EUROPAPARLAMENTET 2009 - 2014

Plenarhandling

A7-0053/2012

5.3.2012

BETÄNKANDE

om flygpassagerares etablerade rättigheter – funktion och tillämpning (2011/2150(INI))

Utskottet för transport och turism

Föredragande: Keith Taylor

PR_INI

INNEHÅLL

Sida

FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION 3

MOTIVERING 13

YTTRANDE FRÅN UTSKOTTET FÖR DEN INRE MARKNADEN OCH KONSUMENTSKYDD 16

RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET 23

FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION

om flygpassagerares etablerade rättigheter – funktion och tillämpning (2011/2150(INI))

Europaparlamentet utfärdar denna resolution

– med beaktande av kommissionens meddelande om tillämpningen av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar (COM(2011)0174),

– med beaktande av kommissionens rapport om tillämpning och resultat av förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (COM(2011)0166),

– med beaktande av yttrandet från Europeiska ekonomiska och sociala kommittén av den 27 oktober 2011[1],

– med beaktande av sin resolution av den 25 oktober 2011 om rörlighet och integrering av människor med funktionshinder och EU:s handikappstrategi 2010–2020, i synnerhet punkterna 42, 43, 46, 82 och 97 i denna[2],

– med beaktande av artikel 48 i arbetsordningen,

– med beaktande av betänkandet från utskottet för transport och turism och yttrandet från utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd (A7-0053/2012), och av följande skäl:

A. Förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 1107/2006 (hädanefter ”förordningarna”) utgör visserligen positiva framsteg för att skydda passagerares rättigheter men samtidigt behövs det större rättslig säkerhet, ökad tydlighet i tolkningarna och en enhetlig tillämpning av förordningarna i hela EU.

B. Förordning (EG) nr 261/2004 ger visserligen passagerare ett omfattande skydd och har fungerat väl sedan den infördes, men askmolnskrisen underströk behovet av att klargöra och på nytt granska vissa aspekter av förordningen, ifall sådana ovanliga förhållanden skulle uppstå i framtiden.

C. Den viktigaste rättigheten för passagerarna är att avgångar sker som planerat, utifrån den grundläggande rätten till rörelsefrihet och de kontraktsåtaganden som uppstår när man säljer en biljett. Passagerarna bör i god tid ges tydlig, exakt information, i ett format som är tillgängligt för alla.

[1] EUT C 24, 28.1.2012, s. 125.
[2] Antagna texter, P7_TA(2011)0453.

D. Passagerarna bör ha tillgång till ett effektivt klagomålssystem som de kan använda om inte resan genomförs på rätt sätt eller om andra passagerarrättigheter inte har uppfyllts, i synnerhet eftersom passagerarna redan har betalat biljetten innan resan.

E. Den rättsliga ram som skyddar passagerares rättigheter måste säkerställa en miniminivå för konsumentskyddet så att det kan stå emot lufttrafikföretagens föränderliga affärsmetoder.

F. Utvecklingen av olika metoder för säkerhetskontroll av passagerare leder till ett mer omfattande bruk av metoder såsom säkerhetsskannrar och beteendeprofilering, vilket väcker nya frågor gällande passagerarskydd med avseende på personlig integritet, icke-diskriminering och folkhälsa.

G. Personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder bör innan resan ges information om sina rättigheter, i ett format som är tillgängligt för alla. Flygplats- och lufttrafikpersonal måste ha tillbörlig utbildning i att ge assistans till personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder för att i överensstämmelse med kraven på ”design för alla/universell design” kunna bidra till att skapa en obehindrad och jämlik tillgång till flygresor.

Allmänna ramar

1. Europaparlamentet välkomnar kommissionens åtagande att analysera och se över gällande förordningar om flygpassagerares rättigheter i syfte att förbättra passagerarnas situation, framför allt vid inställda eller kraftigt försenade flygningar. Parlamentet anser att en korrekt tillämpning av gällande bestämmelser från medlemsstaternas och lufttrafikföretagens sida och tillämpning av tillräckliga och enkla medel för gottgörelse samt tillhandahållande av korrekt information till passagerarna om deras rättigheter bör utgöra hörnstenarna i arbetet med att återvinna passagerarnas förtroende.

2. Europaparlamentet beklagar att de verkställande organ som inrättats av medlemsstaterna på bekostnad av passagerarna inte alltid kan säkerställa att passagerarrättigheter verkligen respekteras och uppmanar därför medlemsstaterna att särskilt inom området för klagomålshantering och sanktioner utforma de verkställande organens arbetssätt på ett sådant sätt att passagerarrättigheterna efterlevs enligt principen om rättssäkerhet.

3. Europaparlamentet betonar att passagerare inte bara har rättigheter utan även skyldigheter, som ska bidra till att göra förloppet före, under och efter flygresan säkrare och smidigare.

4. Europaparlamentet framhäver att en enhetlig hantering av klagomål i medlemsstaterna är nödvändig för att åstadkomma lika villkor och uppmanar kommissionen att säkerställa en enhetlig tillämpning av förordningarna och utveckla ett bättre samarbete mellan de verkställande organen, genom att bland annat utbyta bästa praxis och information samt samordna deras databaser ytterligare.

5. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att formellt grunda ett europeiskt nätverk av verkställande organ genom att skapa tydliga befogenheter såväl som interna arbetsregler för att förbättra samarbetet och göra det lättare att anta relevanta gemensamma beslut.

6. Europaparlamentet anser att de verkställande organens roll måste definieras bättre, att organen måste vara självständiga och inte ha några intressekonflikter gentemot lufttrafikföretagen och flygplatserna, att organen ska kunna vidta åtgärder på eget initiativ, samt att nationella sanktioner mot lufttrafikföretag som bryter mot EU:s regler bör göras mer effektiva. Parlamentet framhäver vikten av tillförlitlig statistik för att regelbundet kunna genomföra en grundlig utvärdering av effekterna av passagerarrättigheter i Europa och anser därför att det ska vara obligatoriskt för de verkställande organen att årsvis offentliggöra de klagomål som kommer in, inklusive klagomål som rör orättvisa villkor, och de sanktioner de inför mot lufttrafikföretag. Det ska dessutom vara obligatoriskt för lufttrafikföretagen och/eller flygplatserna att samla in uppgifter om antalet förseningar och varaktigheten för dessa, både avseende passagerare och deras bagage. Parlamentet anser att kommissionen bör analysera och offentliggöra denna statistik.

7. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att samarbeta med medlemsstaterna för att dels upptäcka och åtgärda brister hos de nationella klagoinstanserna och i de nationella förfarandena för hantering av klagomål, dels säkerställa att lagstiftningen om flygpassagerares rättigheter verkligen samordnas med de förväntade EU-åtgärderna om former för alternativ tvistelösning.

8. Europaparlamentet anser att om lufttrafikföretag och operatörer regelbundet rapporterar de uppgifter som behövs för tillämpning av förordningen till de verkställande organen skulle deras effektivitet öka och konkurrensen främjas.

9. Europaparlamentet betonar betydelsen av samrådsgruppen för flygpassagerares rättigheter (Air Passenger Rights Consultative Group), till vilken aktörerna kan lämna information om översynen av förordningen, och betonar samrådsgruppens betydelse när det gäller att främja diskussioner och samarbetet mellan de verkställande organen, konsumentorganisationer och lufttrafikföretag i syfte att utveckla och sprida bästa praxis för tillämpningen av lagstiftningen om flygpassagerares rättigheter, däribland fastställande av skäliga och exakta tidsramar för hantering av klagomål från passagerare.

10. Europaparlamentet betonar att fullständig information om passagerarrättigheter bör kommuniceras av såväl lufttrafikföretagen som researrangörerna på det språk som används när biljetten bokas, från det att passageraren funderar på att köpa en biljett och vid alla huvudsteg under resan samt i en form som är lätt att förstå och som är tillgänglig för alla. Parlamentet föreslår att tillförlitliga kontaktuppgifter för respektive lufttrafikföretags kundtjänst samt för det ansvariga verkställande organet i medlemsstaten måste ingå i denna information. Parlamentet välkomnar kommissionens initiativ att upprätta en central webbplats om flygpassagerares rättigheter på alla officiella EU-språk och i format som är tillgängliga för passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

11. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att fortsätta med den informationskampanj som inleddes 2010 för att höja passagerarnas medvetenhet om sina rättigheter och att uppmuntra konsumentnätverk i samordning med de verkställande organen till att bidra till denna kampanj.

12. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att uppdatera samtliga medier (till exempel relevanta webbplatser, dokument och broschyrer från kommissionen) som innehåller

information om flygpassagerares rättigheter, med beaktande av EU-domstolens senaste beslut.

13. Europaparlamentet understryker att lufttrafikföretag ska se till att det på alla de flygplatser de flyger ifrån finns kontaktpersonal eller en tjänst som har sådan personal som vid störningar omedelbart kan fatta beslut om framför allt assistans, ersättning, byte av resväg och ombokning och förlorat eller skadat bagage, samt ta emot klagomål. Parlamentet uppmanar kommissionen att föreslå att det blir obligatoriskt att tillhandahålla en central informationspunkt, och framför allt en webbplats, ett billigt telefonnummer och en e-postadress till de berörda lufttrafikföretagen, så att konsumenterna får korrekt information.

14. Europaparlamentet anser att alla lufttrafikföretag bör införa en tillgänglig och effektiv telefonjour för samtliga passagerare som har bokat en resa. Via tjänsten bör passagerarna få information och förslag på alternativa resvägar vid störningar och dess kostnad bör inte i något fall överstiga kostnaden för ett lokalsamtal.

15. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att undersöka åtgärder som kan skydda både anländande och avresande passagerare för att försäkra sig om att passagerare erhåller lämplig ersättning i händelse av förlust eller oacceptabelt stora förseningar av bagage.

16. Europaparlamentet betonar att även passagerare som är medvetna om sina rättigheter kan avskräckas från att kräva gottgörelse om rutinerna för klagomål är omständliga. Parlamentet anser att de verkställande organen måste få de resurser som krävs för att kunna förbli synliga på unionens större flygplatser i syfte att tillhandahålla grundläggande informations- och medlingstjänster.

17. Europaparlamentet anser att lufttrafikföretagen ska erbjuda samtliga passagerare möjligheten att lämna in skriftliga klagomål på ett omedelbart, enkelt och tillgängligt sätt utan någon tilläggskostnad. Parlamentet begär att kommissionen i den omarbetade förordningen (EG) nr 261/2004 ska införliva varje passagerares rätt att lämna in skriftliga klagomål, på den aktuella flygplatsen eller på planet, med kopia till bolaget och det verkställande organet, utöver möjligheten att skicka in klagomål elektroniskt. Parlamentet uppmanar kommissionen att upprätta ett standardformulär som ska översättas till samtliga EU-språk för att undvika språkliga problem och göra klagomålsförfarandena enhetliga.

18. Europaparlamentet anser att passagerarna för att kunna hävda sina rättigheter och lämna in sina klagomål under alla skeden måste kunna identifiera lufttrafikföretagens personal, flygtjänstemän, säkerhetspersonal och flygplatsanställda.

19. Europaparlamentet understryker att passagerare bör ha rätt att få full tillgång till information om de passageraruppgifter (PNR-uppgifter) som finns om dem samt få information om hur deras PNR-uppgifter används och till vem de lämnas ut. Parlamentet anser dessutom att, i syfte att skydda passagerarens rätt till personlig integritet, ska lufttrafikföretaget endast kunna kräva passageraruppgifter (PNR) när detta är en nödvändig och proportionerlig åtgärd samt endast i samband med biljettbokningen. Parlamentet understryker att passagerare inte bör nekas transport såvida detta inte i välgrundande fall begärs av behörig myndighet med hänsyn till den allmänna säkerheten .

Den behöriga myndigheten ska förklara detta för passageraren och det ska bekräftas skriftligen.

20. Europaparlamentet betonar att då en passagerare som redan stigit ombord ombes lämna flygplanet på grund av passageraruppgifterna är det de behöriga myndigheterna och inte besättningsmedlemmarna som ska ansvara för att passageraren lämnar planet.

21. Europaparlamentet påminner medlemsstaterna om deras skyldigheter att övervaka lufttrafikföretagens ekonomiska ställning och möjligheten att tillfälligt dra in deras flyglicens om deras ekonomi är bristfällig. Parlamentet uppmanar kommissionen att försäkra sig om att nationella myndigheter följer dessa krav och ser till att strandsatta passagerare får hemtransport om ett företag skulle bli insolvent, gå i konkurs, upphöra med verksamheten eller få flyglicensen indragen.

22. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att säkerställa ett effektivt införande och verkställande av den befintliga lagstiftningen om pristransparens och snedvridning av konkurrensen för att se till att det angivna priset utgör en rättvis bild av slutpriset och att alla obligatoriska driftskostnader och alla administrations- och betalningsavgifter ingår i avgifterna och anges/specificeras i den obligatoriska informationen. Parlamentet uppmanar lufttrafikföretagen att, med hänsyn till de olika betalningsmetoderna och särskilt betalning med kreditkort, endast ta betalt för den faktiska kostnaden för sina tjänster, i enlighet med direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter.

23. Europaparlamentet betonar den utbredda användningen av oskäliga kontraktsvillkor i kontrakt om lufttransporter, samt utökningen av nationell rättspraxis som förbjuder vissa villkor och som regelbundet används av flygbolag. Parlamentet uppmanar därför med kraft kommissionen att åtgärda denna situation genom att svartlista särskilda oskäliga villkor som används inom lufttransportsektorn. Parlamentet betonar att det krävs åtgärder för att skydda passagerare mot andra oskäliga kontraktsvillkor som tillämpas av flygtrafikföretag, såsom kontraktsfrågor avseende felhanterat, försenat eller skadat bagage, överföring av biljetter, force majeure-omständigheter, ensidig ombokning av flygningar och förbud mot att utnyttja en returbiljett endast för återresan, såvida inte detta förbud baserar sig på mycket begränsade och objektiva ”no show”-kriterier.

24. Europaparlamentet påpekar att prisdiskriminering av passagerare på grundval av deras bosättningsland måste undersökas grundligare och undanröjas då det påträffas.

25. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att föreslå åtgärder som skulle göra det möjligt för passagerare att enkelt och kostnadsfritt korrigera mindre bokningsdetaljer och ångra en internetbokning inom två timmar från ursprungsbokningen.

26. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att lägga fram åtgärder för att harmonisera bestämmelserna om handbagage i syfte att undvika att passagerarna påförs alltför omfattande restriktioner och för att göra det möjligt att föra ombord ett rimligt antal handbagage, däribland inköp från flygplatsbutiker.

27. Europaparlamentet betonar passagerarnas rätt att ha enkel tillgång till precis och objektiv information om sina resors miljöeffekter och energieffektivitet, vilket tydligt bör framgå på såväl lufttrafikföretagens webbplatser som på biljetterna. Parlamentet uppmanar

kommissionen och lufttrafikföretagen att stödja det pågående arbetet i denna riktning, förutsatt att vidtagna åtgärder är rimliga ur kostnadssynpunkt.

28. Europaparlamentet understryker att alla passagerare, inklusive barn under två år, måste resa säkert. Parlamentet uppmanar alla lufttrafikföretag att se till att passagerare med barn kan stiga ombord enkelt med barnvagnar eftersom småbarn som reser med vuxna kan klassificeras som personer med nedsatt rörlighet. Parlamentet uppmanar lufttrafikföretagen att erbjuda rabatterade biljetter för barn, inklusive för barn över två år, såsom är praxis inom andra transportslag. Parlamentet uppmanar kommissionen att garantera passagerare med barn rätten att få företräde vid ombordstigning tillsammans med möjligheten att få ta barnvagnarna med upp till flygplansdörren och att få tillbaka dem vid dörren vid ankomst.

29. Europaparlamentet anser att man bör se över den allmänt utbredda praxis med att fordon som transporterar personer till flygplatserna inte uppfyller kravet på att barnstolar ska användas och i och med detta begränsar föräldrars möjligheter att resa.

30. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att undersöka frågor om passagerarskydd med avseende på de nya metoderna för säkerhetskontroll, såsom säkerhetsskannrar, kroppsvisitering och passagerarprofilering. Parlamentet anser att rådande bestämmelser gällande passagerarnas rättigheter och nuvarande tillsynsorgan kan bidra till att avhjälpa de problem som kan uppstå.

31. Europaparlamentet efterfrågar en verklig samstämdhet mellan lagstiftningen om flygpassagerares rättigheter och de förväntade EU-åtgärderna om grupptalan, i syfte att garantera passagerares rättigheter på ett effektivt sätt och ta itu med de företag som systematiskt ignorerar dessa rättigheter.

32. Europaparlamentet föreslår att man inför en årlig europeisk utmärkelse för mest konsumentvänliga flygbolag.

33. Europaparlamentet anser att man bör fortsätta att undersöka huruvida det vore möjligt och lämpligt att skapa ett enda rättsligt instrument som omfattar alla bestämmelser och principer avseende konsumenters rättigheter inom luftfarten, för att minska uppsplittringen och skillnaderna mellan de olika områdena för passagerarrättigheter.

34. Europaparlamentet välkomnar att det finns många olika passagerarrättigheter beroende på vilket transportslag som används, oavsett om det är på vatten, på land eller i luften. Parlamentet anser dock att man behöver inta ett helhetsperspektiv för att kunna integrera samtliga passagerarrättigheter, dvs. rätten till ersättning, återbetalning och information, i en övergripande, konsoliderad lagstiftningsram.

Förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar.

35. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att i en framtida översyn av förordningen förtydliga begreppet ”extraordinära omständigheter”, och definitionen av ”inställd flygning” samt bestämmelserna om stöd och rätten till prövning och kompensation. I varje

sådan översyn bör man notera det passagerarskydd som ges genom EU-domstolens beslut samt domstolens tolkning av begreppet ”extraordinära omständigheter”. Parlamentet anser att dessa åtgärder är viktiga med tanke på de nuvarande möjligheterna att bestrida reglerna för kompensation och avvika i den nationella tillsynen samt med tanke på händelser såsom askmolnskrisen 2010.

36. Europaparlamentet uppmanar i detta hänseende kommissionen att även utveckla ett enhetligt, fullständigt och detaljerat system för att bedöma den bevisning som lufttrafikföretagen har lagt fram för att visa att begreppet ”extraordinära omständigheter” är tillämpligt.

37. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att förtydliga att om en flygning i första etappen av en flygrutt är försenad eller inställd på grund av en extraordinär omständighet, kan lufttrafikföretaget hänvisa till denna extraordinära omständighet också för nästa etapp i samma flygrutt.

38. Europaparlamentet anser att det finns ett stort behov av tydliga regler rörande innehållet, tillgängligheten, tidpunkten och riktigheten i den information som ges till flygpassagerare. Dessa regler bör omfatta anledningen till att ett flyg försenas eller ställs in, den beräknade längden på störningarna, vad som händer vid eventuell överbokning samt alternativa resmöjligheter för passagerarna.

39. Europaparlamentet betonar att i den kommande översynen av förordningen bör man även fastställa vilket organ som ansvarar för att i god tid informera paketresenärer om eventuella ändringar i resan, eftersom kontraktet tecknas mellan en passagerare och en researrangör och inte direkt med ett lufttrafikföretag.

40. Europaparlamentet betonar att möjligheten för passagerare att välja mellan återbetalning, byte av resväg och ombokning vid störningar är en grundläggande rättighet och att denna valmöjlighet omedelbart ska erbjudas alla drabbade passagerare.

41. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att stödja åtgärder som leder till bättre och effektivare användning av alternativa transportmöjligheter, i synnerhet vid extraordinära omständigheter.

42. Europaparlamentet anser att passagerare vars bagage har förlorats eller försenats omedelbart ska informeras om sina rättigheter i enlighet med Montrealkonventionen och förordning (EG) nr 889/2002 samt att det krävs lagstiftning eller samordnad pr-verksamhet på europeisk nivå i avsikt att öka allmänhetens medvetenhet om rättigheter och rutiner för klagomål med avseende på förlorat och försenat bagage. Parlamentet anser att passagerare vars bagage är mer än sex timmar försenat bör ges lämplig kompensation som gör att de kan tillgodose sina behov fram till bagagets ankomst. Den övergripande kvaliteten på och genomförande av bagagehanteringstjänster bör tas upp vid översynen av direktiv 96/67/EG om marktjänster.

43. Europaparlamentet anser att lufttrafikföretagen vid förlorat, försenat eller skadat bagage till att börja med ska ersätta passagerare med vilka de ingått avtal, men att lufttrafikföretagen sedan har rätt att kräva ersättning från flygplatser eller tjänsteleverantörer om de inte var ansvariga för passagerarens problem.

44. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att föreslå en maximal tidsgräns på två månader för branschen och två månader för de organ som hanterar passagerares klagomål. Parlamentet anser att en bekräftelse på att man har tagit emot klagomål bör skickas till passagerarna inom 48 timmar. Parlamentet anser också att passagerare som bokar på elektronisk väg, såsom via internet, ska ha rätt att kostnadsfritt kontakta lufttrafikföretaget på samma sätt, med företagets adress tydligt angiven så att kunden snabbt och lätt kan ta kontakt med lämplig personal på lufttrafikföretaget för att lösa eventuella problem. Parlamentet anser vidare att en telefonlinje och webbtjänst bör upprättas från vilka passagerarna kan få information om i vilket skede behandlingen av deras klagomål är.

45. Europaparlamentet anser att för att ta fullt ansvar gentemot passagerarna bör man undersöka och fastställa om ett bättre samarbete och en stärkt samordning kan upprättas mellan de olika aktörerna, såsom lufttrafikföretag, flygplatser och närliggande tjänsteleverantörer, i synnerhet under ”extraordinära omständigheter”.

46. Europaparlamentet kräver att lufttrafikföretagens ökade ekonomiska kostnader till följd av förordningen inte ska föras över på passagerarna i form av högre biljettpriser.

47. Europaparlamentet konstaterar att EU-domstolens senaste avgöranden avseende passagerares rätt till ersättning vid förseningar visar att det finns ett behov av åtgärder som syftar till en rättvis behandling genom att se till att passagerare får lämplig ersättning vid kraftiga förseningar, oavsett orsaken till förseningarna, så att full hänsyn tas till den skada som passagerarna har lidit. Parlamentet uppmanar därför med kraft kommissionen att föreslå åtgärder i detta avseende, som dock inte får leda till att rätten att bokas om till nästa tillgängliga flyg upphävs.

48. Europaparlamentet betonar att man genom att likställa längre förseningar med inställda flyg uppmuntrar lufttrafikföretag att ställa in försenade flygningar som eventuellt skulle kunna genomföras.

49. Europaparlamentet anser att förordningen, utan att påverka lufttrafikföretagens åtaganden enligt förordning (EG) nr 261/2004 och för att kunna säkerställa passagerarnas rättigheter, bör innehålla tydliga villkor om och när det är tillåtet för passagerare att hjälpa till genom att själva köpa mat och dryck eller boka hotell eller alternativa flyg, och sedan begära ersättning för skäliga utlägg från lufttrafikföretaget. Samtidigt bör förordningen innefatta bestämmelser som skyddar mot passagerarnas missbruk av detta.

Förordning (EG) nr 1107/2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

50. Europaparlamentet betonar att passagerare med nedsatt rörlighet eller med funktionshinder måste ges samma flygresemöjligheter och obegränsad tillgång till tjänster.

51. Europaparlamentet betonar att utsatta konsumentgrupper måste ges särskilt skydd, i synnerhet personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder. Dessa utsatta grupper måste dessutom ges extra garantier när de utövar sina rättigheter som passagerare, och parlamentet uppmanar kommissionen, medlemsstaterna och lufttrafikföretagen att säkerställa dessa rättigheter.

52. Europaparlamentet uppmanar kommissionen och medlemsstaterna att underlätta för personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder att ha obehindrad tillgång till lufttrafik. Parlamentet betonar att i detta sammanhang bör rätten att använda rörlighetshjälpmedel samt att ledsagas av en godkänd ledar- eller assistanshund främjas. Parlamentet uppmanar kommissionen att föreslå lagstiftning som täcker den fysiska tillgängligheten till flygplatser för att se till att infrastrukturhinder inte hindrar personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet från att få samma resmöjligheter.

53. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utarbeta riktlinjer för hur förordning (EG) nr 1107/2006 ska tolkas, med särskilt fokus på säkerhetsbestämmelserna och bestämmelserna angående ledsagare.

54. Europaparlamentet uppmuntrar kommissionen att införa en handlingsplan som omfattar hela EU och som innehåller alla åtgärder som ska tas av nationella myndigheter, samt uppmanar kommissionen att samarbeta med de verkställande organen och de relevanta representantorganisationerna för att förbättra genomförandet av förordningen.

55. Europaparlamentet delar kommissionens åsikt om att den nuvarande definitionen av personer med nedsatt rörlighet inte bör inskränkas.

56. Europaparlamentet understryker att informationsformaten, bokningsprocessen och klagomålsförfarandena måste vara fullt tillgängliga, att personer med rörelsehinder och funktionshinder ska kunna lämna information om sina behov av assistans samtidigt som de bokar sin biljett samt att passageraren ska få en bekräftelse på begäran om assistans. Parlamentet betonar att spädbarn eller små barn måste erkännas som personer med nedsatt rörlighet på grund av ålder.

57. Europaparlamentet betonar att även om flygsäkerheten utgör ett väsentligt allmänintresse får inte lufttrafikföretag neka personer med nedsatt rörlighet eller funktionshinder ombordstigning på grund av att de saknar ledsagning. Parlamentet betonar att lufttrafikföretag inte rutinmässigt får ställa krav på ledsagning.

58. Europaparlamentet understryker att utbildning av flygplansbesättning och annan personal på lufttrafikföretag, flygplatser och verkställande organ är mycket viktigt och måste omfatta de olika och individuella behov som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan ha, framför allt med avseende på ombordstigning och avstigning samt hantering av hjälpmedel. Parlamentet betonar att utbildningen ska ges i samarbete med företrädare för organisationer som representerar personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet.

59. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att lägga fram ett förslag som säkerställer att personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet alltid har rätt att kostnadsfritt använda andningsstödjande utrustning som är godkänd ur säkerhetssynpunkt ombord på flygplan. Parlamentet anser att man tillsammans med branschen och företrädare för organisationer som representerar personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet bör upprätta en förteckning över godkänd utrustning för medicinsk syrgas, varvid vederbörlig hänsyn ska tas till säkerhetskraven.

60. Europaparlamentet anser att alla flygplatser i EU ska omfattas av minimikrav för vilken assistansutrustning som måste finnas och hur den ska användas, för att på så sätt skapa enhetliga principer för marktjänster och bra service för passagerare med nedsatt rörlighet i Europa.

61. Europaparlamentet anser att alla flygplatser i EU ska omfattas av minimikrav när det gäller information i tillgänglig form till personer med nedsatt rörlighet och funktionshinder, i synnerhet för nödsituationer. Parlamentet uppmärksammar kommissionen på tillgänglig ny teknik, till exempel teckenspråkstjänster som utnyttjar videoteknik eller textbaserade tjänster.

62. Europaparlamentet kräver att man avskaffar de kränkande och/eller diskriminerande metoder som vissa lufttrafikföretag tillämpar genom att kräva att passagerare med nedsatt rörlighet före ombordstigning ska underteckna en förklaring som undantar lufttrafikföretaget från ansvar för eventuella skador på deras rörelsehjälpmedel.

63. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att verka för en ändring av Montrealkonventionen för att garantera att rörlighetsutrustning måste kompenseras fullt ut eftersom sådan utrustning är viktig för integriteten, värdigheten och självständigheten för personer med nedsatt rörlighet, och därför på intet sätt är jämförbar med bagage. Parlamentet kräver också att passagerare i största möjliga utsträckning ska ha rätt att använda sin egen rullstol fram till flygplansdörren och återfå den vid flygplansdörren vid ankomst. Parlamentet vidhåller samtidigt att personer med nedsatt rörlighet måste informeras om sin rätt att begära ersättning för skador på rörlighetsutrustningen och om sin rätt att göra en särskild intresseförklaring i enlighet med Montrealkonventionen.

64. Europaparlamentet vidhåller att ett lufttrafikföretag med fullserviceutbud som tillhandahåller mat under flygningen inte får utöva diskriminering mot passagerare som har behov av särskild mat på grund av redan förekommande medicinska tillstånd (t.ex. glutenintolerans, diabetes etc.) och att sådan särskild mat ska tillhandahållas utan extra kostnad för passageraren vid alla restillfällen.

°

° °

65. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution till rådet och kommissionen.

MOTIVERING

Syftet med detta betänkande är att behandla kommissionens meddelande ”om tillämpningen av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar” (COM(2011)0174) och kommissionens rapport ”om tillämpning och resultat av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet” (COM(2011)0166).

Eftersom passagerarrättigheter ingår i en rad olika EU-lagar har jag i mitt förslag till betänkande även behandlat flygpassagerares rättigheter på europeisk nivå generellt.

I mitt förslag till betänkande understryks behovet av rättslig säkerhet för att skapa ökad tydlighet i tolkningarna och enhetlig tillämpning av förordningarna i hela EU. Dessutom behöver man ta hänsyn till domstolens domar i den kommande översynen av förordning (EG) nr 261/2004. Slutmålet är att skapa större ansvarsskyldighet och insyn för att förtydliga och förstärka befintliga rättigheter och se till att de tydliggörs gentemot konsumenterna.

Detta betänkande kommer i rätt tid eftersom kommissionen planerar en översyn av förordning (EG) nr 261/2004 nästa år. Jag hoppas också att betänkandet kommer att fungera som informationskälla vid kommande revideringar av andra lagar, såsom direktivet om paketresor och flygplatspaketet. Nedan följer huvudpunkterna i mitt förslag till betänkande.

Allmän ram

Att passagerarna känner till sina rättigheter är en förutsättning för att kunna göra dem gällande. Passagerarrättigheter bör därför kommuniceras på ett enkelt, lämpligt och förståeligt sätt vid alla huvudsteg under resan, från det att passageraren funderar på att köpa en biljett.

För att kunna se till att dessa rättigheter ges i praktiken vill jag se kontaktpersonal vid flygplatserna som omedelbart kan fatta beslut om assistans, ersättning, byte av resväg och andra problem som uppstår vid störningar i flygtrafiken.

Det är mycket viktigt att det finns effektiva, transparenta och oberoende verkställande organ som kan hantera passagerares klagomål, bidra till att lösa konflikter mellan passagerare och lufttrafikföretag och i slutändan besluta om eventuella sanktioner. Jag efterlyser ett formellt europeiskt nätverk av verkställande organ, som ska samordnas av kommissionen. Organen ska även offentliggöra information om de klagomål de tar emot.

Andra punkter i mitt förslag till betänkande är nödvändigheten av att passagerare är fullt skyddade om lufttrafikföretaget skulle gå i konkurs eller bli insolvent samt ett effektivt införande och verkställande av den befintliga lagstiftningen om pristransparens, så att det pris som anges på ett lufttrafikföretags webbplats även ger en rättvis bild av slutpriset. Passagerarna ska även ha rätt att få tillgång till de passageraruppgifter som lufttrafikföretagen har om dem; en rätt som bör fastställas i lag.

Jag anser att passagerarna även ska ha rätt att gratis ändra uppgifter på sina biljetter om de skulle göra fel (lufttrafikföretagen tar för närvarande ut mycket höga avgifter för detta). Detta exempel understryker det generella utnyttjandet av orättvisa villkor i lufttrafikföretagens kontrakt, ett problem som måste åtgärdas.

En av passagerarnas grundläggande rättigheter är rätten till en säker resa. Jag anser därför att det är mycket viktigt att alla passagerare, inklusive barn under två år, har en säker plats ombord på planet. Slutligen bör passagerarna ha rätt till information om miljöeffekterna av deras resesätt. Jag uppmanar därför kommissionen och lufttrafikföretagen att stödja det pågående arbetet med att ta fram objektiva och precisa jämförelser mellan olika flygresors miljöeffekter, samt mellan luftfart och andra transportslag.

Förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar

Det är mycket viktigt att tolkningarna är tydliga, varför jag uppmanar kommissionen att i den förestående översynen av förordning (EG) nr 261/2004 införliva domstolens tolkning av olika definitioner och villkor såsom begreppet ”extraordinära omständigheter” och regler om kompensation.

Vid störningar i trafiken ska passagerarna i god tid få information om orsakerna till att flyget har ställts in eller försenats, förväntad längd på förseningen och alternativa resmöjligheter, inklusive med andra transportslag när så är relevant. De grundläggande rättigheter som ger passagerna möjlighet att välja mellan återbetalning, byte av resväg och ombokning bör betonas.

Dessutom bör passagerare vars baggage har försvunnit eller försenats ha samma rättigheter som passagerare som själva har blivit försenade. För att flygbolagen ska kunna ta hand om de mest utsatta passagerarna och för att minska antalet passagerare som åker till flygplatsen för att få assistans bör passagerare ha möjlighet att hjälpa till genom att själva köpa mat och dryck, boka hotell eller alternativa flyg, och sedan begära ersättning för skäliga utlägg från flygbolaget.

Slutligen bör kompensationsnivåerna, kompensationskriterierna och kompensationsmekanismerna ses över av kommissionen, med förbehållet att de nuvarande bestämmelserna inte får försvagas.

Förordning (EG) nr 1107/2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighen

Obehindrad tillgång och lika resmöjligheter för personer med nedsatt rörlighet och funktionshinder är en grundläggande rättighet. Brister i utbildningen för personalen och dålig infrastruktur på flygplatserna och i flygplanen utgör hinder som snarast behöver åtgärdas. Det är också viktigt att personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder vid behov kan åtföljas av godkända ledar- eller assistanshundar ombord på flygplanen och att de även garanteras gratis tillgång till syrgas för medicinska mål.

Eventuella skador på personers rörlighetsutrusning måste ersättas fullt ut eftersom sådan utrusning är viktig för personens integritet, värdighet och självständighet. Slutligen måste all information finnas tillgänglig för personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder, samt ges i format som uppfyller deras behov.

12.1.2012

YTTRANDE FRÅN UTSKOTTET FÖR DEN INRE MARKNADEN OCH KONSUMENTSKYDD

till utskottet för transport och turism

över flygpassagerares etablerade rättigheter – funktion och tillämpning

Föredragande: Antonyia Parvanova

FÖRSLAG

Utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd uppmanar utskottet för transport och turism att som ansvarigt utskott infoga följande i sitt resolutionsförslag:

1. Europaparlamentet välkomnar kommissionens åtagande att analysera och se över gällande förordningar om flygpassagerares rättigheter i syfte att förbättra passagerarnas situation, framför allt vid inställda eller kraftigt försenade flygningar. Parlamentet anser att en korrekt tillämpning av gällande bestämmelser från medlemsstaternas och lufttrafikföretagens sida, tillämpning av tillräckliga och enkla medel för gottgörelse och tillhandahållande av korrekt information till passagerarna om deras rättigheter bör utgöra hörnstenarna i arbetet med att återvinna passagerarnas förtroende.

2. Europaparlamentet understryker vikten av att medlemsstaterna på ett enhetligt sätt tillämpar och genomför förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 1107/2006 om flygpassagerares rättigheter, inklusive effektiva, avskräckande och proportionella påföljder, så att lika villkor gäller för alla och kraftfulla ekonomiska incitament att följa dessa bestämmelser skapas för såväl lufttrafikföretag som andra berörda aktörer.

3. Europaparlamentet understryker att de befintliga bristerna i medlemsstaternas tillämpning och genomförande av förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 1107/2006 om flygpassagerares rättigheter måste åtgärdas, eftersom dessa brister bidrar till att skapa rättslig osäkerhet och gör det svårt att garantera ett effektivt konsumentskydd.

4. Europaparlamentet konstaterar att efterlevnadsåtgärder sällan vidtas och varierar kraftigt mellan medlemsstaterna, och uppmuntrar därför kommissionen att samarbeta med behöriga myndigheter och nationella verkställande organ, och att undersöka möjligheten att inrätta ett nätverk som bygger på Solvit och/eller en central EU-enhet för att främja ett snabbt och enhetligt tillgodoseende av flygpassagerares rättigheter, samt att övervaka

överträdelser, kontrollera att lagstiftningen tillämpas och vidta sanktioner mot medlemsstater som inte tillämpar den.

5. Europaparlamentet anser att bristen på information till passagerare är ett stort hinder för att förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 1107/2006 ska kunna tillämpas effektivt. Parlamentet uppmanar kommissionen att klargöra den skyldighet att informera passagerare som fastställs i de två förordningarna för att säkerställa att samtliga passagerare, i synnerhet de som befinner sig i särskilt utsatta situationer, får snabb, begriplig och korrekt information om sina rättigheter och om förfaranden för att få hjälp vid kraftigt försenade eller inställda flygningar, inklusive rätten att välja mellan ersättning för biljettpriset, ombokning via annan resväg och annan ombokning, samt om hur man ska göra och vart man ska vända sig med klagomål och begäran om ersättning. Sådan information bör vara heltäckande och tillhandahållas på ett kundvänligt sätt i resans alla centrala skeden, det vill säga vid bokningstillfället, incheckningen och ombordstigningen, och den bör också anges på biljetten.

6. Europaparlamentet konstaterar att en eventuell översyn av förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 1107/2006 kommer att ta tid att slutföra. Parlamentet uppmanar därför kommissionen att överväga kompletterande interimsåtgärder för att förbättra tillämpningen och genomförandet av dessa förordningar. Sådana åtgärder skulle bland annat kunna vara att uppdatera och offentliggöra informativa texter om passagerares rättigheter på kommissionens webbplats, liksom att uppmuntra till diskussion och samarbete mellan medlemsstater, nationella verkställande organ, konsumentorganisationer och lufttrafikföretag för att sprida bästa praxis och skapa samförstånd om de kontroversiella delarna av lagstiftningen.

7. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att organisera informationskampanjer och inrätta en flerspråkig informationsplattform där flygpassagerare ges information om rättigheter och förfaranden, inklusive officiella formulär för klagomål och kontaktuppgifter. Parlamentet påpekar att de insatser som görs för att offentliggöra passagerarrättigheter skulle kunna breddas och genomföras tillsammans med andra aktörer i kedjan genom samarbete mellan nationella myndigheter, konsumentorganisationer, nationella verkställande organ, flygplatser, lufttrafikföretag, resebyråer och researrangörer.

8. Europaparlamentet betonar att lufttrafikföretag bör se till att det på alla flygplatser där de är verksamma finns åtminstone en företrädare eller kontaktpunkt för klagomål som vid störningar omedelbart kan fatta beslut om framför allt assistans, ersättning, ombokning via annan resväg och annan ombokning.

9. Europaparlamentet påpekar att förordningarna behöver ses över för att, efter en bedömning av tänkbara följder och fördelar för passagerarna, inkludera aktuell rättspraxis[1] i syfte att förtydliga flygpassagerares rättigheter och stärka efterlevnadsåtgärderna.

10. Europaparlamentet anser att det behövs en tydlig definition av de begrepp som förekommer oftast och som syftar till att fastställa lufttrafikföretagens ansvar och/eller

[1] Till exempel de förenade målen C-402/07 och C-432/07 Sturgeon.

relevanta passagerarrättigheter, bland annat begreppen ”flygning”, ”ombokning”, ”anslutning”, ”omdirigering”, ”inställd flygning”, ”kraftigt försenad flygning”, ”tidtabell”, ”slutdestination”, ”assistans och service” samt ”rätt till gottgörelse”. Parlamentet betonar att det behövs riktlinjer från kommissionen och en tydlig definition av vad som omfattas av begreppet ”extraordinära omständigheter”, vilket tydligt bör framgå vid framtida ändringar av förordning nr 261/2004, så att man kan förebygga felaktiga tolkningar av de förhållanden som har lett till inställda eller försenade flygningar. Kommissionen uppmanas att ompröva lufttrafikföretagens obegränsade ansvar när det gäller rätten till service i samband med extraordinära omständigheter bortom lufttrafikföretagets kontroll.

11. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att förtydliga att om en flygning i första etappen av en flygrutt är försenad eller inställd på grund av en extraordinär omständighet, kan lufttrafikföretaget hänvisa till denna extraordinära omständighet också för nästa etapp i samma flygrutt.

12. Europaparlamentet framhåller passagerares rätt till lättillgänglig, korrekt och objektiv information om resors miljöpåverkan och energieffektivitet, och denna information bör synas väl både på lufttrafikföretagens webbplatser och på biljetterna. Parlamentet uppmanar kommissionen och lufttrafikföretagen att stödja det pågående arbetet i denna riktning.

13. Europaparlamentet välkomnar att det finns många olika passagerarrättigheter beroende på vilket transportslag som används, t.ex. järnvägstransport och luft-, sjö- och landtransport. Parlamentet anser dock att man behöver inta ett helhetsperspektiv för att kunna integrera samtliga passagerarrättigheter, bland annat rätten till ersättning, återbetalning och information, i en övergripande, konsoliderad lagstiftningsram.

14. Europaparlamentet konstaterar att EU-domstolens senaste avgöranden avseende passagerares rätt till ersättning vid förseningar visar att det finns ett behov av åtgärder som syftar till en rättvis behandling genom att se till att passagerare får lämplig ersättning vid kraftiga förseningar, oavsett orsaken till förseningarna, så att full hänsyn tas till den skada som passagerarna har lidit. Parlamentet uppmanar därför med kraft kommissionen att föreslå åtgärder i detta avseende, som dock inte får leda till att rätten att bokas om till nästa tillgängliga flyg upphävs.

15. Europaparlamentet anser att man bör fortsätta att undersöka huruvida det vore möjligt och lämpligt att skapa ett enda rättsligt instrument som omfattar alla bestämmelser och principer avseende konsumenters rättigheter inom luftfarten, för att minska uppsplittringen och skillnaderna mellan de olika områdena för passagerarrättigheter.

16. Europaparlamentet konstaterar att gällande handelspraxis (såsom incheckningsavgifter, avgifter för prioriterad ombordstigning, orimliga avgifter för betalning med kort, särskilt vid köp av mer än en biljett, bagageavgifter, avgifter för efterlevnad av EU-bestämmelser och dubbel debitering av biljettpriset från passagerarens bankkonto under en viss tid) leder till betydande skillnader mellan det annonserade och det slutliga priset, vilket gör det svårt för konsumenterna att förstå eller förutse alla de komponenter som utgör det slutliga flygpriset. Parlamentet understryker därför vikten av att pristransparens garanteras, i likhet med bestämmelserna om persontransporttjänster i det nyligen antagna direktivet om konsumenters rättigheter, där det fastställs att näringsidkaren ska informera konsumenten

om det sammanlagda priset inklusive skatter innan konsumenten blir bunden av ett avtal. Parlamentet insisterar på att det annonserade priset måste ge en rättvisande bild av det slutliga priset, och uppmanar med kraft kommissionen att stärka kontrollen i fråga om annonserade och slutliga flygpriser, särskilt på lufttrafikföretagens webbplatser.

17. Europaparlamentet pekar på den utbredda användningen av oskäliga kontraktsvillkor i kontrakt om lufttransporter, liksom en utökning av sådan nationell rättspraxis som förbjuder vissa villkor som regelbundet används av lufttrafikföretag. Parlamentet uppmanar därför med kraft kommissionen att åtgärda denna situation genom att svartlista särskilda oskäliga villkor som används inom lufttransportsektorn. Parlamentet betonar att det krävs åtgärder för att skydda passagerare mot andra oskäliga kontraktsvillkor som tillämpas av flygtrafikföretag, såsom kontraktsfrågor avseende felhanterat, försenat eller skadat bagage, överföring av biljetter, force majeure-omständigheter, ensidig ombokning av flygningar och förbud mot att utnyttja en returbiljett endast för återresan, såvida inte detta förbud baserar sig på mycket begränsade och objektiva ”no show”-kriterier. Dessutom bör åtgärder vidtas för att skydda passagerare mot lufttrafikföretags olika restriktioner för handbagage och varor som inhandlats på flygplatsen, så att de inte behöver betala extra för detta. Passagerare ska garanteras enhetliga regler för tillåten storlek och vikt på handbagage.

18. Europaparlamentet understryker att man måste garantera att de olika lagstiftningarna om flygpassagerares rättigheter överensstämmer, med särskild hänvisning till det rättsliga skyddet för paketresenärer och bristen på liknande skydd för resenärer som endast ”köper en flygstol”, för att på så sätt följa trenden på resemarknaden med allt fler konsumenter som ordnar sina resor själva, och undvika såväl diskriminering av passagerare på grundval av vilken typ av biljett de köpt som illojal konkurrens mellan de olika tjänsteleverantörerna (lufttrafikföretag, resebyråer eller researrangörer). Parlamentet uppmanar med kraft kommissionen att framför allt föreslå bindande åtgärder, bland annat i syfte att ålägga lufttrafikföretagen att tillhandahålla en garanti som täcker företagens ansvar gentemot passagerarna, vilket garanterar att passagerare som endast ”köper en flygstol” ges samma skydd som det som paketresenärer redan har i fall då ett lufttrafikföretag blir insolvent, går i konkurs eller får en operativ licens indragen.

19. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utarbeta riktlinjer för hur förordning (EG) nr 1107/2006 om rättigheter för flygpassagerare med nedsatt rörlighet ska tolkas, med särskilt fokus på säkerhetsbestämmelserna och bestämmelserna angående ledsagare.

20. Europaparlamentet delar kommissionens inställning att den nuvarande definitionen av ”person med funktionshinder” eller ”person med nedsatt rörlighet” inte bör begränsas, eftersom detta skulle undergräva syftet med definitionen, dvs. att ge omfattande assistans till de grupper som kräver särskild assistans. Parlamentet föreslår att äldre personer utan nedsatt rörlighet, gravida och barn som reser ensamma och som inte är tillräckligt gamla för att på egen hand använda allmänna kommunikationsmedel bör inbegripas i definitionen, eventuellt under begreppet ”passagerare med särskilda behov”.

21. Europaparlamentet betonar att passagerare med nedsatt rörlighet eller med funktionshinder måste ges obegränsad tillgång till tjänster och samma flygresemöjligheter som andra passagerare.

22. Europaparlamentet betonar att utsatta konsumentgrupper måste ges särskilt skydd, i synnerhet personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. Dessa utsatta grupper måste dessutom ges extra garantier när de utövar sina rättigheter som passagerare, och parlamentet uppmanar kommissionen, medlemsstaterna och lufttrafikföretagen att stärka dessa rättigheter.

23. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att införa åtgärder som ålägger lufttrafikföretag och flygplatser att harmonisera sin politik, särskilt vad beträffar bokningsförfaranden, förfaranden för förfrågan om assistans och säkerhetspolitik, och att tillhandahålla bättre information om dessa frågor från bokningstillfället fram till dess att passagerare med nedsatt rörlighet, och så småningom passagerare med särskilda behov, lämnar flygplatsen på destinationsorten, i syfte att garantera lika resmöjligheter och frihet från diskriminering samt att möjliggöra för personer med nedsatt rörlighet att veta vad de kan förvänta sig av de olika lufttrafikföretagen och på de olika flygplatserna.

24. Europaparlamentet understryker att utbildning av lufttrafik- och flygplatspersonal spelar en viktig roll när det gäller att garantera en effektiv tillämpning av alla delar av förordning (EG) nr 1107/2006, och att det är det mest kostnadseffektiva sättet att säkerställa icke-diskriminering. Parlamentet betonar därför att lämplig utbildning av flygplats- och flygplanspersonal måste tillhandahållas i nära samarbete med organisationer som företräder personer med nedsatt rörlighet.

25. Europaparlamentet understryker att rörlighetshjälpmedel inte får betraktas eller behandlas som vanligt bagage, utan som ett väsentligt och oersättligt hjälpmedel som garanterar passagerarens självständighet. Av denna anledning bör rörlighetshjälpmedel behandlas varsamt av utbildad personal och enligt strikta och harmoniserade förfaranden för ombord- och avstigning, så att passagerarna kan använda sin utrustning så länge som möjligt.

26. Europaparlamentet anser att det är nödvändigt att se till att personer som behöver medicinsk syrgas när de reser, överviktiga personer och personer som måste resa med en ledsagare inte tvingas betala ytterligare avgifter eller nekas ombordstigning, såvida inte strikta säkerhetsskäl föreligger.

27. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att samarbeta med medlemsstaterna för att dels upptäcka och åtgärda brister hos de nationella klagoinstanserna och i de nationella förfarandena för hantering av klagomål, dels säkerställa att lagstiftningen om flygpassagerares rättigheter verkligen samordnas med de förväntade EU-åtgärderna om former för alternativ tvistelösning.

28. Europaparlamentet betonar att konsumenters möjligheter att kräva att få sina rättigheter tillgodosedda bör utökas. Parlamentet uppmanar kommissionen att föreslå åtgärder för att upprätta tillgängliga och oberoende förfaranden för hantering av klagomål och medel för gottgörelse som säkerställer ett effektivt skydd av passagerares rättigheter och garanterar att de i god tid och på ett effektivt sätt får den ersättning som de är berättigade till. Parlamentet uppmanar de nationella verkställande organen eller ett nytt verkställande EU-organ att bistå konsumenterna med deras klagomål, särskilt i gränsöverskridande fall. Parlamentet understryker att det behövs fasta tidsfrister för besvarande av passagerares klagomål, i överensstämmelse med andra förordningar om passagerarrättigheter, och att

man bör överväga att göra de nationella verkställande organens beslut bindande i syfte att se till att dessa beslut erkänns av domstolar och följs av lufttrafikföretag och andra aktuella aktörer. Parlamentet uppmanar medlemsstaterna att se till att nationella verkställande organ har tillräckliga resurser, samt att tilldela organen proportionella befogenheter att vidta sanktioner.

29. Europaparlamentet efterfrågar en verklig samstämdhet mellan lagstiftningen om flygpassagerares rättigheter och de förväntade EU-åtgärderna om grupptalan, i syfte att garantera passagerares rättigheter på ett effektivt sätt och ta itu med de företag som systematiskt ignorerar dessa rättigheter.

30. Europaparlamentet föreslår att man inför en europeisk utmärkelse för mest konsumentvänliga lufttrafikföretag, som bör delas ut varje år till det företag som har bäst resultat på området konsumentvänlighet.

RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET

Antagande	9.1.2012
Slutomröstning: resultat	+: 29 –: 0 0: 0
Slutomröstning: närvarande ledamöter	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
Slutomröstning: närvarande suppleanter	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

RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET

Antagande	27.2.2012
Slutomröstning: resultat	+: 41 –: 1 0: 4
Slutomröstning: närvarande ledamöter	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
Slutomröstning: närvarande suppleanter	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks