EURÓPSKY PARLAMENT 2009 - 2014

Dokument na schôdzu

A7-0053/2012

5.3.2012

SPRÁVA

k fungovaniu a uplatňovaniu stanovených práv cestujúcich v leteckej doprave
(2011/2150(INI))

Výbor pre dopravu a cestovný ruch

Spravodajca: Keith Taylor

PR_INI

OBSAH

strana

NÁVRH UZNESENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU 3

DÔVODOVÁ SPRÁVA.....13

STANOVISKO VÝBORU PRE VNÚTORNÝ TRH A OCHRANU SPOTREBITEĽA.....16

VÝSLEDOK ZÁVEREČNÉHO HLASOVANIA VO VÝBORE 23

NÁVRH UZNESENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU

k fungovaniu a uplatňovaniu stanovených práv cestujúcich v leteckej doprave (2011/2150(INI))

Európsky parlament,

– so zreteľom na oznámenie Komisie o uplatňovaní nariadenia (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov (COM(2011)0174),

– so zreteľom na správu Komisie o uplatňovaní a výsledkoch nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (COM(2011)0166),

– so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru zo 27. októbra 2011[1],

– so zreteľom na svoje uznesenie z 25. októbra 2011 o mobilite a začlenení osôb so zdravotným postihnutím a Európskej stratégii pre oblasť zdravotného postihnutia obdobie 2010 – 2020, najmä na jej články 42, 43, 46, 82 a 97[2],

– so zreteľom na článok 48 rokovacieho poriadku,

– so zreteľom na správu Výboru pre dopravu a cestovný ruch a stanovisko Výboru pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa (A7-0053/2012),

A. keďže nariadenie (ES) č. 261/2004 a nariadenie (ES) č. 1107/2006 (ďalej len „nariadenia“) sú síce pozitívnymi krokmi v oblasti ochrany práv cestujúcich, je však potrebné posilniť právnu istotu, zvýšiť interpretačnú zrozumiteľnosť a zjednotiť uplatňovanie týchto nariadení v celej EÚ;

B. keďže hoci nariadenie (ES) č. 261/2004 poskytuje cestujúcim silnú ochranu a od svojho zavedenia účinne pôsobilo, pričom kríza spojená so sopečným popolom zdôraznila potrebu ozrejmiť a opätovne preskúmať niektoré aspekty tohto nariadenia, ak by sa takéto mimoriadne okolnosti opäť objavili v budúcnosti;

C. keďže najdôležitejšie právo cestujúcich je právo na služby poskytované podľa plánu na základe základného práva na slobodu pohybu a zmluvného záväzku, ktorý vzniká predajom leteniek; keďže je nevyhnutné poskytnúť cestujúcim zrozumiteľné, presné, včasné a všetkým dostupné informácie;

D. keďže cestujúci by mali mať k dispozícii efektívne systémy podávania sťažností v prípade, že služba nie je riadne poskytnutá, alebo ak boli porušené iné práva cestujúcich, a to najmä preto, že cestujúci už zaplatili cenu letenky pred poskytnutím služby;

[1] Ú. v. EÚ C 24, 28.1.2012, s. 125.
[2] Prijaté texty, P7_TA(2011)0453.

E. keďže právny rámec chrániaci práva cestujúcich potrebuje zaručiť minimálnu normu ochrany spotrebiteľa, ktorá môže odolávať vývoju obchodných praktík leteckých spoločností;

F. keďže rozvoj metód kontroly cestujúcich vedie k širšiemu využívaniu metód ako bezpečnostné skenery a tvorba profilov správania sa, čo vyvoláva nové otázky o ochrane cestujúcich v oblasti súkromia, nediskriminácie a verejného zdravia;

G. keďže osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby so zdravotným postihnutím by mali byť informované o svojich právach pred cestou a formou prístupnou každému; keďže personál letiska a personál dopravcu by mal byť riadne vyškolený v poskytovaní pomoci osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou, aby vedel pomôcť zabezpečiť bezbariérový a rovnaký prístup k leteckej doprave v súlade s požiadavkami dizajnu pre všetkých/univerzálneho dizajnu;

Všeobecný rámec

1. víta záväzok Komisie uskutočniť analýzu a revíziu súčasných pravidiel o právach cestujúcich v leteckej doprave s cieľom zlepšiť situáciu cestujúcich, najmä v prípadoch dlhého meškania alebo zrušenia letov; domnieva sa, že riadne uplatňovanie súčasných pravidiel členskými štátmi a dopravcami, presadzovanie dostatočných a jednoduchých nápravných prostriedkov a poskytovanie presných informácií cestujúcim o ich právach by malo byť základom pre opätovné získanie dôvery cestujúcich;

2. ľutuje, že orgány zabezpečujúce dodržiavanie predpisov zriadené členskými štátmi nie vždy zaručujú účinnú ochranu práv cestujúcich, čo cestujúcich v leteckej doprave poškodzuje; preto vyzýva členské štáty, aby navrhli pracovné metódy pre orgány zabezpečujúce dodržiavanie predpisov, a to najmä v oblasti riešenia sťažností a sankcií, ktoré umožnia zabezpečenie dodržiavania práv cestujúcich z hľadiska právnej istoty;

3. zdôrazňuje, že cestujúci v leteckej doprave majú nielen práva, ale aj povinnosti, a ich splnenie pomáha zabezpečiť to, aby všetko, čo sa týka ich aj ostatných cestovateľov, fungovalo hladko pred odletom, počas letu aj po ňom;

4. zdôrazňuje, že jednotné riešenie sťažností v členských štátoch je potrebné na to, aby sa vytvorili rovnaké podmienky, a vyzýva Komisiu, aby zaručila, aby existovali jednotný výklad a uplatňovanie nariadení, a aby rozvíjala lepšiu spoluprácu medzi orgánmi zabezpečujúcimi dodržiavanie predpisov, a to aj prostredníctvom výmeny osvedčených postupov a informácií, a snažila sa o lepšiu koordináciu ich databáz;

5. vyzýva Komisiu, aby sformalizovala európsku sieť orgánov zabezpečujúcich dodržiavanie predpisov vytvorením jasného mandátu a vnútorných pracovných pravidiel s cieľom zlepšiť spoluprácu a uľahčiť proces prijímania príslušných spoločných rozhodnutí;

6. domnieva sa, že treba lepšie vymedziť úlohu orgánov zabezpečujúcich dodržiavanie predpisov, že tieto orgány by mali byť nezávislé od leteckých dopravcov a letísk a byť bez konfliktov záujmov, že by mali byť schopné konať z vlastnej iniciatívy a že vnútroštátne sankcie uplatňované na leteckých dopravcov za porušenie pravidiel EÚ by mali byť efektívnejšie; zdôrazňuje význam kvalitnej štatistiky ako základu pre pravidelné

hodnotenia vplyvu práv cestujúcich v Európe, a preto sa domnieva, že orgány zabezpečujúce dodržiavanie predpisov by mali mať povinnosť každoročne zverejňovať údaje o sťažnostiach, ktoré dostávajú vrátane sťažností týkajúcich sa nespravodlivých podmienok a o sankciách, ktoré na leteckých dopravcov uvaľujú, a že letecké spoločnosti a/alebo letiská by mali mať povinnosť zbierať údaje o počte a dĺžke meškaní cestujúcich aj ich batožiny; domnieva sa, že Komisia by mala tieto štatistiky analyzovať a zverejňovať;

7. nabáda Komisiu, aby v spolupráci s členskými štátmi zistila nedostatky, pokiaľ ide o vnútroštátne subjekty zodpovedné za vybavovanie sťažností a príslušné postupy, aby tieto nedostatky odstránila a aby zabezpečila riadnu koordináciu medzi právnymi predpismi o právach cestujúcich v leteckej doprave a plánovanými opatreniami EÚ v oblasti mechanizmov alternatívneho riešenia sporov;

8. domnieva sa, že pravidelné správy leteckých spoločností a operátorov o relevantných údajoch týkajúcich sa uplatňovania pravidiel, ktoré sa majú zverejniť, podávané orgánom zabezpečujúcim dodržiavanie predpisov by zvýšili efektívnosť týchto orgánov a podnecovali hospodársku súťaž;

9. zdôrazňuje užitočnú úlohu konzultačnej skupiny pre práva cestujúcich v leteckej doprave, ktorej môžu zúčastnené strany dodávať informácie týkajúce sa revízie nariadení, a zdôrazňuje význam tejto skupiny pri propagácii diskusie a spolupráce medzi orgánmi zabezpečujúcimi dodržiavanie predpisov, združeniami spotrebiteľov a leteckými spoločnosťami, a to s cieľom rozvíjať a šíriť osvedčené postupy v oblasti uplatňovania právnych predpisov, ktoré sa týkajú práv cestujúcich v leteckej doprave vrátane stanovenia rozumných a presných harmonogramov nakladania so žiadosťami cestujúcich;

10. zdôrazňuje, že leteckí dopravcovia i cestovné kancelárie by mali oznamovať kompletné informácie o právach cestujúcich v jazyku, ktorý bol použitý pri rezervácii letenky, počas kľúčových fáz cesty, počnúc fázou, keď cestujúci zvažuje rezerváciu letenky, a to formou, ktorá je prístupná každému a zrozumiteľná; odporúča, aby tieto informácie zahŕňali spoľahlivé kontaktné informácie oddelenia vzťahov so spotrebiteľmi príslušnej leteckej spoločnosti a príslušného orgánu členského štátu zabezpečujúceho dodržiavanie predpisov; víta iniciatívu Komisie s cieľom vytvorenia centrálnej internetovej stránky o právach cestujúcich v leteckej doprave vo všetkých úradných jazykoch EÚ a formátoch dostupných pre cestujúcich so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou;

11. naliehavo žiada Komisiu, aby pokračovala v informačných kampaniach spustených v roku 2010 s cieľom zvýšiť informovanosť cestujúcich o ich právach, a aby nabádala siete spotrebiteľov k tomu, aby v koordinácii s orgánmi zabezpečujúcimi dodržiavanie predpisov v tomto smere taktiež prispeli;

12. žiada Komisiu, aby zaktualizovala všetky nosiče na ktorých sú uvedené práva cestujúcich v leteckej doprave (napríklad príslušné internetové stránky Komisie, dokumenty a brožúry), pričom by mala zohľadniť posledné rozhodnutia Európskeho súdneho dvora;

13. zdôrazňuje, že leteckí dopravcovia by mali zabezpečiť na každom letisku, kde pôsobia, prítomnosť kontaktného personálu, ktorý môže urobiť okamžité rozhodnutie v prípade

narušenia, najmä pokiaľ ide o pomoc, náhrady, presmerovanie, zmenu rezervácie a stratenú alebo zmeškanú batožinu, a u ktorého možno podávať sťažnosti, alebo prítomnosť služby, ktorá takýto personál dokáže zabezpečiť; naliehavo žiada Komisiu, aby navrhla stanovenie povinnosti príslušných leteckých dopravcov zabezpečiť ústredné informačné miesto, a to konkrétne internetovú stránku, a telefónne číslo s nízkou tarifou a e-mailovú adresu, s cieľom zabezpečiť riadne informovanie spotrebiteľov;

14. domnieva sa, že všetky letecké spoločnosti musia zaviesť prístupnú a účinnú telefonickú pomoc pre všetkých cestujúcich po rezervácii cesty; domnieva sa, že táto pomoc musí poskytovať informácie a alternatívne návrhy v prípade narušenia, a jej cena nesmie v žiadnom prípade prekročiť cenu miestneho volania;

15. vyzýva Komisiu, aby preskúmala opatrenia, ktoré by poskytli ochranu prilietajúcim aj odlietajúcim cestujúcim týkajúcu sa náležitého odškodnenia cestujúcich v prípade straty alebo neprijateľne dlhého meškania batožiny;

16. zdôrazňuje, že aj cestujúcich, ktorí o svojich právach vedia, môžu od snahy o nápravu odrádzať zložité postupy podávania sťažností; domnieva sa, že je potrebné, aby orgány zabezpečujúce dodržiavanie predpisov mali prostriedky potrebné na zachovanie svojej viditeľnej prítomnosti na väčších letiskách Únie s cieľom ponúkať základné informácie a sprostredkovanie služieb;

17. zastáva názor, že leteckí dopravcovia by mali zabezpečiť okamžitý, jednoduchý, prístupný spôsob podávania písomných sťažností cestujúcich bez akýchkoľvek dodatočných poplatkov; vyzýva Komisiu, aby do svojej revízie nariadenia (ES) č. 261/2004 začlenila právo každého cestujúceho podať písomnú sťažnosť priamo na letisku alebo v lietadle, s kópiami určenými leteckému dopravcovi a orgánu zabezpečujúcemu dodržiavanie predpisov, ako aj možnosť podať sťažnosť iným elektronickým spôsobom; vyzýva Komisiu, aby pripravila štandardný formulár, preložený do všetkých jazykov EÚ, aby sa predišlo akýmkoľvek jazykovým problémom, a aby zjednotila postupy riešenia sťažností;

18. zastáva názor, že s cieľom zabezpečiť dodržiavanie práv cestujúcich a na účely podávania sťažností, by cestujúci mali mať možnosť kedykoľvek identifikovať leteckú spoločnosť, let, bezpečnostný personál a personál letiska;

19. zdôrazňuje, že cestujúci by mali byť plne informovaní o svojom osobnom zázname o cestujúcom (PNR) a o tom, ako sa ich údaje uvedené v PNR používajú a komu sa poskytujú; domnieva sa tiež, že v záujme zaručenia práva cestujúcich na súkromie môže letecký dopravca požadovať údaje PNR od cestujúcich len ak je to potrebné a užitočné z hľadiska rezervácie letenky a zdôrazňuje, že cestujúcim by sa nemalo odmietať právo na dopravu, iba ak je zákaz vstupu na palubu lietadla požadovaný zo strany príslušného úradu v odôvodnených prípadoch z dôvodu verejnej bezpečnosti a ak to príslušný úrad cestujúcemu písomne zdôvodní;

20. zdôrazňuje, že ak je cestujúci už na palube a musí kvôli svojmu PNR lietadlo opustiť, musia toto vyvedenie uskutočniť príslušné orgány a nie členovia posádky;

21. pripomína členským štátom ich povinnosť monitorovať finančnú situáciu leteckých spoločností a možnosť pozastaviť ich prevádzkovú licenciu v prípade, že ich finančné

prostriedky nie sú dostatočné; naliehavo žiada Komisiu, aby zabezpečila, aby vnútroštátne orgány dodržiavali tieto povinnosti a aby zabezpečili, aby sa cestujúci, ktorí sa ocitli v cudzine, mohli v prípade platobnej neschopnosti, konkurzu, ukončenia činnosti alebo zrušenia prevádzkovej licencie vrátiť do vlasti;

22. vyzýva Komisiu, aby zabezpečila účinné uplatňovanie a presadzovanie platných právnych predpisov o cenovej transparentnosti a nekalých obchodných praktikách s cieľom zabezpečiť, aby inzerovaná cena zodpovedala konečnej cene a aby tarify zahŕňali všetky nevoliteľné prevádzkové náklady a všetky administratívne poplatky a poplatky za spôsoby platby a uvádzali/šírili sa s požadovanými informáciami; so zreteľom na rôzne spôsoby platby a najmä platby prostredníctvom kreditnej karty vyzýva letecké spoločnosti k tomu, aby si účtovali iba poplatky za skutočné náklady na svoje služby v súlade so smernicou 2011/83/EU o právach spotrebiteľa;

23. zdôrazňuje veľké rozšírenie nespravodlivých zmluvných podmienok v zmluvách o leteckej preprave a zvýšenie rozsahu vnútroštátnej judikatúry zakazujúcej niektoré podmienky, ktoré letecké spoločnosti pravidelne používajú; preto naliehavo vyzýva Komisiu, aby sa tejto problematike venovala tak, že vytvorí čiernu listinu konkrétnych nespravodlivých zmluvných podmienok v odvetví leteckej dopravy; zdôrazňuje potrebu prijatia opatrení na ochranu cestujúcich pred ďalšími nespravodlivými zmluvnými podmienkami, ktoré zavádzajú letecké spoločnosti, napr. zmluvné ustanovenia týkajúce sa zlého zaobchádzania s batožinou a meškania či poškodenia batožiny, prenositeľnosti leteniek, okolností spojených s vyššou mocou, jednostrannej zmeny plánu letu a zákazu požiadavky, podľa ktorej cestujúci musia využiť zo spiatočnej letenky cestu tam, aby mohli využiť cestu späť, pokiaľ to nevychádza z veľmi obmedzených a objektívnych kritérií nedostavenia sa;

24. zdôrazňuje, že sa musí dôkladnejšie skúmať a v prípade výskytu odstraňovať cenová diskriminácia cestujúcich na základe krajiny pobytu;

25. vyzýva Komisiu, aby navrhla opatrenia, ktoré by umožnili cestujúcim ľahko a bezplatne opraviť nezávažné chyby v rezervácii a zrušiť online rezerváciu do dvoch hodín od počiatočnej rezervácie;

26. žiada Komisiu, aby navrhla opatrenia, ktoré by umožnili harmonizáciu obchodnej praxe v oblasti príručnej batožiny s cieľom chrániť cestujúcich pred praktikami nadmerných obmedzení a umožniť im priniesť si na palubu primerané množstvo príručnej batožiny vrátane nákupov z obchodov na letiskách;

27. kladie dôraz na právo, aby cestujúci mali ľahký prístup k presným a objektívnym informáciám s údajmi o vplyve na životné prostredie a o energetickej efektívnosti ich cesty; tieto informácie by mali byť jasne viditeľné na webových stránkach leteckých dopravcov i na samotných letenkách; vyzýva Komisiu a leteckých dopravcov, aby podporili činnosti, ktoré sa v tomto smere uskutočňujú, ak sú prijímané kroky primerané vzhľadom na vzniknuté náklady;

28. zdôrazňuje, že všetci cestujúci vrátane detí mladších ako dva roky musia byť prepravovaní bezpečne; vyzýva leteckých dopravcov, aby zaručili, aby cestujúci s deťmi mohli nastúpiť na palubu s detskými kočíkmi vzhľadom na skutočnosť, že malé deti cestujúce

s dospelými možno klasifikovať ako osoby so zníženou pohyblivosťou; vyzýva leteckých dopravcov, aby znížili sadzby za deti vrátane detí starších ako dva roky, ako sa to už stalo pri iných druhoch dopravy; vyzýva Komisiu, aby zabezpečila, aby cestujúci deťmi mali právo nastúpiť na palubu ako prví a mohli si svoje detské kočíky vziať až ku dverám lietadla a vyzdvihnúť si ich po pristátí pri dverách;

29. domnieva sa, že je potrebné preskúmať veľmi rozšírenú neschopnosť prevádzkovateľov dopravy obsluhujúcich letiská splniť povinnosť zabezpečiť detské sedadlá, čím obmedzujú dopravné možnosti rodičov;

30. vyzýva Komisiu, aby preskúmala otázky ochrany cestujúcich spojené s novými metódami kontroly, ako sú bezpečnostné skenery, ručné prehliadky a tvorba profilov cestujúcich; domnieva sa, že súčasné ustanovenia o právach cestujúcich a orgány zabezpečujúce dodržiavanie predpisov by mohli zohrať určitú úlohu pri riešení problémov, ktoré môžu nastať;

31. vyzýva na zabezpečenie náležitého súladu medzi právnymi predpismi v oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave a očakávanými opatreniami EÚ v oblasti kolektívneho odškodňovania, a to s cieľom efektívne zaručiť práva cestujúcich a zakročiť proti tým spoločnostiam, ktoré tieto práva systematicky ignorujú;

32. navrhuje zavedenie výročnej ceny pre leteckú spoločnosť, ktorá je voči spotrebiteľom najprívetivejšia;

33. tvrdí, že by sa mohol uskutočniť ďalší výskum zameraný na zistenie možnosti a vhodnosti zavedenia jediného legislatívneho nástroja zahŕňajúceho všetky ustanovenia a zásady v oblasti práv spotrebiteľov v civilnom letectve, a to s cieľom znížiť rozdrobenosť a uviesť do súladu rozpory medzi rozličnými oblasťami práv cestujúcich;

34. oceňuje rôznorodosť práv cestujúcich podľa jednotlivých spôsobov dopravy, či už vodnej, pozemnej alebo leteckej; domnieva sa však, že je potrebný holistický prístup na začlenenie všetkých práv cestujúcich, okrem iných konkrétne práva na kompenzáciu, náhradu cestovného a na informácie, do jedného komplexného, konsolidovaného legislatívneho rámca;

Nariadenie (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov

35. vyzýva Komisiu, aby v rámci akejkoľvek ďalšej revízie nariadenia prijala ozrejmenie pojmu „mimoriadne okolnosti“ a vymedzenie „zrušenia“, ako aj pravidiel pre poskytovanie pomoci a práva na nápravu a odškodnenie; akákoľvek takáto revízia by mala zohľadniť úroveň ochrany spotrebiteľa poskytovanú rozhodnutiami Súdneho dvora Európskej únie, ako aj výklad pojmu „mimoriadne okolnosti“ zo strany súdu; považuje tieto opatrenia za dôležité vzhľadom na súčasný priestor pre spochybňovanie pravidiel pre náhradu škody, rozdiely vo vnútroštátnom presadzovaní dodržiavania predpisov a incidenty, akým bola napríklad kríza vulkanického prachu v roku 2010;

36. v tejto súvislosti ďalej vyzýva Komisiu, aby vytvorila jednotný, úplný a podrobný systém

posudzovania hodnoty dôkazov predložených leteckými spoločnosťami s cieľom dokázať „mimoriadne okolnosti“;

37. vyzýva Komisiu, aby objasnila, že v prípade meškania alebo zrušenia jedného letu v rámci rotácie, ku ktorému dôjde v dôsledku mimoriadnych okolností, sa môže letecká spoločnosť odvolať na túto mimoriadnu okolnosť aj vo vzťahu k prvému nasledujúcemu letu v rámci rovnakej rotácie;

38. domnieva sa, že sú veľmi potrebné jasné pravidlá, pokiaľ ide o obsah, prístupnosť, načasovanie a presnosť informácií poskytovaných cestujúcim v leteckej doprave, ktoré by sa mali týkať všetkých dôvodov meškania alebo zrušenia, očakávanej dĺžky trvania poruchy a toho, čo sa stane v prípade nadmerného počtu rezervácií, ako aj alternatívnych možností cestovania, ktoré sú cestujúcim k dispozícii;

39. zdôrazňuje, že v nadchádzajúcej revízii nariadenia by sa mal tiež definovať subjekt zodpovedný za časovo primerané informovanie cestujúcich z organizovaných zájazdov o všetkých možnostiach služieb, pretože zmluva sa podpisuje medzi cestujúcim a cestovnou agentúrou, nie priamo s leteckým dopravcom;

40. zdôrazňuje, že trojaká možnosť výberu pre cestujúcich medzi vrátením peňazí, presmerovaním a zmenou rezervácie v prípade narušenia cesty je základným právom a že táto možnosť by sa mala okamžite ponúknuť všetkým cestujúcim, ktorí uviazli na letisku;

41. vyzýva Komisiu, aby podporila opatrenia, ktoré zabezpečia lepšie a efektívnejšie využívanie alternatívnych druhov dopravy, najmä v prípade mimoriadnych okolností;

42. domnieva sa, že cestujúci, ktorých batožina sa stratí alebo omeškā, by mali byť bezodkladne informovaní o svojich právach podľa Montrealského dohovoru a nariadenia (ES) č. 889/2002 a že na európskej úrovni sú potrebné legislatívne alebo informačné kroky s cieľom zvýšiť informovanosť verejnosti o právach a postupoch riešenia sťažností v prípade stratenej alebo omeškanej batožiny; domnieva sa, že v prípade meškania batožiny dlhšieho než 6 hodín by sa cestujúcim mala ponúknuť náhrada škody zodpovedajúca jeho potrebám, aby mohli svoje potreby počas čakania na batožinu uspokojiť; zdôrazňuje, že pri revízii smernice 96/67/ES o pozemnej obsluhe by sa mala riešiť celková kvalita a vykonávanie služieb zaobchádzania s batožinou;

43. domnieva sa, že v prípade straty, meškania alebo poškodenia batožiny musia letecké spoločnosti v prvom rade odškodniť cestujúcich, s ktorými uzatvorili zmluvu, ale v druhom rade musia mať aj letecké spoločnosti právo domáhať sa náhrady od letísk alebo poskytovateľov služieb za problém cestujúceho, za ktorý tieto letecké spoločnosti nezodpovedajú;

44. vyzýva Komisiu, aby navrhla maximálnu lehotu dva mesiace pre odvetvie a dva mesiace pre orgány zabezpečujúce dodržiavanie predpisov na vybavovanie sťažností cestujúcich; domnieva sa, že potvrdenie o prijatí reklamácie by sa malo cestujúcim zaslať do 48 hodín; cestujúci, ktorí si letenku rezervujú elektronickým spôsobom, napríklad cez internet, by mali mať nárok aj na to, aby sa rovnakým spôsobom skontaktovali s leteckou spoločnosťou na jasne uvedenej adrese, aby sa zákazník mohol rýchlo a poľahky skontaktovať s relevantnými pracovníkmi leteckej spoločnosti s cieľom vyriešiť

akékoľvek problémy; domnieva sa ďalej, že by sa mali zriadiť telefónna linka a webová služba, prostredníctvom ktorých by cestujúci mohli získavať informácie o pokroku pri riešení svojich sťažností;

45. je toho názoru, že pri snažení sa o zabezpečenie úplnej zodpovednosti pre cestujúceho by sa mala preskúmať a vytvoriť rozsiahlejšia spolupráca a koordinácia medzi rôznymi aktérmi, ako sú leteckí dopravcovia, letiská a súvisiaci poskytovatelia služieb, najmä v prípade „výnimočných okolností“;

46. naliehavo žiada, aby sa dodatočné finančné náklady spôsobené leteckým dopravcom nariadením neprenášali na cestujúcich vo forme vyšších taríf;

47. konštatuje, že nedávne rozhodnutia Súdneho dvora Európskej únie, ktoré sa týkajú nároku cestujúcich na kompenzáciu v prípade meškania, potvrdzujú potrebu opatrení zameraných na zaručenie zásady rovnakého zaobchádzania, čím sa zabezpečí náležitá kompenzácia v prípade dlhého meškania bez ohľadu na príčinu takéhoto meškania, aby bolo možné v plnej miere zohľadniť škody, ktoré cestujúcemu vznikli; preto naliehavo vyzýva Komisiu, aby navrhla v tomto zmysle opatrenia, a to bez zrušenia práva na presun na ďalší dostupný let;

48. zdôrazňuje, že ak sa bude rovnako zaobchádzať s dlhým meškaním a zrušením letu, bude to pre letecké spoločnosti motiváciou k tomu, aby zrušili meškajúci let, ktorý možno ešte mohol odletieť;

49. domnieva sa, že bez toho, aby boli dotknuté povinnosti leteckých dopravcov podľa nariadenia (ES) 261/2004, a s cieľom zaručiť práva cestujúcich by nariadenie malo ozrejmiť ustanovenia o tom, či a kedy sa cestujúci môžu o seba postarať sami tým, že si kúpia, zarezervujú hotely či alternatívne lety a uplatnia vrátenie primeraných nákladov od leteckého dopravcu; súčasne sa domnieva, že by nariadenie malo zahŕňať mechanizmy chrániace pred zneužívaním zo strany cestujúcich;

Nariadenie (ES) č. 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave

50. poukazuje na to, že osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby so zdravotným postihnutím by mali mať zaručený rovnocenný prístup k leteckej doprave, a zdôrazňuje, že služby pre týchto cestujúcich by mali byť bezbariérové;

51. zdôrazňuje, že treba poskytovať osobitnú ochranu zraniteľným skupinám spotrebiteľov, najmä osobám so osobám so zníženou pohyblivosťou a osobám so zdravotným postihnutím; pripomína, že tieto zraniteľné skupiny potrebujú pri uplatňovaní svojich práv cestujúcich dodatočné záruky, a vyzýva Komisiu, členské štáty a leteckých dopravcov, aby tieto práva presadzovali;

52. vyzýva Komisiu a členské štáty, aby osobám so zníženou pohyblivosťou a osoby so zdravotným postihnutím uľahčili bezbariérový prístup k službám v leteckej doprave; zdôrazňuje, že v tomto prípade by sa malo uľahčiť právo používať pomôcky zabezpečujúce mobilitu, ako aj právo na uznaného sprievodcu alebo vodiaceho psa; vyzýva Komisiu, aby navrhla právne predpisy týkajúce sa fyzickej dostupnosti letísk s

cieľom zabezpečiť, že infraštruktúrne prekážky nebudú brániť osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou využívať rovnaké možnosti cestovania;

53. vyzýva Komisiu, aby vypracovala usmernenia k výkladu nariadenia (ES) č. 1107/2006, najmä pokiaľ ide o ustanovenia o bezpečnosti a sprevádzajúce osoby;

54. nabáda Komisiu k tomu, aby zaviedla akčný plán pre celú EÚ so všetkými opatreniami, ktoré majú prijať vnútroštátne orgány, a vyzýva Komisiu, aby spolupracovala s orgánmi zabezpečujúcimi dodržiavanie predpisov a príslušnými zastupujúcimi organizáciami s cieľom zlepšiť uplatňovanie nariadenia;

55. súhlasí s názorom Komisie, že súčasná definícia osôb so zníženou pohyblivosťou by sa nemala obmedziť;

56. zdôrazňuje, že forma informácií, postup pri rezervácii a postupy riešenia sťažností musia byť plne dostupné, že osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby so zdravotným postihnutím by mali mať možnosť požiadať o pomoc súčasne s rezerváciou letenky a cestujúci by mal o podaní svojej žiadosti dostať potvrdenie; zdôrazňuje potrebu uznávať batoľatá a malé deti za osoby so zníženou pohyblivosťou z dôvodu veku;

57. poukazuje na to, že hoci letecká bezpečnosť predstavuje významný verejný záujem, letecká spoločnosť nemôže odmietnuť vstup cestujúceho so zníženou pohyblivosťou alebo zdravotne postihnutého cestujúceho na základe toho, že nemá sprievod; zdôrazňuje, že letecká spoločnosť nemôže rutinne vyžadovať, aby bol takýto cestujúci sprevádzaný inou osobou;

58. zdôrazňuje, že odborná príprava palubnej posádky a personálu leteckého dopravcu, letiska a orgánov zabezpečujúcich dodržiavanie predpisov zohráva kľúčovú úlohu a musí zodpovedajúcim spôsobom pokryť rozdielne a individuálne potreby osôb so zníženou pohyblivosťou a osôb so zdravotným postihnutím, najmä pokiaľ ide o nastupovanie a vystupovanie z lietadla a manipuláciu s asistenčnými prístrojmi; zdôrazňuje, že odborná príprava by sa mala poskytovať v spolupráci s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou;

59. vyzýva Komisiu, aby predložila návrh, ktorým zabezpečí, že osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby so zdravotným postihnutím budú mať vždy právo používať dýchacie prístroje schválené z bezpečnostného hľadiska v lietadlách zdarma; domnieva sa, že treba vypracovať zoznam schválených zariadení na lekársky kyslík v spolupráci s príslušným odvetvím a organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, a to s náležitým zohľadnením všetkých bezpečnostných požiadaviek;

60. zastáva názor, že je potrebné stanoviť minimálne normy pomocných zariadení pre osoby so zníženou pohyblivosťou a ich používania na všetkých letiskách v EÚ s cieľom zabezpečiť harmonizovaný prístup k poskytovaniu pozemnej obsluhy a kvalitných služieb pre cestujúcich so zníženou pohyblivosťou v Európe;

61. zastáva názor, že sa musia zaviesť minimálne normy pre poskytovanie informácií v prístupných formátoch pre osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby so zdravotným

postihnutím na všetkých letiskách EÚ, najmä pokiaľ ide o naliehavé situácie; upozorňuje Komisiu na nové technológie, ktoré sú v súčasnosti k dispozícii, napríklad služby v oblasti znakovej reči vo formáte videa alebo textové služby;

62. vyzýva na skoncovanie so zneužívajúcimi a/alebo diskriminačnými praktikami používanými niektorými leteckými spoločnosťami, ktoré od osôb so zníženou pohyblivosťou pred vstupom na palubu vyžadujú podpísanie vyhlásenia, ktoré vylučuje zodpovednosť leteckej spoločnosti za akúkoľvek škodu spôsobenú na ich pomôckach zabezpečujúcich mobilitu;

63. vyzýva Komisiu, aby vyvinula úsilie o možnú zmenu Montrealského dohovoru s cieľom zaručiť, aby sa pomôcky zabezpečujúce mobilitu osôb so zníženou pohyblivosťou nahrádzali v plnej výške, pretože toto vybavenie je dôležité pre ich integritu, dôstojnosť a samostatnosť, a nie je teda v žiadnom prípade porovnateľné s batožinou, a že cestujúci by mal mať podľa možnosti právo používať vlastný invalidný vozík až ku dverám lietadla a dostať ho späť po prílete pri dverách lietadla; okrem toho trvá na tom, že osoby so zníženou pohyblivosťou musia byť informované o svojom práve požadovať náhradu škody spôsobenej na ich pomôckach zabezpečujúcich mobilitu a o svojom práve na osobitné deklarovanie záujmu v súlade s Montrealským dohovorom;

64. trvá na tom, že tzv. plnohodnotná letecká spoločnosť poskytujúca stravu počas letu nesmie diskriminovať cestujúcich, ktorí vyžadujú osobitné jedlo na základe vopred existujúceho zdravotného stavu (napr. celiatici alebo diabetici), a že takéto osobitné jedlá sa musia v každom prípade cestovania poskytovať bez akýchkoľvek ďalších nákladov pre cestujúceho;

°
° °

65. poveruje svojho predsedu, aby postúpil toto uznesenie Rade a Komisii.

DÔVODOVÁ SPRÁVA

Cieľom tejto správy je zaoberať sa oznámením Komisie o „uplatňovaní nariadenia (ES) č. 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov“ (COM(2011)0174), a správou Komisie o „uplatňovaní a výsledkoch nariadenia (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave“ (COM(2011)0166).

Keďže osobných práv sa týkajú mnohé a rôznorodé právne predpisy EÚ, môj návrh správy sa takisto zaoberá širšími súvislosťami práv cestujúcich v leteckej doprave na európskej úrovni.

Tento návrh správy identifikuje potrebu posilniť právnu istotu, zvýšiť interpretačnú zrozumiteľnosť a zjednotiť uplatňovanie nariadení v celej EÚ. Je tiež potrebné začleniť rozsudky Európskeho súdneho dvora do nadchádzajúcej revízie nariadenia č. 261/2004. Nakoniec by som chcel, aby sa zvýšila zodpovednosť a transparentnosť, objasnili sa a posilnili platné práva a zabezpečila sa ich jasnosť pre spotrebiteľov.

Táto správa prichádza vo vhodnom čase, keďže Komisia plánuje v budúcom roku revíziu nariadenia č. 261/2004. Dúfam tiež, že pomôže informáciami pri nadchádzajúcich revíziách iných právnych predpisov, ako je smernica o balíku cestovných služieb, tzv. letiskový balík a iné. Nižšie sú uvedené kľúčové body tohto návrhu správy.

Všeobecný rámec

Pri zabezpečovaní prístupu k právam cestujúcich je dôležité, aby cestujúci svoje práva poznali. Preto by sa mali informácie o právach cestujúcich oznamovať jednoducho, vhodne a zrozumiteľne počas hlavných úsekov cesty, počnúc fázou, keď cestujúci uvažuje o kúpení lístka.

S cieľom pomôcť zabezpečiť dodržiavanie práv požadujem, aby boli na letiskách kontaktní pracovníci, ktorí môžu okamžite rozhodovať v súvislosti s poskytovaním pomoci, náhradami, presmerovaním a ďalšími problémami, ktoré sa vyskytnú pri narušení letu.

Efektívne, transparentné a nezávislé orgány, ktoré budú presadzovať dodržiavanie pravidiel, zaoberať sa sťažnosťami cestujúcich, pomáhať riešiť spory medzi cestujúcimi a leteckými dopravcami a napokon ukladať v prípade potreby sankcie, sú veľmi dôležité. Žiadam formalizáciu európskej siete orgánov zabezpečujúcich dodržiavanie predpisov, koordinovanej Komisiou, ako aj to, aby tieto orgány zverejňovali informácie o sťažnostiach, ktoré dostanú.

V mojej správe sa ďalej hovorí o nutnosti, aby boli cestujúci v plnej miere poistení pre prípad bankrotu alebo nesolventnosti leteckého dopravcu a aby sa účinne uplatňovali a presadzovali platné právne predpisy o cenovej transparentnosti, t. j. aby inzerovaná cena na stránkach leteckého dopravcu zodpovedala konečnej cene. Cestujúci by mali mať tiež právo na prístup k osobnému záznamu o cestujúcom, ktorý o nich vedie letecký dopravca, a malo by to byť zakotvené v právnych predpisoch.

Rovnako som presvedčený, že cestujúci by mali mať právo zmeniť v prípade omylu údaje na svojom lístku bez toho, aby sa za to vyžadoval poplatok (leteckí dopravcovia si v súčasnosti účtujú prehnane vysoké sumy). Tento príklad poukazuje na všeobecné rozšírenie nespravodlivých podmienok v zmluvách leteckého dopravcu, a to treba riešiť.

Jedným zo základných práv cestujúcich je právo na bezpečnú cestu. Preto som presvedčený, že je nevyhnutné, aby všetci cestujúci vrátane detí do dvoch rokov mali v lietadle zaistené bezpečné miesto. A napokon cestujúci by mali mať právo na informácie o tom, aký vplyv na životné prostredie má ich spôsob cestovania. Preto vyzývam Komisiu a letecké spoločnosti, aby podporovali prebiehajúce práce, ktoré umožnia objektívne a presné porovnanie ekologickej stopy rôznych letov, ako aj leteckej dopravy a iných druhov dopravy.

Nariadenie 261/2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov

Jasnosť výkladu má kľúčový význam, preto vyzývam Komisiu, aby do nadchádzajúcej revízie nariadenia 261/2004 začlenila výklady rôznych definícií a podmienok vrátane pojmu „mimoriadne okolnosti“, ako aj pravidlá pre náhradu škody, ktoré vymedzil Európsky súdny dvor.

V prípade narušenia cesty by mali cestujúci dostať včas informácie o dôvodoch meškania alebo zrušenia, o predpokladanej dĺžke meškania a o alternatívnych možnostiach dopravy, ak je to možné vrátane iných druhov dopravy. Ako základné právo treba podčiarknuť trojakú možnosť výberu pre cestujúcich – vrátenie peňazí, presmerovanie a zmenu rezervácie.

Okrem toho by cestujúci, ktorým sa stratí alebo omeškáva batožina, mali mať rovnaké práva ako cestujúci, ktorým sa omeškali lety. S cieľom umožniť leteckým dopravcom postarať sa o najviac ohrozené skupiny cestujúcich a znížiť počet cestujúcich, ktorí prídu na letisko žiadať o pomoc, mali by mať cestujúci možnosť postarať sa sami o seba zakúpením občerstvenia, ubytovania v hoteli alebo náhradných letov a uplatnením si primeraných nákladov od leteckého dopravcu.

A napokon by mala Komisia preskúmať úroveň, kritériá a mechanizmy kompenzácií s podmienkou, že sa nezníži súčasná úroveň.

Nariadenie 1107/2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave

Bezbariérový prístup a rovnaké možnosti cestovania osôb so zníženou pohyblivosťou a osôb so zdravotným postihnutím patria medzi základné práva. Nedostatočná odborná príprava zamestnancov a fyzická infraštruktúra letísk a lietadiel sú prekážky, ktoré treba naliehavo riešiť. Je tiež dôležité, aby osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby so zdravotným postihnutím mohol na požiadanie sprevádzať na palube lietadla uznaný sprievodca alebo vodiaci pes a aby mali tiež zaručený bezplatný prístup ku kyslíku na zdravotné účely.

Každé poškodenie pomôcok zabezpečujúcich mobilitu patriacich osobám so zníženou

pohyblivosťou sa musí nahradiť v plnej výške, pretože toto vybavenie je súčasťou ich integrity, dôstojnosti a samostatnosti. A na záver, informácie pre osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby so zdravotným postihnutím musia byť v plnej miere dostupné a vo forme zodpovedajúcej ich potrebám.

12.1.2012

STANOVISKO VÝBORU PRE VNÚTORNÝ TRH A OCHRANU SPOTREBITEĽA

pre Výbor pre dopravu a cestovný ruch

k fungovaniu a uplatňovaniu stanovených práv cestujúcich v leteckej doprave
(2011/2150(INI))

Spravodajkyňa výboru požiadaného o stanovisko: Antonyia Parvanova

NÁVRHY

Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa vyzýva Výbor pre dopravu a cestovný ruch, aby ako gestorský výbor zaradil do návrhu uznesenia, ktorý prijme, tieto návrhy:

1. víta záväzok Komisie uskutočniť analýzu a revíziu súčasného nariadenia o právach cestujúcich v leteckej doprave s cieľom zlepšiť situáciu cestujúcich, najmä v prípadoch dlhého meškania alebo zrušenia letov; domnieva sa, že riadne uplatňovanie súčasných pravidiel členskými štátmi a dopravcami, presadzovanie dostatočných a jednoduchých nápravných prostriedkov a poskytovanie presných informácií cestujúcim o ich právach by malo byť základom pre opätovné získanie dôvery cestujúcich;

2. zdôrazňuje, že je dôležité, aby sa vo všetkých členských štátoch jednotne uplatňovali a presadzovali nariadenie (ES) č. 261/2004 a nariadenie (ES) č. 1107/2006 o právach cestujúcich v leteckej doprave vrátane účinných, odrádzajúcich a primeraných sankcií s cieľom vytvoriť rovnaké podmienky a silné hospodárske stimuly, aby leteckí dopravcovia, ako aj iné zúčastnené subjekty, dodržiavali príslušné ustanovenia;

3. zdôrazňuje, že je dôležité zaoberať sa existujúcimi nedostatkami, ktoré v členských štátoch existujú v oblasti vykonávania a presadzovania ustanovení nariadenia (ES) č. 261/2004 a nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach cestujúcich v leteckej doprave, pretože tieto nedostatky prispievajú k právnej neistote a sú prekážkou efektívnej ochrany spotrebiteľov;

4. konštatuje, že presadzovanie sa uskutočňuje len veľmi zriedkavo a medzi členskými štátmi sa značne líši, a preto nabáda Komisiu, aby spolupracovala s príslušnými orgánmi a vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva a preskúmala možnosť vytvorenia siete založenej na sieti Solvit a/alebo ústredného útvaru EÚ s cieľom podporiť jednotné a rýchle presadzovanie práv cestujúcich v leteckej doprave a aby sankcionovala a monitorovala prípady porušovania a tie členské štáty, ktoré tieto právne predpisy

nevykonávajú;

5. so zreteľom na to, že hlavnou prekážkou účinného uplatňovania nariadenia (ES) č. 261/2004 a nariadenia (ES) č. 1107/2006 je skutočnosť, že cestujúci nemajú dostatok informácií; vyzýva Komisiu, aby objasnila povinnosť informovať cestujúcich, ktorý je ustanovený v uvedených dvoch nariadeniach, s cieľom zabezpečiť, aby všetci cestujúci a najmä tí najzraniteľnejší dostali včasné, zrozumiteľné a presné informácie o svojich právach a o postupoch pri získavaní pomoci v prípade dlhého meškania a/alebo zrušenia letu vrátane práva rozhodnúť sa medzi náhradou ceny cestovného lístka, presmerovaním cesty alebo zmenou rezervácie, ako aj o postupoch a kontaktnom mieste v prípade nespokojnosti alebo žiadosti o náhradu; tieto informácie by sa mali spotrebiteľovi poskytovať komplexným a ústretovým spôsobom v každej fáze cesty, teda pri rezervácii, odbavovaní a nástupe do lietadla, a mali by byť vytlačené aj na letenkách;

6. konštatuje, že dokončenie procesu možnej revízie nariadenia č. 261/2004 a nariadenia č. 1107/2006 určitý čas potrvá; preto vyzýva Komisiu, aby zvážila zavedenie doplnkových prechodných opatrení na zlepšenie uplatňovania a presadzovania týchto nariadení; domnieva sa, že tieto opatrenia by mohli zahŕňať aktualizovanie informatívnych dokumentov o právach cestujúcich v leteckej doprave a ich zverejňovanie na internetovej stránke Európskej komisie, ako aj podpora diskusie a spolupráce medzi členskými štátmi, vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, spotrebiteľskými organizáciami a leteckými spoločnosťami s cieľom šíriť osvedčené postupy a hľadať dohodu o sporných častiach právnych predpisov;

7. vyzýva Komisiu, aby organizovala informačné kampane a vytvorila viacjazyčnú informačnú platformu, v rámci ktorej by cestujúci v leteckej doprave mohli získať prístup k informáciám o právach a postupoch vrátane oficiálnych formulárov pre podávanie sťažností a kontaktov, poukazuje na to, že úsilie o zverejňovanie informácií o právach cestujúcich by sa mohlo rozšíriť a mohli by sa na ňom podieľať iné články reťazca prostredníctvom spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi, spotrebiteľskými organizáciami, vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, letiskami, leteckými dopravcami, sprostredkovateľmi služieb a cestovnými kanceláriami;

8. zdôrazňuje, že leteckí dopravcovia by mali zabezpečiť na každom letisku, z ktorého prevádzkujú lety, prítomnosť aspoň jedného zástupcu a/alebo personálu na mieste prijímania sťažností, ktorí môžu prijať okamžité rozhodnutie v prípade problému, najmä pokiaľ ide o pomoc, náhradu, presmerovanie cesty a zmenu rezervácie;

9. poukazuje na to, že je potrebné vykonať revíziu týchto nariadení a po posúdení predpokladaných dôsledkov a výhod pre cestujúcich do nich zahrnúť najnovšiu judikatúru[1] s cieľom objasniť práva cestujúcich v leteckej doprave a posilniť opatrenia na vymáhanie týchto práv;

10. domnieva sa, že je nutné jasne vymedziť najviac sa opakujúce pojmy slúžiace na určenie zodpovednosti dopravcu a/alebo príslušných práv cestujúcich, čo zahŕňa pojmy „let“, „presmerovanie“, „prestup“, „odklon“, „zrušenie“, „dlhé meškanie“, „letový plán“,

[1] Pozri najmä spojené veci C 402/07 a C 432/07 Sturgeon.

„konečný cieľ cesty“, „pomoc a starostlivosť“ a „právo na odškodnenie“; zdôrazňuje nevyhnutnosť jasného vymedzenia a usmernení Komisie, pokiaľ ide o pojem „mimoriadna okolnosť“, ktorý by sa mal jednoznačne stanoviť v budúcich pozmeňujúcich a doplňujúcich návrhoch k nariadeniu č. 261/2004 s cieľom zamedziť neoprávneným výkladom okolností, ktoré viedli k zrušeniu alebo meškaniu letu; vyzýva Komisiu, aby prehodnotila neobmedzenú zodpovednosť leteckých dopravcov v oblasti práva na starostlivosť za mimoriadnych okolností, ktoré sú mimo kontroly dopravcu;

11. vyzýva Komisiu, aby objasnila, že v prípade meškania alebo zrušenia jedného letu v rámci rotácie, ku ktorému dôjde v dôsledku mimoriadnych okolností, sa môže letecká spoločnosť odvolať na túto mimoriadnu okolnosť aj vo vzťahu k prvému nasledujúcemu letu v rámci rovnakej rotácie;

12. zdôrazňuje právo cestujúcich na jednoduchý prístup k presným a objektívnym informáciám s podrobnosťami o vplyve na životné prostredie a energetickej účinnosti ich cesty, ktoré by mali byť jasne viditeľné na stránkach leteckých dopravcov aj na samotných letenkách; vyzýva Komisiu a leteckých dopravcov, aby podporovali prebiehajúce úsilie v tomto smere;

13. oceňuje rôznorodosť práv cestujúcich podľa jednotlivých spôsobov dopravy, okrem iného napríklad železničnej, leteckej, námornej a vnútrozemskej lodnej; domnieva sa však, že je potrebný holistický prístup na začlenenie všetkých práv cestujúcich, okrem iných konkrétne práva na kompenzáciu, náhradu cestovného a na informácie, do jedného komplexného, konsolidovaného legislatívneho rámca;

14. konštatuje, že nedávne rozhodnutia Súdneho dvora Európskej únie, ktoré sa týkajú nároku cestujúcich na kompenzáciu v prípade meškania, potvrdzujú potrebu opatrení zameraných na zaručenie zásady rovnakého zaobchádzania, čím sa zabezpečí náležitá kompenzácia v prípade dlhého meškania bez ohľadu na príčinu takéhoto meškania, aby bolo možné v plnej miere zohľadniť škody, ktoré cestujúcemu vznikli; preto naliehavo vyzýva Komisiu, aby navrhla v tomto zmysle opatrenia, a to bez zrušenia práva na presun na ďalší dostupný let;

15. tvrdí, že by sa mohol uskutočniť ďalší výskum zameraný na zistenie možnosti a vhodnosti zavedenia jediného legislatívneho nástroja zahŕňajúceho všetky ustanovenia a zásady v oblasti práv spotrebiteľov v civilnom letectve, a to s cieľom znížiť rozdrobenosť a uviesť do súladu rozpory medzi rozličnými oblasťami práv cestujúcich;

16. poznamenáva, že súčasné obchodné postupy (napríklad poplatky za odbavenie, poplatky za prednostný nástup do lietadla, neprimerané poplatky za platbu kreditnou kartou, najmä pri nákupe viac ako jedného lístka, poplatky za batožinu, poplatky za dodržiavanie právnych predpisov EÚ alebo blokovanie dvojnásobku ceny letenky z účtu cestujúceho počas istého obdobia) vedú k podstatným rozdielom medzi inzerovanou a konečnou cenou, čo spotrebiteľov uvádza do omylu, pokiaľ ide o jednotlivé zložky konečnej ceny letenky, a preto zdôrazňuje, že je potrebné zabezpečiť cenovú transparentnosť, podobne ako v ustanoveniach o službách v oblasti prepravy cestujúcich v nedávno prijatej smernici o právach spotrebiteľov, v ktorej sa uvádza, že skôr, než je spotrebiteľ viazaný akoukoľvek zmluvou alebo akoukoľvek ponukou, poskytne mu obchodník celkovú cenu vrátane daní; trvá na tom, že inzerovaná cena musí poctivo odrážať konečnú cenu,

a naliehavo vyzýva Komisiu, aby zabezpečila zvýšenú kontrolu inzerovaných a konečných cien leteniek, najmä na internetových stránkach leteckých spoločností;

17. zdôrazňuje rozšírené uplatňovanie nespravodlivých zmluvných podmienok v zmluvách o leteckej doprave a zvýšenie rozsahu vnútroštátnej judikatúry zakazujúcej niektoré podmienky, ktoré letecké spoločnosti pravidelne používajú; preto naliehavo vyzýva Komisiu, aby sa tejto problematike venovala tak, že vytvorí čiernu listinu konkrétnych nespravodlivých zmluvných podmienok v odvetví leteckej dopravy; zdôrazňuje potrebu prijatia opatrení na ochranu cestujúcich pred ďalšími nespravodlivými zmluvnými podmienkami, ktoré zavádzajú letecké spoločnosti, napr. zmluvné ustanovenia týkajúce sa zlého zaobchádzania s batožinou a meškania či poškodenia batožiny, prenositeľnosti leteniek, okolností spojených s vyššou mocou, jednostrannej zmeny plánu letu a zákazu požiadavky, podľa ktorej cestujúci musia využiť zo spiatočnej letenky cestu tam, aby mohli využiť cestu späť, pokiaľ to nevychádza z veľmi obmedzených a objektívnych kritérií nedostavenia sa; mali by sa rovnako prijať opatrenia na ochranu cestujúcich pred politikami týkajúcimi sa rôznych obmedzení v oblasti príručnej batožiny a nákupu na palube, za ktoré by sa cestujúcim nemali účtovať ďalšie poplatky; musí sa zabezpečiť, aby pre cestujúcich platili jednotné obmedzenia týkajúce sa veľkosti a váhy príručnej batožiny;

18. zdôrazňuje potrebu zaručiť súlad medzi rozličnými právnymi predpismi v oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave a najmä medzi právnou ochranou poskytovanou cestujúcim využívajúcim balíky cestovných služieb a chýbajúcou podobnou ochranou poskytovanou cestujúcim využívajúcim iba prepravné služby, a riadiť sa tak vývojom v oblasti cestovného trhu, ktorý smeruje k tomu, že cestujúci si stále častejšie organizujú cestu sami, a zabrániť akejkoľvek diskriminácii cestujúcich na základe druhu zakúpeného cestovného lístka alebo nespravodlivej súťaži medzi rozličnými poskytovateľmi služieb (leteckí dopravcovia, cestovné agentúry alebo cestovné kancelárie); predovšetkým naliehavo vyzýva Komisiu, aby navrhla záväzné opatrenia, medzi ktoré by okrem iného patrilo zavedenie povinnosti, aby leteckí dopravcovia poskytli konečnú záruku na pokrytie zodpovednosti leteckých dopravcov voči cestujúcim, čím sa zabezpečí, aby cestujúci, ktorí využívajú iba prepravné služby, boli v prípade insolventnosti leteckej spoločnosti, jej konkurzu alebo odobratia prevádzkovej licencie chránení rovnako účinne, ako sú cestujúci využívajúci balíky cestovných služieb chránení už v súčasnosti;

19. vyzýva Komisiu, aby vypracovala usmernenia k výkladu nariadenia (ES) č. 1107/2006 o právach osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, najmä pokiaľ ide o ustanovenia o bezpečnosti a sprevádzaní osôb;

20. súhlasí s názorom Komisie, že súčasné vymedzenie pojmov „cestujúci so zníženou pohyblivosťou“ alebo „osoby so zdravotným postihnutím“ by sa nemalo obmedziť, pretože by sa tým narušil zámer súčasného vymedzenia, ktorým je zabezpečiť širokú podporu príslušným skupinám, ktoré si vyžadujú osobitnú pomoc; navrhuje, aby sa do tohto vymedzenia, eventuálne pod pojem „cestujúci s osobitnými potrebami“, zahrnuli starší ľudia, ktorí nemajú zníženú pohyblivosť, tehotné ženy a deti bez sprievodu, keďže ich vek obmedzuje ich schopnosť využívať verejnú dopravu samostatne;

21. zdôrazňuje, že cestujúci so zníženou schopnosťou pohybu a so zdravotným postihnutím

by mali mať zaručený rovnocenný prístup k leteckej doprave a že služby pre týchto cestujúcich by mali byť bezbariérové;

22. zdôrazňuje, že treba poskytovať osobitnú ochranu zraniteľným skupinám spotrebiteľov, najmä osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou; pripomína, že tieto zraniteľné skupiny potrebujú pri uplatňovaní svojich práv cestujúcich dodatočné záruky, a vyzýva Komisiu, členské štáty a leteckých dopravcov, aby tieto práva presadzovali;

23. vyzýva Komisiu, aby zaviedla záväzné opatrenia vedúce k harmonizácii politík leteckých spoločností a letísk, a to najmä pokiaľ ide o postup rezervácie, postup pri žiadosti o pomoc a politiky bezpečnostnej kontroly, ako aj k tomu, aby letecké spoločnosti a letiská o týchto veciach lepšie informovali, a to od rezervácie až do chvíle, keď cestujúci so zníženou pohyblivosťou, prípadne cestujúci s osobitnými potrebami, opustia letisko na cieľovom mieste, s cieľom zabezpečiť rovnaké cestovné možnosti a nediskrimináciu a umožniť, aby cestujúci so zníženou pohyblivosťou vedeli, čo môžu od rozličných leteckých spoločností a na rozličných letiskách očakávať;

24. zdôrazňuje skutočnosť, že odborná príprava pracovníkov leteckých dopravcov a letísk zohráva kľúčovú úlohu pri zabezpečovaní účinného vykonávania všetkých častí nariadenia č. 1107/2006 a je nákladovo najefektívnejším spôsobom, ako zabezpečiť nediskrimináciu; preto zdôrazňuje, že sa musí zabezpečiť primeraná odborná príprava pracovníkov pracujúcich na letiskách a na palubách lietadiel v úzkej spolupráci so organizáciami zastupujúcimi osoby so zníženou pohyblivosťou;

25. zdôrazňuje, že treba zabezpečiť, aby pohybové pomôcky neboli považované za bežnú batožinu, ale aby sa s nimi zaobchádzalo ako s nástrojom, ktorý je pre cestujúceho nevyhnutný a nenahraditeľný, a preto zdôrazňuje, že s pohybovými pomôckami by mal vyškolený personál zaobchádzať opatrne a podľa prísnych a harmonizovaných postupov pri nastupovaní do lietadla a vystupovaní z neho, aby sa cestujúcim umožnilo používať tieto pomôcky čo najdlhšie;

26. domnieva sa, že je zásadne dôležité zabezpečiť, aby ľudia, ktorí pri cestovaní potrebujú lekársky kyslík, obézni cestujúci a cestujúci, ktorí musia cestovať v sprievode pomocnej osoby, nemuseli platiť dodatočné poplatky a nebol im odopieraný vstup na palubu lietadla, pokiaľ na to nie sú striktne bezpečnostné dôvody;

27. nabáda Komisiu, aby v spolupráci s členskými štátmi zistila nedostatky, pokiaľ ide o vnútroštátne subjekty zodpovedné za vybavovanie sťažností a príslušné postupy, aby tieto nedostatky odstránila a aby zabezpečila riadnu koordináciu medzi právnymi predpismi o právach cestujúcich v leteckej doprave a plánovanými opatreniami EÚ v oblasti mechanizmov alternatívneho riešenia sporov;

28. zdôrazňuje, že by sa mali rozšíriť možnosti, ktoré cestujúci môžu využiť na domáhanie sa svojich práv; vyzýva Komisiu, aby navrhla opatrenia na vytvorenie prístupných a nezávislých postupov vybavovania sťažností a nápravné prostriedky, ktoré zabezpečia účinnú ochranu práv cestujúcich a zaručia, aby včas a efektívnym spôsobom dostali odškodnenie, na ktoré majú nárok; vyzýva vnútroštátne orgány presadzovania práva a nový orgán EÚ na presadzovanie práva, aby spotrebiteľom pomáhali pri ich

sťažnostiach, najmä cezhraničných; zdôrazňuje, že je potrebné stanoviť pevné lehoty pre odpovede na sťažnosti cestujúcich, podobne ako v iných nariadeniach o právach cestujúcich, a zvážiť možnosť stanovenia rozhodnutí vnútroštátnych orgánov presadzovania práva za záväzné, a to s cieľom zabezpečiť ich uznávanie súdmi a dodržiavanie leteckými dopravcami a inými zúčastnenými subjektmi; vyzýva členské štáty, aby pre vnútroštátne orgány presadzovania práva vyčlenili dostatočné prostriedky a poskytli im náležité právomoci v oblasti sankcionovania;

29. vyzýva na zabezpečenie náležitého súladu medzi právnymi predpismi v oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave a očakávanými opatreniami EÚ v oblasti kolektívneho odškodňovania, a to s cieľom efektívne zaručiť práva cestujúcich a zakročiť proti tým spoločnostiam, ktoré tieto práva systematicky ignorujú;

30. navrhuje zavedenie európskej ceny pre leteckú spoločnosť, ktorá je voči spotrebiteľom najústretovejšia, pričom táto cena by sa každoročne udeľovala spoločnosti s najlepšími výsledkami v oblasti ústretovosti voči spotrebiteľom.

VÝSLEDOK ZÁVEREČNÉHO HLASOVANIA VO VÝBORE

Dátum prijatia	9.1.2012
Výsledok záverečného hlasovania	+: 29 –: 0 0: 0
Poslanci prítomní na záverečnom hlasovaní	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
Náhradníci prítomní na záverečnom hlasovaní	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

VÝSLEDOK ZÁVEREČNÉHO HLASOVANIA VO VÝBORE

Dátum prijatia	27.2.2012
Výsledok záverečného hlasovania	+: 41 –: 1 0: 4
Poslanci prítomní na záverečnom hlasovaní	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
Náhradníci prítomní na záverečnom hlasovaní	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks