w sektorze transportu lotniczego; podkreśla konieczność przyjęcia środków służących ochronie pasażerów przed innymi niesprawiedliwymi warunkami umownymi stosowanymi przez linie lotnicze, takimi jak warunki umowne dotyczące niewłaściwej obsługi/opóźnienia w dostarczeniu/uszkodzenia bagażu, przenoszalności biletów, działania siły wyższej,

jednostronnej zmiany planu lotów, zakazu oddzielnego wykorzystywania biletów, chyba że wynika to z bardzo ograniczonych i obiektywnych kryteriów „no-show” (w przypadku niestawienia się);

24. podkreśla, że konieczne jest bardziej szczegółowe zbadanie przypadków dyskryminacji cenowej pasażerów z uwagi na kraj zamieszkania, a w przypadku stwierdzenia występowania takich przypadków – ich usunięcie;

25. wzywa Komisję do zaproponowania środków, które umożliwiałyby pasażerom niewielką korektę informacji zawartych w rezerwacjach w sposób łatwy i bezpłatny oraz wycofanie się z rezerwacji dokonanej przez internet w terminie 2 godzin od dokonania początkowej rezerwacji;

26. wzywa Komisję do zaproponowania środków, które umożliwiłyby ujednolicenie praktyki handlowej odnoszącej się do bagażu podręcznego w celu ochrony pasażerów przed nadmiernymi ograniczeniami oraz umożliwienia im wnoszenia na pokład rozsądnej ilości bagażu podręcznego, w tym rzeczy kupionych w sklepach na lotnisku;

27. podkreśla prawo pasażerów do łatwego dostępu do dokładnych i obiektywnych szczegółowych informacji dotyczących oddziaływania ich podróży na środowisko i jej efektywności energetycznej, które powinny być wyraźnie widoczne zarówno na stronach internetowych przewoźników lotniczych, jak i na samych biletach; wzywa Komisję i przewoźników lotniczych do wsparcia starań podejmowanych obecnie w tym kierunku przy zastrzeżeniu racjonalności podjętych środków w zakresie związanych z nimi kosztów;

28. podkreśla, że wszyscy pasażerowie, w tym dzieci w wieku poniżej 2 lat, muszą być przewożeni bezpiecznie; wzywa przewoźników lotniczych do zapewnienia, aby osoby podróżujące z dziećmi mogły łatwo wejść na pokład z wózkami w świetle tego, że małe dzieci podróżujące z dorosłymi mogą zostać uznane za osoby z ograniczoną sprawnością ruchową; domaga się, aby przewoźnicy lotniczy oferowali obniżone taryfy dla dzieci, również dzieci w wieku powyżej 2 lat, zgodnie z praktyką wprowadzoną już w innych środkach transportu; wzywa Komisję do dopilnowania tego, by pasażerowie z dziećmi mieli pierwszeństwo wejścia na pokład i mogli doprowadzić wózek aż do drzwi statku powietrznego, a po przylocie odbierać go przy opuszczaniu pokładu statku powietrznego;

29. jest przekonany, że niezbędne jest przeanalizowanie powszechnego nieprzestrzegania przez operatorów transportu pasażerskiego, obsługujących porty lotnicze, obowiązku zapewniania fotelików dziecięcych, co ogranicza rodzicom możliwości sposobu transportu;

30. wzywa Komisję do przeanalizowania problemów w zakresie ochrony pasażerów związanych z nowymi metodami kontroli, takimi jak stosowanie urządzeń do prześwietlania osób, kontrole osobiste i monitorowanie informacji na temat pasażerów; jest zdania, że obowiązujące przepisy dotyczące praw pasażerów i organy wykonawcze mogłyby odegrać dużą rolę w uzyskiwaniu zadośćuczynienia w przypadku problemów, które mogą się pojawić;

31. wzywa do zapewnienia odpowiedniej spójności pomiędzy prawodawstwem dotyczącym

praw pasażerów linii lotniczych oraz przewidywanymi unijnymi środkami dochodzenia roszczeń zbiorowych w celu skutecznego zagwarantowania pasażerom przysługujących im praw oraz wysunięcia zarzutów wobec tych przedsiębiorstw, które regularnie naruszają te prawa;

32. proponuje wprowadzenie nagrody europejskiej przyznawanej co roku najbardziej przyjaznej konsumentowi linii lotniczej;

33. sugeruje, aby w dalszym ciągu badać możliwość i wykonalność ustanowienia jednego instrumentu legislacyjnego obejmującego wszystkie przepisy i zasady dotyczące praw konsumentów w lotnictwie cywilnym w celu ograniczenia rozdrobnienia oraz wyeliminowania niespójności występujących w różnych obszarach praw pasażerów;

34. docenia różnorodność praw pasażerów w zależności od środków transportu, czy to morskiego, lądowego czy powietrznego; uważa jednak, że należy opracować kompleksowe podejście polegające na zintegrowaniu wszystkich praw pasażerów – między innymi prawa do odszkodowania, zwrotu kosztów i informacji – w jednych całościowych skonsolidowanych ramach prawodawczych;

Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów

35. wzywa Komisję do wyjaśnienia – w ramach nadchodzącego przeglądu rozporządzenia – pojęcia „nadzwyczajnych okoliczności” oraz definicji „odwołania lotu”, a także przepisów dotyczących zapewnienia pomocy i prawa do odszkodowania i zadośćuczynienia; tego rodzaju przegląd powinien mieć na uwadze poziom ochrony pasażerów zapewniany w orzecznictwie ETS oraz wydanej przez Trybunał interpretacji pojęcia „nadzwyczajnych okoliczności”; uważa te środki za ważne, biorąc pod uwagę obecne możliwości podważania zasad przyznawania odszkodowania, różny sposób ich egzekwowania w poszczególnych państwach oraz wydarzenia takie jak kryzys spowodowany pyłem wulkanicznym w 2010 r.;

36. wzywa Komisję do stworzenia jednolitego, kompleksowego i szczegółowego systemu oceny wartości przedkładanych przez linie lotnicze dowodów wskazujących na istnienie „nadzwyczajnych okoliczności”;

37. wzywa Komisję do wyjaśnienia, że w przypadku gdy lot w ramach jednej rotacji jest opóźniony lub odwołany ze względu na nadzwyczajne okoliczności, linie lotnicze również mogą powołać się na te nadzwyczajne okoliczności w odniesieniu do kolejnego lotu w ramach tej samej rotacji;

38. uważa, że bardzo potrzebne są jasne zasady dotyczące treści, dostępności, dokładności i czasu podawania informacji pasażerom linii lotniczych, które powinny obejmować przyczynę ewentualnego opóźnienia lub odwołania lotu, oczekiwany czas trwania zakłócenia oraz co się dzieje w przypadku nadkompletu rezerwacji, a także alternatywne warianty podróży dostępne dla pasażerów;

39. podkreśla, że najbliższa zmiana rozporządzenia powinna również obejmować definicję

organu odpowiedzialnego za informowanie w stosownym czasie pasażerów będących uczestnikami zorganizowanych podróży o wszelkich zmianach lotów, ponieważ umowa jest wówczas zawierana między pasażerem a organizatorem turystyki, a nie bezpośrednio z przewoźnikiem lotniczym;

40. podkreśla, że możliwość wyboru przez pasażera jednej z trzech opcji, czyli zwrotu kosztów, zmiany planu podróży lub zmiany rezerwacji w przypadku zakłócenia podróży jest prawem podstawowym, a wybór ten powinien zostać zaoferowany bezzwłocznie wszystkim pasażerom, którzy utknęli na lotniskach;

41. wzywa Komisję do wsparcia środków, które zapewniają lepsze i bardziej efektywne wykorzystanie alternatywnych rodzajów transportu, w szczególności w nadzwyczajnych okolicznościach;

42. uważa, że pasażerowie, których bagaż zagubiono lub do których dotarł on z opóźnieniem, powinni być natychmiast informowani o prawach przysługujących im na mocy konwencji montrealskiej i rozporządzenia (WE) nr 889/2002 oraz że na szczeblu europejskim konieczne jest podjęcie działań ustawodawczych lub promocyjnych w celu zwiększenia świadomości opinii publicznej w zakresie praw przysługujących pasażerom oraz procedur składania skarg dotyczących zagubionego bagażu lub bagażu, który dociera z opóźnieniem; jest zdania, że w przypadku gdy bagaż dociera z ponad sześciogodzinnym opóźnieniem, poszkodowanym pasażerom należy zaoferować odszkodowanie proporcjonalne do ich potrzeb, tak by w czasie oczekiwania na bagaż mieli oni do dyspozycji wszystkie niezbędne rzeczy; podkreśla, że ogólna jakość i realizacja usług przenoszenia bagażu powinna zostać poruszona w ramach przeglądu dyrektywy 96/67/WE w sprawie obsługi naziemnej;

43. jest zdania, że w przypadku zagubienia, opóźnienia w dostarczeniu lub uszkodzenia bagażu linie lotnicze muszą przede wszystkim zapewnić odszkodowanie pasażerom, z którymi zawarli umowę, ale na późniejszym etapie muszą one mieć prawo dochodzenia zadośćuczynienia od portów lotniczych lub usługodawców, jeśli to nie one są odpowiedzialne za sytuację, w której znalazł się pasażer;

44. wzywa Komisję do zaproponowania maksymalnego terminu rozpatrywania skarg pasażerów wynoszącego dwa miesiące w przypadku przedsiębiorstw branżowych i dwa miesiące w przypadku organów wykonawczych; uważa, że potwierdzenie otrzymania skargi powinno zostać przesłane pasażerowi w ciągu 48 godzin; pasażerowie, którzy dokonują rezerwacji drogą elektroniczną, np. przez internet, również powinni mieć możliwość bezpłatnego nawiązania kontaktu z odnośną linią lotniczą za pośrednictwem tych samych środków i pod tym samym jasno wskazanym adresem, dzięki czemu będą mogli szybko i łatwo skontaktować się z odpowiednimi pracownikami linii lotniczej w celu rozwiązania jakichkolwiek problemów; jest ponadto zdania, że należy uruchomić linię telefoniczną i udostępnić usługę internetową, za pośrednictwem których pasażerowie mogliby uzyskiwać informacje dotyczące postępów w rozpatrywaniu ich skarg;

45. jest zdania, że w celu zapewnienia pewnej odpowiedzialności przed pasażerami należy zbadać i określić możliwości ściślejszej współpracy i koordynacji pomiędzy poszczególnymi podmiotami takimi jak przewoźnicy lotniczy, porty lotnicze i inni zainteresowani usługodawcy, przede wszystkim w przypadkach „nadzwyczajnych

okoliczności”;

46. apeluje o to, by dodatkowe koszty ponoszone przez przewoźników lotniczych w związku ze stosowaniem przedmiotowego rozporządzenia nie były przenoszone na pasażerów w postaci wyższych cen biletów;

47. zwraca uwagę, że ostatnie orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczące prawa pasażerów do odszkodowania w przypadku opóźnień potwierdzają konieczność wprowadzenia środków mających na celu równe traktowanie, zapewniających odpowiednie odszkodowanie w przypadku dużych opóźnień niezależnie od przyczyny takich opóźnień w celu pełnego uwzględnienia strat poniesionych przez pasażera; wzywa zatem Komisję do zaproponowania w tym celu środków bez anulowania prawa do przeniesienia rezerwacji biletu na kolejny dostępny lot;

48. podkreśla, że jednakowe traktowanie dużych opóźnień i odwołanych lotów stanowi dla linii lotniczych zachętę do tego, by odwołać opóźniony lot, który ewentualnie mógłby się jeszcze odbyć;

49. uważa, że bez uszczerbku dla obowiązków przewoźników lotniczych wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i w celu zagwarantowania praw pasażerów w rozporządzeniu powinno się sprecyzować przepisy dotyczące tego, czy i kiedy pasażerowie mogą samodzielnie dokonać zakupu posiłków i napojów lub rezerwacji w hotelach albo zorganizować sobie loty alternatywne oraz wystąpić o zwrot uzasadnionych kosztów przez przewoźnika lotniczego; jednocześnie rozporządzenie powinno obejmować mechanizmy chroniące przed nadużyciami ze strony pasażerów;

Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

50. podkreśla, że pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej lub pasażerom niepełnosprawnym należy zapewnić takie same możliwości podróżowania drogą lotniczą oraz nieograniczony dostęp do usług;

51. podkreśla potrzebę zapewnienia szczególnej ochrony słabszych grup konsumentów, w szczególności osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych; zwraca uwagę, że te słabsze grupy potrzebują dodatkowych gwarancji przy wykonywaniu praw przysługujących im jako pasażerom oraz wzywa Komisję, państwa członkowskie i przewoźników lotniczych do egzekwowania tych praw;

52. wzywa Komisję i państwa członkowskie do ułatwienia osobom o ograniczonej sprawności ruchowej i osobom niepełnosprawnych nieutrudnionego dostępu do przewozów lotniczych; podkreśla, że pod tym względem należy ułatwiać egzekwowanie prawa do korzystania ze sprzętów służących do poruszaniu się oraz do podróżowania z certyfikowanym psem przewodnikiem lub psem pomocnikiem; wzywa Komisję do zaproponowania przepisów obejmujących fizyczną dostępność portów lotniczych, aby przeszkody infrastrukturalne nie uniemożliwiały osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej korzystania z równych możliwości podróżowania;

53. wzywa Komisję do opracowania wytycznych dotyczących wykładni rozporządzenia (WE)

nr 1107/2006, w szczególności w zakresie zapisów dotyczących bezpieczeństwa i osób towarzyszących;

54. zachęca Komisję do wdrożenia ogólnounijnego planu działania obejmującego wszystkie działania podejmowane przez władze krajowe i wzywa Komisję do współpracy z organami wykonawczymi i właściwymi organizacjami przedstawicielskimi w celu poprawy wdrożenia wspomnianego rozporządzenia;

55. zgadza się z Komisją co do tego, że nie należy ograniczać obecnej definicji osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;

56. podkreśla, że formy podawania informacji, proces rezerwacji i procedury składania skarg muszą być całkowicie dostępne, że osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i osoby niepełnosprawne powinny mieć możliwość zgłoszenia swojego zapotrzebowania na pomoc w momencie rezerwacji biletu, a pasażer powinien otrzymać potwierdzenie zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc; podkreśla potrzebę traktowania niemowląt i małych dzieci jak osób o ograniczonej mobilności z uwagi na ich wiek;

57. wskazuje na to, że o ile bezpieczeństwo lotu jest najważniejsze z punktu widzenia interesu publicznego, o tyle linie lotnicze nie mogą odmawiać przyjęcia na pokład osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub osób niepełnosprawnych ze względu na to, że są one bez opieki; podkreśla, że linie lotnicze nie mogą stale od takich osób wymagać, by towarzyszył im opiekun;

58. podkreśla, że szkolenie załogi lotniczej lub innego personelu przewoźników lotniczych, portów lotniczych i organów wykonawczych ma bardzo istotne znaczenie i musi odpowiednio obejmować zróżnicowane indywidualne potrzeby osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych, w tym przede wszystkim wejście na pokład i zejście z pokładu oraz obsługę urządzeń pomocniczych; podkreśla, że szkolenie powinno być organizowane we współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;

59. wzywa Komisję do przedstawienia wniosku, który zapewniałby bezwzględne prawo osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych do nieodpłatnego korzystania z zatwierdzonych pod względem bezpieczeństwa urządzeń do terapii oddechowej na pokładzie statku powietrznego; uważa, że we współpracy z przedsiębiorstwami branżowymi i organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej należy zatwierdzić spis sprzętu do podawania tlenu medycznego, przy jednoczesnym należytym uwzględnieniu wszystkich wymogów bezpieczeństwa;

60. jest zdania, że ustanowienie minimalnych norm dotyczących sprzętu wspomagającego dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej i jego stosowania we wszystkich portach lotniczych w UE jest niezbędne do zapewnienia zharmonizowanego podejścia w zakresie obsługi naziemnej i zapewnienia wysokiej jakości obsługi pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej w Europie;

61. jest zdania, że konieczne jest opracowanie minimalnych norm dotyczących udzielania osobom o ograniczonej sprawności ruchowej i osobom niepełnosprawnym informacji w

dostępnych formach we wszystkich portach lotniczych UE, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji nadzwyczajnych; zwraca uwagę Komisji na nowe, już dostępne technologie, takie jak usługi wideo w języku migowym i usługi tekstowe;

62. wzywa do zaprzestania niestosownych i dyskryminacyjnych praktyk niektórych przewoźników lotniczych, polegających na zobowiązywaniu pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej do podpisywania przed wejściem na pokład oświadczenia zwalniającego danego przewoźnika lotniczego z odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody powstałe na sprzęcie służącym takim osobom do poruszania się;

63. wzywa Komisję do podjęcia wysiłków mających na celu wprowadzenie ewentualnych zmian w konwencji montrealskiej w celu dopilnowania tego, by sprzęt służący do poruszania się, należący do osób o ograniczonej sprawności ruchowej, był objęty pełnym odszkodowaniem, ponieważ sprzęt taki ma istotne znaczenie dla ich integralności, godności i niezależności, w związku z czym nie można porównać go z bagażem, a także by pasażer miał w miarę możliwości prawo do korzystania z własnego wózka inwalidzkiego do momentu wejścia na pokład samolotu, a następnie do odzyskania go przy opuszczaniu pokładu po przylocie; jednocześnie jest zdania, że osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą być informowane o przysługującym im prawie do ubiegania się o odszkodowanie za uszkodzenia ich sprzętu służącego do poruszania się oraz o prawie wydania specjalnej deklaracji o wartości zgodnie z konwencją montrealską;

64. jest zdania, że linie lotnicze oferujące pełen zakres usług i świadczące pasażerom usługi cateringowe podczas lotu nie mogą dyskryminować pasażerów wymagających specjalnych posiłków z uwagi na występujące u nich schorzenia (np. celiakia, cukrzyca itp.) oraz że takie specjalne posiłki muszą być zapewniane pasażerom wszystkich klas podróżnych bez dodatkowych opłat;

°
° °

65. zobowiązuje swojego przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie i Komisji.

UZASADNIENIE

Celem niniejszego sprawozdania jest odniesienie się do ostatniego komunikatu Komisji o stosowaniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (COM(2011)0174) oraz sprawozdania Komisji dotyczącego funkcjonowania i skutków rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (COM(2011)0166).

Ponieważ o prawach pasażerów mowa jest ponadto w wielu różnych przepisach prawa UE, w niniejszym projekcie sprawozdania uwzględniono również szerszy – rozpatrywany na poziomie europejskim – kontekst praw pasażerów podróżujących drogą lotniczą.

W projekcie sprawozdania wspomniano o konieczności większej pewności prawa, bardziej precyzyjnej wykładni oraz jednolitego stosowania rozporządzeń w całej UE. Konieczne jest również uwzględnienie orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w ramach najbliższej zmiany rozporządzenia nr 261/2004. Wreszcie sprawozdawca dąży do podniesienia odpowiedzialności i przejrzystości, doprecyzowania i wzmocnienia istniejących praw oraz upewnienia się, że są jasne dla konsumentów.

Sprawozdanie zostało sporządzone w odpowiednim czasie, ponieważ w przyszłym roku Komisja planuje przegląd rozporządzenia nr 261/2004. Sprawozdawca ma również nadzieję, że dostarczy ono informacji na potrzeby najbliższych zmian innych przepisów, takich jak m.in. dyrektywa w sprawie zorganizowanych podróży i pakiet lotniskowy. Poniżej przedstawiono najważniejsze zagadnienia zawarte w projekcie sprawozdania.

Ramy ogólne

Znajomość praw ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia pasażerom dostępu do nich. Z tego powodu informacje dotyczące praw pasażerów powinny być podawane w sposób prosty, odpowiedni i zrozumiały na wszystkich najważniejszych etapach podróży, począwszy od etapu, na którym pasażer rozważa możliwość zakupu biletu.

Aby zapewnić przestrzeganie praw, sprawozdawca apeluje o obecność personelu kontaktowego w portach lotniczych, który mógłby podjąć bezzwłoczne decyzje dotyczące udzielenia pomocy, zwrotu kosztów, zmiany planu podróży i innych kwestii pojawiających się w przypadku zakłócenia lotu.

Duże znaczenie mają efektywne, przejrzyste i niezależne organy wykonawcze, które rozpatrywałyby skargi pasażerów, pomagały w rozstrzyganiu sporów między pasażerami a przewoźnikami lotniczymi i ostatecznie, w razie konieczności, nakładały sankcje. Sprawozdawca apeluje o formalne ustanowienie europejskiej sieci organów wykonawczych, koordynowanej przez Komisję, oraz publikowanie przez organy wykonawcze informacji dotyczących otrzymanych przez nie skarg.

Ponadto w projekcie sprawozdania wspomniano o konieczności zapewnienia pasażerom pełnego odszkodowania w przypadku upadłości lub niewypłacalności linii lotniczej oraz skutecznego wdrażania i egzekwowania obowiązujących przepisów dotyczących przejrzystości cen, aby zapewnić, iż cena reklamowana sprawiedliwie odzwierciedla cenę końcową. Pasażerowie powinni również mieć prawo dostępu do odnoszących się do nich danych dotyczących przelotu pasażera będących w posiadaniu przewoźnika lotniczego, co powinno być przewidziane w prawodawstwie.

Sprawozdawca uważa również, że pasażerowie powinni mieć prawo do nieodpłatnej zmiany danych na swoich biletach w przypadku popełnienia błędu (obecnie linie lotnicze mogą za to pobierać wygórowane opłaty). Przykład ten świadczy o ogólnym rozpowszechnianiu się nieuczciwych warunków zawartych w umowach przewoźników lotniczych, co należy ukrócić.

Jednym z najbardziej podstawowych praw pasażerów jest prawo do bezpiecznej podróży. W związku z tym sprawozdawca uważa, że wszyscy pasażerowie, w tym dzieci w wieku poniżej dwóch lat, powinni mieć zapewnione bezpieczne miejsce w samolocie. Ponadto pasażerowie powinni mieć prawo do informacji dotyczących oddziaływania ich sposobu podróży na środowisko. Sprawozdawca wzywa zatem Komisję i linie lotnicze do wsparcia bieżących starań, które umożliwią dokonanie obiektywnego i dokładnego porównania wpływu różnych lotów, a także transportu lotniczego i innych rodzajów transportu na środowisko.

Rozporządzenie nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów

Precyzyjna wykładnia ma zasadnicze znaczenie, dlatego sprawozdawca wzywa Komisję do uwzględnienia w ramach najbliższej zmiany rozporządzenia nr 261/2004 interpretacji różnych definicji i terminów przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej, w tym pojęcia „nadzwyczajnych okoliczności” oraz zasad przyznawania odszkodowania.

W przypadku zakłócenia podróży pasażerowie powinni zostać w odpowiednim czasie poinformowani o przyczynach opóźnienia lub odwołania lotu, oczekiwanej długości opóźnienia i alternatywnych wariantach podróży, a w stosownych przypadkach także o innych rodzajach transportu. Należy podkreślić również możliwość wyboru przez pasażera jednej z trzech opcji, czyli zwrotu kosztów, zmiany planu podróży lub zmiany rezerwacji, jako prawa podstawowego.

Ponadto pasażerowie, których bagaż zaginął lub do których dotarł on z opóźnieniem, powinni mieć takie same prawa jak pasażerowie, których podróż uległa opóźnieniu. Aby linie lotnicze mogły zadbać o grupy pasażerów znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji i ograniczyć liczbę pasażerów, którzy udają się po pomoc do portu lotniczego, pasażerowie powinni mieć możliwość samodzielnego zakupu posiłków i napojów, wynajęcia pokoju w hotelu lub zarezerwowania alternatywnych lotów i następnie wystąpienia o zwrot uzasadnionych kosztów przez linię lotniczą.

Ponadto Komisja powinna zmienić kryteria, poziomy i mechanizmy odszkodowań, z zastrzeżeniem, że aktualne poziomy nie zostaną obniżone.

Rozporządzenie nr 1107/2006 w sprawie praw osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

Nieutrudniony dostęp i równe możliwości podróżowania dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych to prawo podstawowe. Przeszkodą, którą należy pilnie usunąć, jest brak przeszkolenia personelu oraz fizycznej infrastruktury portów lotniczych i samolotów. Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i osoby niepełnosprawne powinny mieć również w razie konieczności możliwość podróżowania z certyfikowanym psem przewodnikiem lub psem pomocnikiem na pokładzie samolotu oraz mieć zagwarantowany nieodpłatny dostęp do tlenu medycznego.

Za wszelkie uszkodzenia sprzętu służącego do poruszania się, należącego do osób o ograniczonej sprawności ruchowej, musi przysługiwać pełne odszkodowanie, ponieważ sprzęt taki ma istotne znaczenie dla ich integralności, godności i niezależności. Ponadto informacje dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych muszą być w pełni dostępne w formach odpowiadających ich potrzebom.

12.1.2012

OPINIA KOMISJI RYNKU WEWNĘTRZNEGO I OCHRONY KONSUMENTÓW

dla Komisji Transportu i Turystyki

w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą (2011/2150(INI))

Sprawozdawczyni komisji opiniodawczej: Antonyia Parvanova

WSKAZÓWKI

Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów zwraca się do Komisji Transportu i Turystyki, właściwej dla tej sprawy, o uwzględnienie w końcowym tekście projektu rezolucji następujących wskazówek:

1. z zadowoleniem przyjmuje zaangażowanie Komisji w analizę i przegląd obowiązujących rozporządzeń odnoszących się do praw pasażerów linii lotniczych w celu poprawy sytuacji pasażerów, w szczególności w przypadku dużych opóźnień lub odwołania lotu; uważa, że podstawą odzyskania zaufania pasażerów powinny być: właściwe stosowanie obowiązujących przepisów przez państwa członkowskie i przewoźników, wdrożenie wystarczających i prostych sposobów dochodzenia roszczeń oraz udzielanie pasażerom dokładnych informacji o przysługujących im prawach;

2. podkreśla znaczenie jednolitego wdrożenia i egzekwowania we wszystkich państwach członkowskich rozporządzenia (WE) nr 261/2004 oraz rozporządzenia (WE) 1107/2006 w sprawie praw pasażerów linii lotniczych, w tym nakładania skutecznych, odstraszających i proporcjonalnych kar w celu zapewnienia równych reguł gry i silnych zachęt ekonomicznych do przestrzegania przepisów dla przewoźników lotniczych oraz innych zainteresowanych podmiotów;

3. podkreśla znaczenie usunięcia istniejących luk we wdrażaniu i egzekwowaniu przez państwa członkowskie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w sprawie praw pasażerów linii lotniczych, które to luki po części powodują niepewność prawa i stanowią przeszkodę dla skutecznej ochrony konsumentów;

4. zauważa, że rzadko podejmuje się działania służące egzekwowaniu przepisów oraz że działania te znacznie różnią się w poszczególnych państwach członkowskich, w związku z czym zachęca Komisję do współpracy z właściwymi organami i krajowymi organami wykonawczymi (zwanymi dalej „KOW”) oraz do zbadania możliwości utworzenia sieci w

oparciu o Solvit lub centralnej jednostki UE w celu promowania jednolitego i szybkiego egzekwowania praw pasażerów linii lotniczych oraz nakładania kar i monitorowania naruszeń i państw członkowskich, które nie wdrożą tych przepisów;

5. mając na uwadze, że nieudzielanie informacji pasażerom jest główną przeszkodą utrudniającą skuteczne stosowanie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, wzywa Komisję do wyjaśnienia obowiązku informowania pasażerów, o którym mowa w obu rozporządzeniach, w celu dopilnowania, aby wszyscy pasażerowie, zwłaszcza pasażerowie w najbardziej niekorzystnej sytuacji, w wyznaczonym czasie otrzymywali dokładne i rzetelne informacje o przysługujących im prawach i procedurach dotyczących otrzymania pomocy w przypadku dużych opóźnień lub odwołania lotu, w tym o prawie wyboru przez pasażera zwrotu kosztów biletu, zmiany planu podróży lub zmiany rezerwacji, jak również o procedurach i punktach kontaktowych w przypadku niezadowolenia lub wnioskowania o odszkodowanie; takie informacje powinny być udzielane w sposób wyczerpujący i przyjazny konsumentowi na najważniejszych etapach podróży, a mianowicie w momencie rezerwacji, odprawy i wejścia na podkład, a także powinny zostać wydrukowane na biletach;

6. zauważa, że proces ewentualnej rewizji rozporządzenia 261/2004 i rozporządzenia 1107/2007 będzie czasochłonny; wzywa zatem Komisję, aby rozważyła wprowadzenie uzupełniających środków tymczasowych w celu poprawy stosowania i egzekwowania wymienionych rozporządzeń; takie środki mogą obejmować aktualizowanie i publikowanie na stronie internetowej KE dokumentów informujących o prawach pasażerów linii lotniczych, a także pogłębianie dyskusji i współpracy między państwami członkowskimi, KOW, organizacjami konsumenckimi i liniami lotniczymi w celu rozpowszechniania najlepszych praktyk i dążenia do porozumienia w sprawie kontrowersyjnych części odnośnego prawodawstwa;

7. wzywa Komisję do zorganizowania kampanii informacyjnych i ustanowienia wielojęzycznej platformy informacyjnej, za pośrednictwem której pasażerowie mogliby uzyskać dostęp do informacji na temat praw i procedur, w tym oficjalnych formularzy do składania skarg i danych punktów kontaktowych; zaznacza, że wysiłki zmierzające do nagłośnienia kwestii praw pasażerów można by rozszerzyć oraz można by się nimi podzielić z innymi uczestnikami łańcucha poprzez zapewnienie współpracy pomiędzy władzami krajowymi, organizacjami konsumenckimi, KOW, portami lotniczymi, przewoźnikami lotniczymi, pośrednikami i organizatorami podróży;

8. podkreśla, że przewoźnicy lotniczy powinni dopilnować, aby w każdym porcie lotniczym, który obsługuje ich loty, obecny był co najmniej jeden przedstawiciel lub punkt zgłaszania skarg, który mógłby podjąć natychmiastowe decyzje w przypadku zakłócenia podróży, co w szczególności dotyczy pomocy, zwrotu kosztów, zmiany planu podróży i zmiany rezerwacji;

9. zwraca uwagę na potrzebę rewizji rozporządzeń, tak aby uwzględniały najnowsze orzecznictwo[1], po przeprowadzeniu oceny możliwych konsekwencji oraz korzyści dla pasażerów, w celu doprecyzowania praw pasażerów linii lotniczych i wzmocnienia

[1] Na przykład sprawy połączone C 402/07 i C 432/07 Sturgeon.

środków egzekucyjnych;

10. uważa, że należy przedstawić jasne definicje najczęściej powtarzających się terminów, które służą do określenia odpowiedzialności przewoźnika lub odpowiednich praw pasażerów, które obejmowałyby terminy „lot”, „zmiana planu podróży”, „połączenie”, „zmiana przebiegu trasy”, „odwołanie”, „duże opóźnienie”, „rozkład lotów”, „miejsce docelowe”, „pomoc i opieka” oraz „prawo do odszkodowania”; podkreśla konieczność opracowania precyzyjnej definicji oraz wytycznych Komisji dotyczących terminu „nadzwyczajne okoliczności”, który należy wyraźnie określić w przyszłych zmianach do rozporządzenia 261/2004 w celu uniknięcia nieuzasadnionej interpretacji okoliczności, które doprowadziły do odwołania lub opóźnienia lotu; zachęca Komisję do ponownej oceny nieograniczonej odpowiedzialności przewoźników lotniczych w zakresie prawa do opieki w przypadku wystąpienia nadzwyczajnych okoliczności, na które przewoźnik nie ma wpływu;

11. wzywa Komisję do wyjaśnienia, że w przypadku gdy lot w dwie strony jest opóźniony lub odwołany ze względu na nadzwyczajne okoliczności, linie lotnicze również mogą powołać się na te nadzwyczajne okoliczności w odniesieniu do kolejnego lotu w ramach tego samego przelotu;

12. podkreśla prawo pasażerów do łatwego dostępu do dokładnych i obiektywnych informacji wyjaśniających wpływ ich podróży na środowisko naturalne oraz efektywność energetyczną podróży, które to informacje powinny być wyraźnie widoczne zarówno na stronach internetowych przewoźników lotniczych, jak i na samych biletach; wzywa Komisję i przewoźników lotniczych do wsparcia prac w tym kierunku;

13. docenia różnorodność praw pasażerów w zależności od środków transportu, do których zalicza się między innymi transport kolejowy, powietrzny, morski i śródlądowy; uważa jednak, że należy opracować kompleksowe podejście polegające na zintegrowaniu wszystkich praw pasażerów, a mianowicie między innymi prawa do odszkodowania, zwrotu kosztów, informacji, w jednych całościowych skonsolidowanych ramach prawodawczych;

14. zwraca uwagę, że ostatnie orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczące prawa pasażerów do odszkodowania w przypadku opóźnień potwierdzają konieczność wprowadzenia środków mających na celu równe traktowanie, zapewniających odpowiednie odszkodowanie w przypadku dużych opóźnień niezależnie od przyczyny takich opóźnień w celu pełnego uwzględnienia poniesionych przez nich strat; wzywa zatem Komisję do zaproponowania w tym celu środków bez anulowania prawa do przeniesienia rezerwacji biletu na kolejny dostępny lot;

15. sugeruje, aby w dalszym ciągu badać możliwość i wykonalność ustanowienia jednego instrumentu legislacyjnego obejmującego wszystkie przepisy i zasady dotyczące praw konsumentów w lotnictwie cywilnym w celu ograniczenia rozdrobnienia oraz wyeliminowania niespójności występujących w różnych obszarach praw pasażerów;

16. zauważa, że istniejące praktyki handlowe (takie jak opłaty pobierane przy odprawie, opłaty związane z pierwszeństwem wejścia na pokład oraz nadmierne opłaty za płatność kartą kredytową, w szczególności w przypadku zakupu więcej niż jednego biletu, opłaty

za bagaż, opłaty za zgodność z prawodawstwem UE lub blokowanie przez określony czas podwójnej kwoty ceny biletu na koncie bankowym pasażera) prowadzą do znaczących rozbieżności między ceną reklamowaną i końcową, co wprowadza w błąd konsumentów co do elementów składających się na końcową cenę biletu lotniczego, i w związku z tym podkreśla potrzebę zapewnienia przejrzystości cenowej, podobnie jak uczyniono to w zapisach o usługach transportu pasażerskiego w niedawno przyjętej dyrektywie o prawach konsumentów, zgodnie z którą przed związaniem konsumenta jakąkolwiek umową lub ofertą przedsiębiorca zobowiązany jest poinformować go o całkowitej cenie, łącznie z podatkami; domaga się, aby reklamowana cena należycie odzwierciedlała cenę końcową; wzywa Komisję do zwiększonej kontroli reklamowanych i końcowych cen biletów lotniczych, w szczególności na stronach internetowych linii lotniczych;

17. zwraca uwagę na szeroko rozpowszechnione niesprawiedliwe warunki umowne wprowadzane w umowach zawieranych w transporcie lotniczym oraz na wzrost liczby orzeczeń krajowych zakazujących określonych praktyk regularnie stosowanych przez linie lotnicze; wzywa zatem Komisję do zajęcia się tą kwestią poprzez stworzenie czarnej listy szczególnych niesprawiedliwych praktyk stosowanych w sektorze transportu lotniczego; podkreśla konieczność przyjęcia środków służących ochronie pasażerów przed innymi niesprawiedliwymi warunkami umownymi stosowanymi przez linie lotnicze, takimi jak warunki umowne dotyczące niewłaściwej obsługi/opóźnienia w dostarczeniu/uszkodzenia bagażu, przenoszalności biletów, działania siły wyższej, jednostronnej zmiany planu lotów, zakazu oddzielnego wykorzystywania biletów, chyba że wynika to z bardzo ograniczonych i obiektywnych kryteriów „no-show” (w przypadku niestawienia się); należy również przyjąć środki służące ochronie pasażerów przed polityką związaną z różnymi ograniczeniami dotyczących bagażu podręcznego i zakupów na lotniskach, z tytułu których pasażerowie nie powinni ponosić dodatkowych kosztów; konieczne jest zapewnienie, aby pasażerom przysługiwały jednolite ograniczenia dotyczące wymiarów i wagi bagażu podręcznego;

18. podkreśla konieczność zapewnienia spójności między różnymi przepisami dotyczącymi praw pasażerów linii lotniczych, a w szczególności między ochroną prawną przysługującą uczestnikom wyjazdów zorganizowanych a brakiem podobnej ochrony pasażerów, którzy zakupili jedynie bilet lotniczy, a tym samym dostosowania się do tendencji występujących na rynku podróży, zgodnie z którymi konsumenci coraz częściej sami organizują swoją podróż, i uniknięcia wszelkiej dyskryminacji wobec pasażerów ze względu na rodzaj zakupionego biletu lub niesprawiedliwą konkurencję między różnymi usługodawcami (przewoźnikami lotniczymi, biurami podróży lub organizatorami podróży); w szczególności wzywa Komisję do przedstawienia propozycji wiążących środków, w tym obowiązku ostatecznego zagwarantowania przez przewoźników lotniczych pokrycia zobowiązań względem pasażerów, w celu zapewnienia tego, aby w przypadku niewypłacalności, upadłości lub cofnięcia koncesji linii lotniczych pasażerowie, którzy zakupili jedynie bilet lotniczy, byli objęci równie skuteczną ochroną co uczestnicy wyjazdów zorganizowanych;

19. wzywa Komisję do opracowania wytycznych dotyczących wykładni rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w sprawie praw osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, w szczególności w zakresie zapisów dotyczących bezpieczeństwa i osób towarzyszących;

20. podziela zdanie Komisji, zgodnie z którym nie należy uściślać obecnie obowiązującej definicji „pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej” lub „osoby niepełnosprawnej”, gdyż podważy to cel obecnej definicji, który polega na zapewnieniu szeroko zakrojonej pomocy grupom osób wymagających specjalnej pomocy; proponuje rozważenie tego, czy w definicji terminu „pasażerowie o specjalnych potrzebach” należałoby ewentualnie uwzględnić osoby starsze, które nie mają ograniczonej sprawności ruchowej, kobiety ciężarne oraz dzieci bez opieki, o ile ich wiek ogranicza ich zdolność do samodzielnego korzystania z transportu publicznego;

21 podkreśla, że pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej lub pasażerom niepełnosprawnym należy zapewnić takie same możliwości podróżowania drogą lotniczą oraz nieograniczony dostęp do usług;

22. podkreśla potrzebę zapewnienia szczególnej ochrony słabszych grup konsumentów, w szczególności osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej; zwraca uwagę, że te słabsze grupy potrzebują dodatkowych gwarancji przy wykonywaniu praw przysługujących im jako pasażerom oraz wzywa Komisję, państwa członkowskie i przewoźników lotniczych do egzekwowania tych praw;

23. wzywa Komisję do wprowadzenia wiążących środków mających na celu nałożenie na linie i porty lotnicze obowiązku harmonizacji swoich polityk, w szczególności w odniesieniu do procedur rezerwacji, procedur zwracania się o pomoc oraz polityki kontroli bezpieczeństwa, oraz lepszego informowania o tych kwestiach, począwszy od momentu rezerwacji aż do opuszczenia przez pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej i ewentualnie pasażerów o specjalnych potrzebach portu lotniczego w miejscu docelowym w celu zapewnienia równych możliwości podróży oraz niedyskryminacji, a także poinformowania osób o ograniczonej sprawności ruchowej, czego mogą oczekiwać od różnych linii lotniczych i w różnych portach lotniczych;

24. podkreśla to, że szkolenia personelu przewoźników lotniczych i pracowników lotnisk mają kluczowe znaczenie dla zapewnienia skutecznego wdrożenia wszystkich części rozporządzenia 1107/2006 oraz że są najbardziej opłacalnym sposobem zapewnienia niedyskryminacji; w związku z tym podkreśla, że należy zapewnić odpowiednie szkolenie pracowników lotnisk i personelu pokładowego w ścisłej współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;

25. podkreśla, że koniecznie należy dopilnować, aby sprzęt do poruszania się pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej nie był uznawany lub traktowany jako zwykły bagaż, lecz jako niezbędne i niezastąpione narzędzie dające tym osobom niezależność; w związku z tym podkreśla, że przeszkolony personel powinien ostrożnie obchodzić się ze sprzętem do poruszania się pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej, zgodnie z surowymi i zharmonizowanymi procedurami załadunku na pokład i wyładunku z pokładu, co umożliwi tym pasażerom korzystanie ze sprzętu tak długo, jak to tylko możliwe;

26. jest przekonany, że należy dopilnować, aby osoby, które w podróży potrzebują tlenu medycznego, a także pasażerowie otyli i pasażerowie, którzy muszą podróżować z opiekunem, nie musiały dokonywać dodatkowych opłat lub aby nie odmawiano im wejścia na pokład, chyba że jest to uwarunkowane względami bezpieczeństwa;

27. zachęca Komisję, aby wraz z państwami członkowskimi dążyła do zidentyfikowania i wyeliminowania uchybień występujących w krajowych organach odpowiedzialnych za rozpatrywanie skarg i w procedurach oraz aby zapewniła odpowiednią koordynację przepisów dotyczących praw pasażerów linii lotniczych z oczekiwanymi środkami UE dotyczącymi alternatywnych metod rozwiązywania sporów;

28. podkreśla, że należy zwiększyć możliwości dochodzenia swoich praw przez konsumentów; wzywa Komisję do zaproponowania środków ukierunkowanych na ustanowienie łatwo dostępnych i niezależnych procedur rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń, które to procedury zapewnią skuteczną ochronę praw pasażerów oraz to, że pasażerowie otrzymają odszkodowanie, do którego są uprawnieni, w sposób terminowy i efektywny; apeluje do krajowych organów wykonawczych lub do nowego organu wykonawczego UE o pomoc konsumentom w składaniu skarg, zwłaszcza w kontekście transgranicznym; podkreśla konieczność wyznaczenia ustalonych terminów udzielania odpowiedzi na skargi pasażerów, jak uczyniono w innych rozporządzeniach dotyczących praw pasażerów, oraz rozważenia nadania decyzjom KOW wiążącego charakteru w celu zapewnienia ich uznawania przez sądy oraz przestrzegania przez przewoźników lotniczych i inne zainteresowane podmioty; wzywa państwa członkowskie do zapewnienia krajowym organom wykonawczym wystarczających zasobów i nadania im współmiernych uprawnień do nakładania sankcji;

29. wzywa do zapewnienia odpowiedniej spójności pomiędzy prawodawstwem dotyczącym praw pasażerów linii lotniczych oraz przewidywanymi unijnymi środkami dochodzenia roszczeń zbiorowych w celu skutecznego zagwarantowania pasażerom przysługujących im praw oraz wysunięcia zarzutów wobec tych przedsiębiorstw, które regularnie naruszają te prawa;

30. proponuje wprowadzenie nagrody europejskiej przyznawanej co roku linii lotniczej uznanej za najbardziej przyjazną konsumentowi.

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI

Data przyjęcia	9.1.2012
Wynik głosowania końcowego	+: 29 –: 0 0: 0
Posłowie obecni podczas głosowania końcowego	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
Zastępca(y) obecny(i) podczas głosowania końcowego	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

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI

Data przyjęcia	27.2.2012
Wynik głosowania końcowego	+: 41 –: 1 0: 4
Posłowie obecni podczas głosowania końcowego	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
Zastępca(y) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks