EVROPSKI PARLAMENT 2009 - 2014

Dokument zasedanja

A7-0053/2012

5.3.2012

POROČILO

o delovanju in uporabi veljavnih pravic letalskih potnikov
(2011/2150(INI))

Odbor za promet in turizem

Poročevalec: Keith Taylor

PR_INI

VSEBINA

Stran

PREDLOG RESOLUCIJE EVROPSKEGA PARLAMENTA 3

OBRAZLOŽITEV 12

MNENJE ODBORA ZA NOTRANJI TRG IN VARSTVO POTROŠNIKOV 14

IZID KONČNEGA GLASOVANJA V ODBORU 20

PREDLOG RESOLUCIJE EVROPSKEGA PARLAMENTA

o delovanju in uporabi veljavnih pravic letalskih potnikov
(2011/2150(INI))

Evropski parlament,

– ob upoštevanju sporočila Komisije o uporabi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov (COM(2011)0174),

– ob upoštevanju poročila Komisije o uporabi in učinkih Uredbe (ES) št. 1107/2006 z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (COM(2011)0166),

– ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora z dne 27. oktobra 2011[1],

– ob upoštevanju svoje resolucije z dne 25. oktobra 2011 o mobilnosti in vključevanju invalidov ter evropski strategiji o invalidnosti 2012–2020, zlasti odstavkov 42, 43, 46, 82 in 97 resolucije[2],

– ob upoštevanju člena 48 Poslovnika,

– ob upoštevanju poročila Odbora za promet in turizem ter mnenja Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov (A7-0053/2012),

A. ker sta Uredba (ES) št. 261/2004 in Uredba (ES) št. 1107/2006 (v nadaljevanju: Uredbi) sicer korak v pravo smer v smislu zaščite pravic potnikov, pa je vseeno treba povečati pravno varnost, zagotoviti jasnejšo razlago in enotno uporabo Uredb povsod v EU;

B. ker Uredba (ES) št. 261/2004 določa stroge zaščitne ukrepe za potnike in učinkuje vse od sprejetja, čeprav je kriza zaradi vulkanskega pepela pokazala, da je treba nekatere vidike te uredbe znova preučiti za primere podobnih izrednih razmer v prihodnosti;

C. ker je najpomembnejša pravica potnikov pravica do pravočasnih storitev na podlagi temeljne pravice do svobode gibanja in pogodbene obveznosti, ki nastane s prodajo vozovnice; ker je treba potnikom zagotoviti razumljive, natančne in pravočasne informacije, dostopne vsem;

D. ker morajo imeti potniki na voljo učinkovite sisteme pritožb, če storitve niso pravilno izvedene ali če so kršene druge zajamčene pravice potnikov, zlasti ker potniki plačajo vozovnico še pred izvedbo storitve;

[1] UL C 24, 28.1.2012, str. 125.

[2] Sprejeta besedila, P7_TA(2011)0453.

E. ker mora pravni okvir za zaščito pravic potnikov zagotavljati minimalni standard varstva potrošnikov ne glede na razvoj poslovnih praks letalskih prevoznikov;

F. ker se z razvojem za pregledovanje potnikov uporabljajo številne nove metode, kot so varnostni skenerji in vedenjsko profiliranje, kar sproža nova vprašanja glede zaščite potnikov z vidika zasebnosti, prepovedi diskriminacije in javnega zdravja;

G. ker je treba osebe z omejeno mobilnostjo in invalidne osebe seznaniti z njihovimi pravicami še pred potovanjem in v obliki, ki je dostopna vsem; ker mora biti osebje na letališčih in osebje letalskega prevoznika ustrezno usposobljeno za pomoč invalidom in osebam z zmanjšano mobilnostjo, da bi zagotovili neoviran in enak dostop do zračnega prevoza, ki je v skladu z zahtevami oblikovanja za vse / univerzalnega oblikovanja;

Splošni okvir

1. pozdravlja zavezanost Komisije, ki želi z analizo in pregledom obstoječih pravil o pravicah potnikov v zračnem prometu izboljšati položaj potnikov, zlasti v primeru velikih zamud ali odpovedi; meni, da je treba ponovno pridobiti zaupanje potnikov, zato pa so potrebni pravilna uporaba obstoječih pravil s strani držav članic in letalskih prevoznikov, zadostna in preprosta pravna sredstva ter točno informiranje potnikov o njihovih pravicah;

2. z obžalovanjem ugotavlja, da izvršilni organi, ki so jih vzpostavile države članice, ne zagotavljajo vedno učinkovite zaščite pravic potnikov, kar gre na škodo potnikov v zračnem prometu; zato poziva države članice, naj metode dela izvršilnih organov, zlasti v zvezi z obravnavanjem pritožb in sankcijami, opredelijo tako, da bo omogočeno pravno varno uveljavljanje pravic potnikov;

3. poudarja, da potniki v zračnem prometu nimajo le pravic, temveč tudi obveznosti, z izpolnjevanjem katerih prispevajo k varnim in nemotenim postopkom zanje in za druge potnike pred in med letom ter po njem;

4. poudarja, da je za zagotovitev enakih pogojev potrebno enotno obravnavanje pritožb v državah članicah, ter poziva Komisijo, naj spodbuja enotno razlago in uporabo Uredb in razvije boljše sodelovanje med izvršilnimi organi, tudi z izmenjavo najboljših praks in informacij, prizadeva pa naj si tudi za večjo usklajenost njihovih baz podatkov;

5. poziva Komisijo, naj z jasnim mandatom in notranjimi pravili delovanja uradno vzpostavi evropsko omrežje izvršilnih organov ter tako spodbudi sodelovanje in pospeši postopek sprejemanja pomembnih skupnih odločitev;

6. meni, da je treba bolje opredeliti vlogo izvršilnih organov, ki bi morali biti neodvisni od letalskih prevoznikov in letališč, brez navzkrižja interesov; morali bi imeti možnost ravnati na lastno pobudo, zagotoviti pa bi bilo treba tudi učinkovitejše nacionalne sankcije za letalske prevoznike v primeru kršitev predpisov EU; poudarja pomen zanesljivih statističnih podatkov za pripravo rednih temeljitih ocen učinka pravic potnikov v Evropi, zato meni, da bi morali izvršilni organi vsako leto obvezno objaviti podrobnosti o prejetih pritožbah, vključno s pritožbami o nepoštenih pogojih in sankcijah za letalske prevoznike, in da bi morali letalski prevozniki in/ali letališča zbirati podatke o številu in trajanju zamud pri prevozu potnikov in tudi prtljage; meni, da bi morala Komisija te statistične

podatke analizirati in objaviti;

7. spodbuja Komisijo, naj v sodelovanju z državami članicami ugotovi ter odpravi pomanjkljivosti v nacionalnih organih in postopkih za obravnavanje pritožb ter naj zagotovi, da bo zakonodaja o pravicah letalskih potnikov ustrezno usklajena s pričakovanimi ukrepi EU o nadomestnih mehanizmih za reševanje sporov;

8. meni, da bi z objavo rednih poročil o izvajanju Uredb, ki jih morajo letalski prevozniki in operaterji predložiti izvršilnim organom, prispevali k večji učinkovitosti izvršilnih organov in spodbudili konkurenco;

9. poudarja koristno vlogo posvetovalne skupine za pravice potnikov v zračnem prometu, ki ji lahko zainteresirane strani posredujejo informacije v zvezi z revizijo Uredb, in poudarja njen pomen pri spodbujanju razprav in sodelovanja med izvršilnimi organi, združenji za varstvo potrošnikov in letalskimi prevozniki, da bi razvili in razširjali najboljše prakse na področju izvajanja zakonodaje o pravicah potnikov v zračnem prometu, tudi glede razumnih in natančnih časovnih okvirov za obravnavo zahtevkov potnikov;

10. poudarja, da bi morali informacije o pravicah potnikov potnikom posredovati tako letalski prevozniki kot organizatorji potovanj v jeziku, ki se uporablja ob rezervaciji vozovnice, na vseh ključnih točkah potovanja od trenutka, ko potnik razmišlja o rezervaciji vozovnice, v obliki, ki je enostavno razumljiva in dostopna vsem; priporoča, da bi te informacije vključevale zanesljive kontaktne podatke o oddelku za odnose s kupci pri posameznem letalskem prevozniku in o ustreznem izvršilnem organu države članice; pozdravlja pobudo Komisije za centralno spletno mesto o pravicah potnikov v letalskem prometu, ki bi bil dostopen v vseh uradnih jezikih EU in v oblikah, dostopnih invalidnim potnikom in osebam z omejeno mobilnostjo;

11. poziva Komisijo, naj nadaljuje informacijsko kampanjo seznanjanja potnikov o njihovih pravicah, ki jo je začela leta 2010, mreže centrov za varstvo potrošnikov pa naj spodbuja, da bodo v sodelovanju z izvršilnimi organi prav tako zagotovile svoj prispevek;

12. poziva Komisijo, naj posodobi vse vire informacij, v katerih so opredeljene pravice potnikov v zračnem prometu (na primer ustrezna spletna mesta Komisije, dokumenti, brošure), pri tem pa naj upošteva najnovejše sodbe Sodišča Evropske unije;

13. poudarja, da bi morali letalski prevozniki na vsakem letališču, na katerem delujejo, zagotoviti kontaktne osebe ali službo, ki lahko da na voljo takšne osebe, ki bi lahko v primeru motenj takoj sprejele odločitve, zlasti kar zadeva pomoč, povračilo stroškov, spremembe poti, ponovne rezervacije in izgubljeno ali z zamudo dostavljeno prtljago, in pri katerih bi bilo mogoče oddati pritožbe; poziva Komisijo, naj za ustrezno obveščenost potnikov predlaga obvezno uvedbo centralne informacijske točke in zlasti spletnega mesta, cenovno ugodne telefonske številke in naslova elektronske pošte posameznih letalskih prevoznikov;

14. meni, da morajo vsi letalski prevozniki, potem ko je bil let rezerviran, zagotoviti dostopno in učinkovito pomoč prek telefona za vse potnike; v okviru te pomoči morajo zagotoviti informacije in alternativne predloge v primeru motenj, stroški pa nikakor ne smejo presegati stroškov lokalnega klica;

15. poziva Komisijo, naj preuči ukrepe, ki bi zagotovili zaščito za prihajajoče in odhajajoče potnike, da bodo potniki dobili ustrezno odškodnino v primeru izgube ali nesprejemljivo dolge zamude pri dostavi prtljage;

16. poudarja, da lahko zapleteni postopki pritožb odvrnejo od zahtevanja odškodnine celo potnike, ki se zavedajo svojih pravic; meni, da morajo imeti izvršilni organi na voljo potrebne vire, da so lahko vidno prisotni na večjih letališčih Unije ter zagotavljajo osnovne informacije in mediacijo;

17. meni, da morajo letalski prevozniki zagotoviti, da lahko potniki takoj, zlahka in na dostopen način brez dodatnih stroškov podajo pisne pritožbe; poziva Komisijo, naj v revizijo Uredbe (ES) št. 261/2004 vključi pravico vseh potnikov, da podajo pisno pritožbo na samem letališču ali na letalu, pri čemer bosta kopijo pritožbe prejela tudi letalski prevoznik in izvršilni organ, predvidi pa naj tudi možnost, da pritožbo podajo prek drugih elektronskih medijev; poziva Komisijo, naj pripravi standardni obrazec, preveden v vse jezike EU, da bi preprečili težave zaradi jezika in poenotili postopke pritožbe;

18. meni, da bi morali potniki brez težav in kadarkoli identificirati osebje letalskega prevoznika, osebje na letalu, varnostno in letališko osebje, saj je to pogoj za zagotovljeno spoštovanje pravic potnikov in možnost potnikov, da podajo pritožbo;

19. poudarja, da bi morali imeti potniki vso pravico do informacij o „evidenci podatkov o potnikih“ (PNR) in biti obveščeni o tem, kako se njihovi podatki iz te evidence uporabljajo in s kom se delijo; zaradi varovanja pravice potnikov do zasebnosti tudi meni, da lahko letalski prevoznik od potnikov zahteva podatke le, ko je to potrebno in sorazmerno glede na rezervacijo vozovnice, in poudarja, da bi morali potniki vedno imeti pravico do prevoza, razen če se jim vkrcanje zavrne na zahtevo pristojnega organa v utemeljenih primerih iz razlogov javne varnosti, pristojni organ pa to potniku pojasni in pisno potrdi;

20. poudarja, da morajo izkrcanje v primeru, ko se je potnik že vkrcal, a je nato pozvan, da zapusti letalo zaradi podatkov v evidenci podatkov o potniku, izvesti pristojni organi in ne člani posadke;

21. opozarja države članice, da so dolžne spremljati finančni položaj letalskih prevoznikov z možnostjo, da jim ob nezadostnih finančnih sredstvih začasno odvzamejo obratovalno dovoljenje; poziva Komisijo, naj zagotovi, da nacionalne oblasti te obveznosti spoštujejo in da se lahko potniki, ki so obtičali, v primeru nesolventnosti, stečaja, prenehanja obratovanja ali odvzema obratovalnega dovoljenja vrnejo v domovino;

22. poziva Komisijo, naj zagotovi učinkovito izvajanje in izvrševanje obstoječe zakonodaje o preglednosti cen in nepoštenih poslovnih praksah, da bi tako zagotovila, da je oglaševana cena točen odraz končne cene in da so vsi neizbirni operativni stroški in vse upravne pristojbine in pristojbine za način plačila vključeni v tarifo in prikazani z zahtevanimi informacijami; poziva letalske prevoznike, naj v primeru uporabe različnih plačilnih sredstev in zlasti plačila s kreditno kartico zaračunajo le dejanske stroške storitev v skladu z Direktivo 2011/83/EU o pravicah potrošnikov;

23. opozarja na vse več nepoštenih pogojev v pogodbah letalskih prevoznikov in na vse

številnejše odločitve nacionalnih sodišč o prepovedi določenih pogojev, ki jih letalski prevozniki redno uporabljajo; zato poziva Komisijo, naj pripravi črno listo nepoštenih pogojev v sektorju letalskega prometa; poudarja, da je treba sprejeti ukrepe za zaščito potnikov pred drugimi nepoštenimi pogoji v pogodbah letalskih prevoznikov, kot so vprašanja v zvezi z neustreznim ravnanjem s prtljago/zamudami pri dostavi prtljage/poškodovano prtljago, prenosljivostjo vozovnic, primeri višje sile, enostranskim spremembami letov, prepovedjo ločene uporabe povratnih vozovnic, razen če je ta utemeljena z zelo omejenimi in objektivnimi merili za „neizkoriščene vozovnice“;

24. poudarja, da je treba podrobneje preučiti cenovno diskriminacijo glede na državo prebivališča potnikov, ki jo je ob odkritju treba odpraviti;

25. poziva Komisijo, naj predlaga ukrepe, ki bi potnikom omogočali, da enostavno in brezplačno popravijo manjše napake, storjene pri rezervaciji, in da v dveh urah po prvotni rezervaciji prekličejo spletno rezervacijo;

26. poziva Komisijo, naj predlaga ukrepe, ki bi omogočili uskladitev poslovne prakse glede ročne prtljage, s čimer bi potnike zaščitili pred pretiranimi omejitvami in jim omogočili, da na letalo nesejo razumno količino ročne prtljage, vključno z izdelki, ki jih kupijo v trgovinah na letališčih;

27. poudarja, da imajo potniki pravico, da preprosto dostopajo do natančnih in objektivnih informacij o vplivu na okolje in energetski učinkovitosti njihovega potovanja, ki morajo biti jasno vidne na spletnih mestih letalskih prevoznikov in na samih vozovnicah; poziva Komisijo in letalske prevoznike, naj podpirajo obstoječa prizadevanja za to, če so s tem povezani stroški razumni;

28. poudarja, da je treba vse potnike, vključno z otroki, mlajšimi od 2 let, prevažati varno; letalske prevoznike poziva, naj zagotovijo , da se potniki z otroki enostavno vkrcajo z vozički, saj je mogoče trditi, da lahko majhne otroke, ki potujejo z odraslimi, opredelimo kot potnike z omejeno mobilnostjo; letalske prevoznike poziva, naj ponudijo nižje prevoznine za otroke, tudi starejše od dveh let, kot je to že praksa pri drugih načinih prevoza; poziva Komisijo, naj zagotovi, da imajo potniki z otroki pravico, da se vkrcajo prvi ter da peljejo vozičke vse do vrat letala in jih nato prevzamejo pri vratih ob pristanku;

29. meni, da je treba preveriti razširjeno prakso prevoznikov v potniškem prometu, ko letališča ne izpolnjujejo obveznosti glede zagotavljanja otroških sedežev, s čimer omejujejo možnosti prevoza, ki so na voljo staršem;

30. poziva Komisijo, naj preuči problematiko zaščite potnikov v zvezi z novimi metodami preverjanja, kot so varnostni skenerji, ročno preiskovanje telesa in profiliranje potnikov; meni, da bi lahko obstoječi predpisi o pravicah potnikov in izvršilni organi s svojim delovanjem prispevali k reševanju težav, ki se lahko pojavijo;

31. poziva, naj se zakonodaja o pravicah letalskih potnikov ustrezno uskladi s pričakovanimi ukrepi EU za kolektivna pravna sredstva, da bi učinkovito zaščitili pravice potnikov in se zoperstavili podjetjem, ki te pravice sistematično zanemarjajo;

32. predlaga, da bi se vsako leto podelila evropska nagrada za potrošniku najprijaznejšega

letalskega prevoznika;

33. predlaga, naj se dodatno raziščejo možnosti in priložnosti za uvedbo enega samega zakonodajnega instrumenta, ki bi vključeval vse določbe in načela v zvezi s pravicami potrošnikov v civilnem zračnem prometu, da bi bila ureditev manj razdrobljena in da bi odpravili nedoslednosti na različnih področjih pravic potnikov;

34. se zaveda, da imajo potniki različne pravice glede na različne načine prevoza po vodnih poteh, kopnem ali zraku; vseeno meni, da je potreben celosten pristop, da bi vse pravice potnikov – med drugim do odškodnine, povračila stroškov in informacij – povezali v celovit, trden zakonodajni okvir;

Uredba (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov

35. poziva Komisijo, naj ob morebitni prihodnji reviziji Uredbe pojasni pojem „izredne razmere“ ter opredeli „odpoved“ in pravila glede nudenja pomoči in pravice do odškodnine in povračila; ob taki reviziji bi bilo treba upoštevati raven varstva potnikov, ki jo s sodbami zagotavlja Sodišče Evropske unije, pa tudi razlago, ki jo je to sodišče podalo za „izredne razmere“; meni, da so ti ukrepi pomembni, če upoštevamo obstoječe možnosti za izpodbijanje pravil o odškodninah, razlike pri izvrševanju na nacionalni ravni in dogajanje ob kriznih razmerah zaradi vulkanskega pepela;

36. poziva Komisijo, naj razvije enoten, celovit in podroben sistem za ocenjevanje dokazne vrednosti dokazil, ki jih predložijo letalski prevozniki, kadar zatrjujejo obstoj „izrednih razmer“;

37. poziva Komisijo, naj pojasni, da se lahko letalski prevoznik v primeru zamude ali odpovedi enega leta zaradi izrednih razmer na te izredne razmere sklicuje za prvi naslednji let v isti povezavi;

38. meni, da so potrebna jasna pravila glede vsebine, dostopnosti, časovne razporeditve in natančnosti informacij za potnike v zračnem prometu; te informacije bi morale vsebovati razloge za morebitno zamudo ali odpoved, pričakovano trajanje motenj, pojasnilo o tem, kaj se zgodi v primeru prevelike števila rezervacij, pa tudi alternativne možnosti prevoza za potnike;

39. poudarja, da je treba pri prihodnji reviziji uredbe opredeliti tudi subjekt, ki bo odgovoren za pravočasno obveščanje potnikov na paketnih potovanjih o vseh spremembah storitve, saj potnik pogodbo sklene z organizatorjem potovanja in ne neposredno z letalskim prevoznikom;

40. poudarja, da je trojna izbira potnika – med povračilom stroškov, spremembo poti in ponovno rezervacijo – v primeru motenj v prometu osnovna pravica in bi jo bilo treba takoj ponuditi vsem potnikom, ki obtičijo;

41. poziva Komisijo, naj podpre ukrepe za boljšo in učinkovitejšo uporabo alternativnih načinov prevoza, zlasti v izrednih razmerah;

42. meni, da bi morali biti potniki, katerih prtljaga se je izgubila ali je dostavljena z zamudo, obveščeni o svojih pravicah v skladu z Montrealsko konvencijo in Uredbo (ES) št. 889/2002, in da je treba na evropski ravni uvesti zakonodajne ukrepe ali ukrepe za ozaveščanje, da bo javnost bolj seznanjena s pravicami in postopki za pritožbo v zvezi z izgubljeno prtljago ali prtljago, ki je dostavljena z zamudo; meni, da je treba v primeru zamude pri dostavi prtljage, ki je daljša od šest ur, ponuditi odškodnino, ki ustreza potrebam potnika, da ima na voljo predmete, ki jih potrebuje, medtem ko čaka na svojo prtljago; poudarja, da bi bilo treba z revizijo Direktive 96/67/ES o zemeljski oskrbi na letališčih urediti kakovost in izvajanje storitev ravnanja s prtljago;

43. meni, da morajo letalski prevozniki v primeru izgube, zamude pri prevozu ali poškodovane prtljage sicer prvi zagotoviti odškodnino potnikom, s katerimi so sklenili pogodbo, vendar pa morajo imeti pozneje možnost, da zahtevajo odškodnino od letališč ali ponudnikov storitev, kadar sami niso odgovorni za nastalo težavo za potnika;

44. poziva Komisijo, naj predlaga, da se rok za obravnavo pritožb potnikov omeji na največ dva meseca za gospodarske subjekte in dva meseca za izvršilne organe; meni, da je treba potnikom najpozneje v 48 urah poslati potrdilo o prejetju pritožbe; potniki, ki rezervirajo vozovnico po elektronski poti, npr. prek interneta, morajo prav tako imeti pravico, da v stik s svojim letalskim prevoznikom stopijo brez stroškov in z uporabo istih sredstev, pri čemer mora biti naslov jasno označen, da lahko potrošnik pri reševanju morebitnih problemov hitro in zlahka stopi v stik z ustreznim osebjem letalskega prevoznika; meni tudi, da bi morali delovati telefonska linija in spletna služba, da bi lahko potniki pridobili informacije o napredku pri obravnavanju njihovih pritožb;

45. da bi vzpostavili polno odgovornost do potnikov, meni da je treba raziskati možnosti za boljše sodelovanje in usklajevanje med različnimi akterji, kot so letalski prevozniki, letališča in izvajalci sorodnih storitev, zlasti v izrednih razmerah;

46. vztraja, da se dodatni finančni stroški, ki nastanejo za letalske prevoznike v okviru uredbe, ne smejo prenesti na potnike v obliki višjih cen vozovnic;

47. ugotavlja, da je Sodišče Evropske unije v najnovejših sodbah o pravicah potnikov do odškodnine v primeru zamud potrdilo, da so nujni ukrepi za dosego enake obravnave, s katerimi bo potnikom v primerih velikih zamud, ne glede na njihov vzrok, zagotovljena ustrezna odškodnina, ki bo v celoti upoštevala škodo, ki jo je potnik pri tem utrpel; zato poziva Komisijo, naj predlaga take ukrepe, pri čemer naj se ohrani pravica do premestitve potnikov na naslednji razpoložljivi let;

48. poudarja, da enako obravnavanje letov z veliko zamudo in odpovedi letov spodbuja letalske prevoznike, da odpovejo let z zamudo, ki bi ga lahko morda vseeno izvedli;

49. meni, da mora Uredba ne glede na obveznosti letalskih prevoznikov po Uredbi (ES) 261/2004, zaradi zagotavljanja pravic potnikov, pojasniti predpise, ki določajo če in kdaj si lahko potniki sami pomagajo z nakupom okrepčil ali rezervacijo hotelov ali alternativnih letov ter nato zahtevajo povračilo razumnih stroškov od letalskega prevoznika; hkrati mora uredba vključevati mehanizme za zaščito pred zlorabami potnikov;

Uredba (ES) št. 1107/2006/ES o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu

50. poudarja, da je treba potnikom z omejeno mobilnostjo ali invalidnim potnikom zagotoviti enake možnosti potovanja in neomejen dostop do storitev;

51. poudarja, da je treba posebej zaščititi ranljive skupine potrošnikov, zlasti osebe z omejeno mobilnostjo in invalidne osebe; poudarja, da je treba tem ranljivim skupinam zagotoviti dodatna jamstva, kadar uveljavljajo svoje pravice kot potniki, in poziva Komisijo, države članice in letalske prevoznike, naj zagotovijo spoštovanje teh pravic;

52. poziva Komisijo in države članice, naj olajšajo neoviran dostop osebam z omejeno mobilnostjo in invalidnim osebam do vseh storitev v zračnem prevozu; poudarja, da je treba v zvezi s tem olajšati uveljavljanje pravice do uporabe opreme za gibanje in do spremstva priznanega psa vodnika; poziva Komisijo, naj predlaga zakonodajo glede fizične dostopnosti letališč, da bi zagotovila, da infrastrukturne ovire ne bi preprečevale invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo uživanje enakih možnosti potovanja;

53. poziva Komisijo, naj pripravi smernice za razlago Uredbe (ES) št. 1107/2006, zlasti njenih določb o varnosti in spremljevalnih osebah;

54. spodbuja Komisijo, naj sprejme akcijski načrt na ravni EU z vsemi ukrepi, ki jih morajo sprejeti nacionalni organi, in jo poziva, naj sodeluje z izvršilnimi organi in ustreznimi predstavniškimi organizacijami, da bi se zagotovil boljši nadzor nad izvajanjem uredbe;

55. se strinja s Komisijo, da obstoječe opredelitve pojma „osebe z omejeno mobilnostjo“ ne bi smeli omejiti;

56. poudarja, da morajo biti oblike informacij, postopek rezervacije in pritožbeni postopki zasnovani tako, da so v celoti dostopni, da bi morale imeti osebe z omejeno mobilnostjo in invalidne osebe možnost, da svoje potrebe po pomoči sporočijo ob rezervaciji vozovnice, in da bi bilo treba potniku izdati potrdilo o prejetju prijave potrebe po pomoči; poudarja, da je treba dojenčke ali majhne otroke zaradi njihove starosti šteti za osebe z omejeno mobilnostjo;

57. poudarja, da je varnost med letom sicer pomemben javni interes, da pa letalski prevoznik kljub temu ne sme zavrniti vkrcanja potniku z omejeno mobilnostjo ali invalidnemu potniku, ker pač nima spremstva; poudarja, da letalski prevoznik ne more rutinsko zahtevati, da take potnike spremlja še ena oseba;

58. poudarja, da je usposabljanje letalskega in drugega osebja letalskega prevoznika, letališkega osebja in osebja izvršilnega organa ključnega pomena in mora ustrezno vključevati različne in individualne potrebe oseb z omejeno mobilnostjo in invalidnih oseb, pri čemer je treba posebno pozornost nameniti vkrcanju, izkrcanju in ravnanju z medicinsko-tehničnimi pripomočki; poudarja, da je treba usposabljanje zagotavljati v sodelovanju s predstavniškimi organizacijami invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo;

59. poziva Komisijo, naj pripravi predlog o tem, da letalski prevozniki osebam z omejeno mobilnostjo in invalidnim osebam kadarkoli zagotovijo brezplačno uporabo varnostno odobrenih dihalnih naprav na letalih; meni, da je treba v sodelovanju z gospodarskimi subjekti ter predstavniškimi organizacijami invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo pripraviti seznam odobrene opreme za kisik za medicinske namene, pri čemer je treba ustrezno upoštevati varnostne zahteve;

60. meni, da je treba določiti minimalne standarde glede opreme za pomoč osebam z omejeno mobilnostjo in uporabe te opreme na vseh letališčih EU, da bi zagotovili usklajen pristop k zemeljski oskrbi in visoko kakovostne storitve za potnike z omejeno mobilnostjo v Evropi;

61. meni, da je treba opredeliti minimalne standarde glede zagotavljanja informacij na vseh letališčih EU v oblikah, ki so dostopne osebam z omejeno mobilnostjo in invalidnim osebam, zlasti glede nujnih razmer; opozarja Komisijo, da so zdaj na voljo nove tehnologije, kot so video storitve v znakovnem jeziku in na besedilu osnovane storitve;

62. zahteva odpravo zlorab in/ali diskriminatornih praks nekaterih letalskih prevoznikov, ki od potnikov z omejeno mobilnostjo zahtevajo, da pred vkrcanjem podpišejo izjavo, ki izključuje odgovornost letalskega prevoznika za vse poškodbe opreme za gibanje;

63. poziva Komisijo, naj si v okviru morebitne spremembe Montrealske konvencije prizadeva zagotoviti, da se osebam z omejeno mobilnostjo v celoti povrnejo stroški zaradi poškodbe opreme za gibanje, saj je ta oprema pomembna za njihovo integriteto, dostojanstvo in neodvisnost ter je zato ni mogoče primerjati s prtljago, in da ima potnik, kadar je to mogoče, pravico, da uporabi svoj invalidski voziček vse do vrat za vstop v letalo in se mu ga vrne pri vratih letala ob prihodu; hkrati vztraja, da je treba potnike z omejeno mobilnostjo obvestiti o pravici, da za poškodovano opremo za gibanje zahtevajo odškodnino in podajo posebno izjavo o interesih v skladu z Montrealsko konvencijo;

64. vztraja, da letalski prevozniki, „ki ponujajo celovite storitve“ in strežejo obroke med letom, ne smejo diskriminirati potnikov, ki potrebujejo posebne obroke zaradi obstoječega zdravstvenega stanja (npr. celiakije ali sladkorne bolezni), in da morajo take posebne obroke zagotoviti na vseh potovanjih brez doplačil potnika;

°
° °

65. naroči svojemu predsedniku, naj to resolucijo posreduje Svetu in Komisiji.

OBRAZLOŽITEV

V tem poročilu sta obravnavani nedavno sporočilo Komisije o uporabi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov (COM(2011)0174) in poročilo Komisije o uporabi in učinkih Uredbe (ES) št. 1107/2006 z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (COM(2011)0166).

Poleg tega to poročilo obravnava tudi širši okvir pravic potnikov v zračnem prevozu na evropski ravni, saj na pravice potnikov vpliva veliko različnih zakonodajnih aktov EU.

V tem osnutku poročila ugotavljam, da je treba zagotoviti več pravne varnosti, jasnejšo razlago in enotno uporabo Uredb povsod v EU. Prav tako je treba v prihodnjo revizije Uredbe 261/2004 vključiti sodbe Sodišča Evropske unije. Nazadnje je treba zagotoviti tudi več odgovornosti in preglednosti, pojasniti in okrepiti obstoječe pravice ter zagotoviti, da jih potrošniki jasno razumejo.

Poročilo je nastalo v pravem času, saj Komisija v prihodnjem letu načrtuje revizijo Uredbe 261/2004. Upam tudi, da bo koristno pri prihodnjih revizijah drugih zakonodajnih aktov, kot sta direktiva o paketnem potovanju in letališki sveženj. V nadaljevanju so izpostavljene ključne točke tega osnutka poročila.

Splošni okvir

Potniki lahko svoje pravice uveljavljajo le, če jih poznajo. Zato je treba informacije o pravicah potnikov posredovati na preprost, ustrezen in razumljiv način na vseh ključnih točkah potovanja od trenutka, ko potnik razmišlja o nakupu vozovnice.

Da bi zagotovili te pravice, je treba po mojem mnenju na letališčih zagotoviti kontaktne osebe, ki lahko v primeru motenj sprejemajo hitre odločitve o pomoči, povračilu stroškov, spremembah poti in drugih vprašanjih.

Ključnega pomena so učinkoviti, pregledni in neodvisni izvršilni organi, ki obravnavajo pritožbe potnikov, pomagajo pri reševanju sporov med potniki in letalskimi prevozniki ter v končni fazi po potrebi izvajajo sankcije. Pozivam k formalnemu oblikovanju evropskega omrežja izvršilnih organov, ki bi ga usklajevala Komisija, izvršilne organe pa pozivam k objavi informacij o prejetih pritožbah.

V tem poročilu omenjam tudi potrebo po zagotavljanju celovitega jamstva potnikom v primeru stečaja ali nesolventnosti letalskega prevoznika ter po učinkovitem izvajanju in izvrševanju obstoječe zakonodaje na področju preglednosti cen, da bi bila oglaševana cena pošten odraz končne cene. Potnikom bi morali z zakonodajo zagotoviti tudi dostop do evidence podatkov o potnikih (PNR), ki jo o njih vodi letalski prevoznik.

Prav tako menim, da bi morali imeti potniki pravico, da brezplačno spremenijo podatke na vozovnici v primeru napake (trenutno letalski prevozniki za to zaračunavajo nerazumne

vsote). Ta primer kaže na splošno razširjenost nepravičnih pogojev pogodb letalskih prevoznikov, kar je treba rešiti.

Ena od najosnovnejših pravic potnikov je pravica do varnega potovanja. Zato menim, da je treba vsem potnikom, vključno z otroki, mlajšimi od dveh let, zagotoviti varen sedež na letalu. Končno bi morali imeti potniki pravico do informacij o okoljskem vplivu njihovega načina potovanja. Zato pozivam Komisijo in letalske prevoznike, naj podprejo obstoječa prizadevanja, da bo mogoče objektivno in natančno primerjati okoljski odtis različnih letov in različnih načinov prevoza.

Uredba (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov

Jasna razlaga je bistvena, zato Komisijo pozivam, naj v prihodnjo revizijo Uredbe 261/2004 vključi razlago Sodišča Evropske unije različnih opredelitev pojmov in terminov, zlasti pojma „izredne razmere“, ter pravil o odškodninah.

V primeru motenj v prometu je treba potnike pravočasno obvestiti o razlogih za zamude ali odpovedi, pričakovanem trajanju motenj ter alternativnih možnostih prevoza, vključno z drugimi načini prevoza, kadar je to ustrezno. Prav tako je treba poudariti, da imajo potniki pravico do trojne izbire med povračilom stroškov, spremembo poti in ponovno rezervacijo, kar je njihova osnovna pravica.

Poleg tega je treba potnikom, katerih prtljaga se je izgubila ali je dostavljena z zamudo, zagotoviti enake pravice kot potnikom, ki potujejo na letih z zamudo. Da bi lahko letalski prevozniki poskrbeli za najranljivejše skupine potnikov in zmanjšali število potnikov, ki morajo potovati na letališče, da bi dobili pomoč, je treba potnikom omogočiti, da si sami pomagajo z nakupom okrepčil ali rezervacijo hotelov ali alternativnih letov ter nato zahtevajo povračilo razumnih stroškov od letalskega prevoznika.

Končno bi morala Komisija pregledati merila, zneske in mehanizme odškodnin, pri čemer ne bi smeli znižati obstoječih zneskov odškodnin.

Uredba 1107/2006 o pravicah oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu

Neoviran dostop in enake možnosti potovanja so temeljna pravica oseb z omejeno mobilnostjo in invalidnih oseb. Preslaba usposobljenost osebja in fizična infrastruktura letališč in letal sta oviri, ki ju je treba nujno odpraviti. Pomembno je tudi, da lahko osebe z omejeno mobilnostjo ali invalidne osebe po potrebi na letalu spremljajo priznani psi vodniki in da imajo te osebe tudi brezplačen dostop do kisika za medicinske namene.

Osebam z omejeno mobilnostjo je treba v celoti povrniti stroške zaradi poškodbe opreme za gibanje, saj je ta oprema pomembna za njihovo integriteto, dostojanstvo in neodvisnost. Končno je treba osebe z omejeno mobilnostjo in invalidne osebe obvestiti o vseh njihovih pravicah v obliki, ki je zanje dostopna in ustreza njihovim potrebam.

12.1.2012

MNENJE ODBORA ZA NOTRANJI TRG IN VARSTVO POTROŠNIKOV

za Odbor za promet in turizem

o delovanju in uporabi veljavnih pravic letalskih potnikov
(2011/2150(INI))

Pripravljavka mnenja: Antonija Prvanova (Antonyia Parvanova)

POBUDE

Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov poziva Odbor za promet in turizem kot pristojni odbor, da v svoj predlog resolucije vključi naslednje pobude:

1. pozdravlja prizadevanja Komisije za analizo in pregled obstoječih uredb o pravicah potnikov v zračnem prometu, da bi izboljšali položaj potnikov, zlasti v primeru velikih zamud ali odpovedi; meni, da bi moralo ponovno pridobivanje zaupanja potnikov temeljiti na pravilni uporabi obstoječih pravil s strani držav članic in letalskih prevoznikov, zadostnih in preprostih pravnih sredstvih ter zagotavljanju natančnih informacij potnikom o njihovih pravicah;

2. poudarja pomen enotnega izvajanja in zagotavljanja spoštovanja Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe (ES) št. 1107/2006 o pravicah letalskih potnikov v vseh državah članicah, vključno z učinkovitimi, odvračilnimi in sorazmernimi kaznimi, da bi ustvarili enake konkurenčne pogoje in močne ekonomske spodbude za letalske prevoznike in vse druge povezane akterje, da delujejo v skladu z določbami;

3. poudarja pomen odpravljanja obstoječih vrzeli pri izvajanju in zagotavljanju spoštovanja Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe (ES) št. 1107/2006 o pravicah letalskih potnikov v državah članicah, saj te vrzeli prispevajo k pravni negotovosti in ovirajo učinkovito varstvo potrošnikov;

4. ugotavlja, da se izvršilni ukrepi le redko izvajajo in se močno razlikujejo v različnih državah članicah, zato spodbuja Komisijo, naj sodeluje s pristojnimi organi in nacionalnimi izvršilnimi organi z namenom oblikovanja mreže, temelječe na mreži Solvit in/ali osrednji enoti EU, ki bi spodbujala enotno in hitro zagotavljanje spoštovanja pravic potnikov v zračnem prometu, sankcionirala in nadzorovala kršitve in države članice, ki te zakonodaje ne izvajajo;

5. ob upoštevanju dejstva, da učinkovito uporabo Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe (ES) št. 1107/2006 močno ovira pomanjkljivo zagotavljanje informacij potnikom, poziva Komisijo, naj pojasni obveznost obveščanja potnikov, določeno v uredbah, da bodo vsi potniki, zlasti tisti najbolj ranljivi, pravočasno prejeli natančne in razumljive informacije o pravicah in postopkih za pridobitev pomoči v primerih velike zamude ali odpovedi letov, tudi o pravici do izbire med povračilom cene vozovnice, spremembo poti ali ponovno rezervacijo, ter o tem, kakšni so postopki in na koga se lahko obrnejo, če niso zadovoljni ali če zahtevajo odškodnino; te informacije morajo biti podane na vseh ključnih točkah potovanja, torej ob rezervaciji, prijavi in vkrcanju, ter natisnjene na vozovnicah, pri čemer morajo biti celovite in potrošniku razumljive;

6. ugotavlja, da bo za morebitni pregled Uredbe (ES) št. 261/2004 in Uredbe (ES) št. 1107/2006 potreben čas; zato poziva Komisijo, naj razmisli o uvedbi dopolnilnih začasnih ukrepov za boljšo uporabo in zagotavljanje spoštovanja teh uredb; ti ukrepi bi lahko vključevali posodabljanje in objavljanje informativnih gradiv o pravicah potnikov na spletnem mestu Evropske komisije ter spodbujanje razprav in sodelovanja med državami članicami, nacionalnimi izvršilnimi organi, potrošniškimi organizacijami in letalskimi prevozniki, da bi razširjali najboljše prakse in dosegli soglasje o spornih delih zakonodaje;

7. poziva Komisijo, naj organizira informacijske kampanje in vzpostavi večjezično informacijsko platformo, kjer bodo letalski potniki lahko dostopali do informacij o pravicah in postopkih, vključno z uradnimi obrazci za pritožbe in kontaktnimi točkami; poudarja, da bi bilo mogoče prizadevanja za objavo pravic potnikov okrepiti in pri tem sodelovati z drugimi akterji v verigi, na primer s sodelovanjem med nacionalnimi organi, potrošniškimi organizacijami, nacionalnimi izvršilnimi organi, letališči, letalskimi prevozniki, agenti in organizatorji potovanj;

8. poudarja, da bi morali letalski prevozniki na vsakem letališču, na katerem delujejo, zagotoviti vsaj enega predstavnika in/ali službo za pritožbe, ki bi sprejemala takojšnje odločitve v primeru motenj, zlasti kar zadeva pomoč, povračilo stroškov, spremembe poti in ponovne rezervacije;

9. poudarja, da je treba pregledati omenjeni uredbi in po oceni verjetnih posledic in koristi za potnike vanju vključiti nedavno sodno prakso[1] ter tako jasneje določiti pravice letalskih potnikov in okrepiti izvršilne ukrepe;

10. meni, da je treba jasno opredeliti pojme, ki se najpogosteje uporabljajo pri ugotavljanju odgovornosti prevoznika in/ali ustreznih pravic potnikov, pri čemer gre med drugim za pojme, kot so „let“, „sprememba poti“, „vmesni let za zvezo“, „preusmeritev“, „odpoved“, „velika zamuda“, „vozni red“, „končni namembni kraj“, „pomoč in oskrba“ ter „pravica do nadomestila“; poudarja, da so potrebne jasna opredelitev in smernice Komisije, da se bo vedelo, kaj zajema pojem „izredne razmere“; opredelitev mora biti v prihodnjih spremembah Uredbe (ES) št. 261/2004 tudi jasno navedena, da se ne bodo pojavljale neutemeljene razlage okoliščin, ki so povzročile odpovedi ali zamude; poziva Komisijo, naj znova preuči neomejeno odgovornost letalskih prevoznikov glede pravice do oskrbe v izrednih razmerah, ki jih prevoznik ne more nadzirati;

[1] na primer združena primera C 402/07 in C 432/07 Sturgeon

11. poziva Komisijo, naj pojasni, da se lahko letalski prevoznik v primeru zamude ali odpovedi enega leta v povezavi zaradi izrednih razmer na te izredne razmere sklicuje za prvi naslednji let v isti povezavi;

12. poudarja, da imajo potniki pravico do preprostega dostopa do natančnih in objektivnih informacij o vplivu na okolje in energetski učinkovitosti njihovega potovanja, ki morajo biti jasno vidne na spletnih mestih letalskih prevoznikov in na samih vozovnicah; poziva Komisijo in letalske prevoznike, naj podprejo obstoječa prizadevanja v tej smeri;

13. se zaveda, da imajo potniki različne pravice glede na različne načine prevoza, kot so med drugim železniški, zračni, morski in kopenski promet; vseeno meni, da je potreben celosten pristop, da bi vse pravice potnikov, med drugim pravico do odškodnine, do povračila stroškov in do informacij, povezali v celovit in trden zakonodajni okvir;

14. ugotavlja, da je Sodišče Evropske unije v zadnjih sodbah o pravicah potnikov do odškodnine v primeru zamud potrdilo, da so nujni ukrepi za dosego enake obravnave, s katerimi bo potnikom v primerih velikih zamud, ne glede na njihov vzrok, zagotovljena ustrezna odškodnina, ki bo v celoti upoštevala škodo, ki jo je potnik pri tem utrpel; zato poziva Komisijo, naj predlaga take ukrepe, pri čemer naj se ohrani pravica do premestitve potnikov na naslednji razpoložljivi let;

15. predlaga, naj se dodatno raziščejo možnosti in priložnosti za uvedbo enega samega zakonodajnega instrumenta, ki bi vključeval vse določbe in načela v zvezi s pravicami potrošnikov v civilnem zračnem prometu, da bi bila ureditev manj razdrobljena in da bi odpravili nedoslednosti na različnih področjih pravic potnikov;

16. ugotavlja, da sedanja tržna praksa (npr. pristojbine ob prijavi, prednostnem vkrcanju, za plačilo s kreditno kartico, ki so zlasti ob nakupu več kot ene vozovnice pretirane, za prtljago in za skladnost z zakonodajo EU ali blokiranje dvakratnika cene vozovnice na bančnem računu potnika za določeno obdobje) vodi do bistvenih razlik med oglaševano in končno ceno ter potrošnike zavaja glede vseh komponent, ki sestavljajo končne letalske prevoznine, zato poudarja, da je treba zagotoviti preglednost cen, podobno kot urejajo določbe o storitvah potniškega prevoza v nedavno sprejeti direktivi o pravicah potrošnikov, ki določa, da mora trgovec potrošniku zagotoviti informacije o skupni ceni, vključno z davki, preden postane pogodba ali ponudba za potrošnika zavezujoča; vztraja, da mora oglaševana cena pošteno odražati končno ceno, in poziva Komisijo, naj poveča nadzor nad oglaševanimi in končnimi cenami letalskih prevoznin, zlasti na spletnih mestih letalskih prevoznikov;

17. opozarja na vse več nepoštenih pogojev v pogodbah letalskih prevoznikov in na naraščanje števila primerov pred nacionalnimi sodišči, ki prepovedujejo uporabo nekaterih pogojev, ki jih letalski prevozniki redno uporabljajo; zato poziva Komisijo, naj pripravi črno listo posameznih nepoštenih pogojev v sektorju letalskega prometa; poudarja, da je treba sprejeti ukrepe za zaščito potnikov pred drugimi nepoštenimi pogoji v pogodbah letalskih prevoznikov, kot so vprašanja v zvezi z neustreznim ravnanjem s prtljago/zamudami pri dostavi prtljage/poškodovano prtljago, prenosljivostjo vozovnic, primeri višje sile, enostranskim spremembami letov, prepovedjo ločene uporabe povratnih vozovnic, razen če je ta utemeljena z zelo omejenimi in objektivnimi merili za „neizkoriščene vozovnice“; prav tako je treba sprejeti ukrepe za zaščito potnikov pred

politiko različnega omejevanja ročne prtljage in letaliških nakupov, za katere potnikom ne bi smeli dodatno zaračunati; zagotoviti je treba, da bodo za potnike veljale enake omejitve glede velikosti in teže ročne prtljage;

18. poudarja, da je treba zagotoviti skladnost med različnimi zakonskimi ureditvami pravic potnikov v zračnem prometu, zlasti med pravnim varstvom potnikov v okviru paketnih potovanj in neobstojem podobnega varstva potnikov, ki zakupijo samo sedež na letalu, ter tako slediti trendom na trgu potovanj, na katerem potniki potovanja vse pogosteje organizirajo sami, in preprečiti vsakršno diskriminacijo potnikov na podlagi vrste vozovnice, ki jo kupijo, ali nepošteno konkurenco med različnimi ponudniki storitev (letalskimi prevozniki, potovalnimi agencijami ali organizatorji potovanj); zlasti poziva Komisijo, naj predlaga zavezujoče ukrepe, s katerimi morajo letalski prevozniki obvezno zagotoviti končno jamstvo za kritje obveznosti do potnikov v primeru nesolventnosti, stečaja ali odvzema obratovalnega dovoljenja, s katerimi bi potnikom, ki zakupijo samo sedež na letalu, zagotovili enako učinkovito varstvo, kot je že zagotovljeno potnikom v okviru paketnih potovanj;

19. poziva Komisijo, naj pripravi smernice za razlago Uredbe (ES) št. 1107/2006 o pravicah letalskih potnikov z omejeno mobilnostjo, zlasti njenih določb o varnosti in spremljevalnih osebah;

20. se strinja s Komisijo, da obstoječih opredelitev pojmov „potniki z omejeno mobilnostjo“ ali „invalidna oseba“ ne bi smeli omejiti, saj bi s tem spodkopali namen obstoječe opredelitve, ki je zagotoviti obsežno pomoč ustreznim skupinam, ki potrebujejo posebno pomoč; vseeno predlaga razmislek o tem, ali je treba v opredelitev pojma vključiti starejše, katerih mobilnost ni omejena, nosečnice in otroke brez spremstva, ki zaradi svoje starosti ne morejo samostojno uporabljati javnega prevoza, po možnosti v okviru pojma „potniki s posebnimi potrebami“;

21 poudarja, da je treba potnikom z omejeno mobilnostjo ali invalidnim potnikom zagotoviti enake možnosti letalskih prevozov in neomejen dostop do storitev;

22. poudarja, da je treba posebej zaščititi ranljive skupine potrošnikov, zlasti invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo; poudarja, da je treba tem ranljivim skupinam zagotoviti dodatna jamstva, kadar uveljavljajo svoje pravice kot potniki, in poziva Komisijo, države članice in letalske prevoznike, naj zagotovijo spoštovanje teh pravic;

23. poziva Komisijo, naj uvede zavezujoče ukrepe za letalske prevoznike in letališča, da bodo ti uskladili svoje politike, zlasti v zvezi s postopki rezervacije, postopki za pridobivanje pomoči in politikami varnostnega nadzora, ter bolje obveščali potnike z omejeno mobilnostjo in po potrebi potnike s posebnimi potrebami o teh vprašanjih vse od trenutka rezervacije vozovnice do odhoda teh oseb z letališča v končnem namembnem kraju, da bodo imele te osebe enake možnosti potovanja brez diskriminacije ter da bodo potniki z omejeno mobilnostjo vedeli, kaj lahko pričakujejo od različnih letalskih prevoznikov in na različnih letališčih;

24. poudarja, da je usposabljanje osebja letalskih prevoznikov in letališč ključno za učinkovito izvajanje vseh delov Uredbe (ES) št. 1107/2006 ter je stroškovno najučinkovitejša metoda za preprečevanje diskriminacije; zato poudarja, da je treba v

sodelovanju s predstavniškimi organizacijami oseb z omejeno mobilnostjo zagotoviti ustrezno usposabljanje osebja na letališčih in letalih;

25. poudarja, da je treba zagotoviti, da oprema za gibanje ne šteje in/ali se obravnava kot običajna prtljaga, temveč kot nepogrešljivo orodje za neodvisnost, ki je za potnika nenadomestljivo; zato poudarja, da bi moralo za opremo za gibanje skrbeti usposobljeno osebje v skladu s strogimi in usklajenimi postopki za vkrcanje in izkrcanje, da bi lahko potniki to opremo uporabljali čim dlje;

26. meni, da je treba zagotoviti, da se osebam, ki med potovanjem potrebujejo kisik za medicinske namene, predebelim potnikom in potnikom, ki morajo potovati s pomočnikom, ne zaračunavajo doplačila in se jim ne zavrne vkrcanje, razen iz izključno varnostnih razlogov;

27. spodbuja Komisijo, naj v sodelovanju z državami članicami ugotovi ter odpravi pomanjkljivosti v nacionalnih organih in postopkih za obravnavanje pritožb ter naj zagotovi ustrezno usklajenost zakonodaje o pravicah letalskih potnikov s pričakovanimi ukrepi EU o nadomestnih mehanizmih za reševanje sporov;

28. poudarja, da je treba potrošnikom zagotoviti več možnosti, da zahtevajo svoje pravice; poziva Komisijo, naj predlaga ukrepe za uvedbo dostopnih in neodvisnih postopkov za obravnavanje pritožb ter pravnih sredstev, s katerimi bo zagotovljeno učinkovito varstvo pravic potnikov ter pravočasne in učinkovite odškodnine, do katerih so upravičeni; poziva nacionalne izvršilne organe ali novi izvršilni organ EU, naj pomagajo potrošnikom v postopkih pritožb, zlasti čezmejnih; poudarja, da je treba določi roke za odgovor na pritožbe potnikov, podobno kot v drugih uredbah o pravicah potnikov, in razmisliti o možnosti, da bi bile odločitve nacionalnih izvršilnih organov zavezujoče, da bi jih tako sodišča priznavala, letalski prevozniki in drugi povezani akterji pa upoštevali in ravnali v skladu z njimi; poziva države članice, naj nacionalnim izvršilnim organom namenijo dovolj sredstev in naj jim podelijo ustrezno moč sankcioniranja;

29. zahteva ustrezno usklajenost zakonodaje o pravicah letalskih potnikov s pričakovanimi ukrepi EU za kolektivno pravno sredstvo, da bi učinkovito zaščitili pravice potnikov in se zoperstavili tistim podjetjem, ki sistematično zanemarjajo te pravice;

30. predlaga uvedbo evropske nagrade za potrošniku najprijaznejšega letalskega prevoznika, ki bi jo vsako leto podelili letalskemu prevozniku, ki na tem področju doseže najboljši rezultat.

IZID KONČNEGA GLASOVANJA V ODBORU

Datum sprejetja	9.1.2012
Izid končnega glasovanja	+: 29 –: 0 0: 0
Poslanci, navzoči pri končnem glasovanju	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 grofica von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Namestniki, navzoči pri končnem glasovanju	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonija Prvanova (Antonyia Parvanova), Silvana Rapti (Sylvana Rapti), Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

IZID KONČNEGA GLASOVANJA V ODBORU

Datum sprejetja	27.2.2012
Izid končnega glasovanja	+: 41 –: 1 0: 4
Poslanci, navzoči pri končnem glasovanju	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 Kumucakos (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
Namestniki, navzoči pri končnem glasovanju	Spiros Danelis (Spyros Danellis), Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks