



EUROOPA PARLAMENT

2009–2014

Siseturu- ja tarbijakaitsekomisjon

2012/2067(INI)

17.7.2012

ARVAMUS

Esitaja: siseturu- ja tarbijakaitsekomisjon

Saaja: transpordi- ja turismikomisjon

Reisijate õigused kõikide transpordiliikide puhul
(2012/2067(INI))

Arvamuse koostaja: Sirpa Pietikäinen

PA_NonLeg

ETTEPANEKUD

Siseturu- ja tarbijakaitsekomisjon palub vastutaval transpordi- ja turismikomisjonil lisada oma resolutsiooni ettepanekusse järgmised ettepanekud:

1. rõhutab, et tarbijakaitse kõrge tase on tagatud Euroopa Liidu toimimise lepingu artikliga 169 ja Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikliga 38;
2. kordab, et reisijate õigustega tuleb tegelda kui tarbijaõigustega; kutsub komisjoni üles tagama nende õiguste sidus jõustamine;
3. nõuab tungivalt, et komisjon jätkaks ulatuslike arutelude korraldamist õiguste rakendamise ja hüvitamise küsimuses kõigi turismimajanduse sidusrühmade, eriti tarbijate ja ettevõtjate osavõtul, et tagada turistide kui tarbijate õigusi hõlmava ühe, lihtsustatud, ühtse ja tervikliku käsituse vastuvõtmine;
4. rõhutab, et tarbijatel on õigus kõrgetasemelisele tõhusale ja võrdsele kaitsele, olenemata transpordiliigist; nõuab reisijate õigusi käsitlevate sätete ja põhimõtete suuremat ühtlustamist eri transpordiliikide puhul, näiteks reisist loobumise õigus reisi katkemise korral, õigus valida hüvitamise ja marsruudi muutmise vahel ja õigus abile ning hoolitsusele pikkade hilinemiste korral, et vähendada killustatust ja kaotada ebäühtlus reisijaõiguste eri valdkondade vahel; rõhutab, et niisugune ühtlustamine ei tohiks mingil juhul tähendada kehtivate reisijaõiguste piiramist, vaid sellega tuleks kõrvaldada ebajärjekindlus ning ühtlustada õigused kõigi transpordiliikide puhul, lähtudes kõrgeimastest standarditest; on eelkõige seisukohal, et hilinemise ja tühistamise määratlused ei tohiks moonutada eri transpordiliikide puhul kohaldatavaid õigusi;
5. soovib korraldada edasisi uuringuid, et selgitada, kas oleks soovitatav ja teostatav koostada ühtne määrus, mis hõlmaks kõiki reisijaõigustega seotud sätteid ja põhimõtteid, kaasa arvatud puuetega või piiratud liikumisvõimega patsiendid;
6. võtab teadmiseks, et kui laeva-¹ ja bussireisijate² õigusi käsitlevad määrused vastavalt detsembris 2012 ja märtsis 2013 jõustuvad, saab EList maailma esimene ühtne ala, kus reisijaõigused kehtivad kõigi transpordiliikide suhtes; märgib, et kõik liikmesriigid peavad nüüd rakendama asjakohaseid ELi õigusakte täiel määral, kooskõlastatult ja koordineeritult, tagamaks, et ELi reisijateveo poliitika kujundataks strateegia poolest üheliigilisele transpordile keskenduvalt poliitikalts ümber ühendvedu toetavaks poliitikaks;
7. rõhutab, et alates kõigi reisijate õigusi ja transporti käsitlevate määruste jõustumise hetkest peab komisjon koostöös liikmesriikidega kohe hindama nende tegelikku rakendamist;
8. märgib, et kasutusel olevad äritavad (näiteks registreerimistasud, eelisjärjekorras pardale mineku tasud, kaardimakse- ja pagasitasud) võivad põhjustada märkimisväärsed erinevusi reklaamitud ja lõpphinna vahel, ning rõhutab seetõttu, et pileti lõpphind ja selles sisalduv

¹ ELT L 334, 17.12.2010, lk 1.

² ELT L 55, 28.2.2011, lk 1.

peab olema läbipaistev, võimaldades reisijal teha pileti ostmisel täiesti teadlik valik;

9. rõhutab vajadust tagada hindade läbipaistvust käsitlevate õigusaktide tõhus rakendamine ja jõustamine kooskõlas tarbijaõiguste direktiivi sätetega¹; nõuab, et määrataks kindlaks transporditeenuste tuumik, mida tuleks alati arvestada baashinnas, sõltumata transpordiliigist;
10. kutsub komisjoni üles laiendama kauplejate ja transporditeenuse osutajate veebisaitide kontrolli, et suurendada reisijate jaoks läbipaistvust, eriti sõidupiletite ostmisel internetist, ning vältida reisijate eksitamist, keelates näiteks eelnevalt märgistatud kastikeste ja lisatasude kasutamise, millest reisijaid ei ole eelnevalt nõuetekohaselt teavitatud, kutsub komisjoni koostama näidete ja hinnangutega varustatud suuniseid äritavade kohta, näiteks lepingutingimused, mis on seotud pileтите muutmisega, vääramatu jõuga, pileтите eraldi kasutamise keeluga ning valesti käideldud, hilinenud või kahjustatud pagasiga, teavitades nii tarbijaid kui ka ettevõtjaid ebaõiglastest lepingutingimustest transpordi valdkonnas;
11. on veendunud, et baashinnas arvestatavasse teenuste tuumikusse peaksid vähemalt kuuluma kõik reisijateveoks vältimatud tegevuskulud (sealhulgas need, mis on seotud vedaja õiguslike kohustustega, nagu ohutus, turvalisus ja reisijate õigused), kõik reisija seisukohast reisimiseks hädavajalikud aspektid (nagu pileтите ja pardakaartide esitamine ning võimalikult vähese pagasi ja isiklike asjade kaasaskandmine) ning kõik makse sooritamiseks seotud kulud (näiteks krediitkaardiga maksmisega seotud kulud);
12. märgib, et praeguse määruse (EÜ) nr 261/2004² nõrk koht on see, et Euroopa Majanduspiirkonda mittekuuluvate riikide lennuettevõtjad võivad keelduda Euroopa Majanduspiirkonna lennuettevõtjate eest lennutranspordi teenuse pakkumisel hüvitamast nende reisijate kahju, kes lendavad kolmandatest riikidest liitu; kutsub komisjoni üles olukorda lahendama sellise olulise põhimõtte rakendamise abil, et ELi ettevõtja, kellega reisija on sõlminud lepingu, peab tagama ELi reisijate õiguste järgimise isegi juhul, kui asjaomane ELi ettevõtja ise transpordi eest ei vastuta;
13. nõuab komisjoni teatises sätestatud kümne reisijaõiguse täielikku rakendamist kõikide transpordiliikide puhul kõikides liikmesriikides ja igasuguse piiriülese reisimise korral; soovib komisjonil oma avalikkuse teadlikkuse suurendamise kampaania käigus ELi reisijaõiguste kohta tõsiselt kaaluda kodanike õiguste harta vastuvõtmist, mille asjus on hiljuti tehtud ettepanek Euroopa Parlamendi siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni arvamuses dokumendi kohta „2010. aasta aruanne ELi kodakondsuse kohta: ELi kodanike õigusi piiravate takistuste kõrvaldamine”; on veendunud, et ELi reisijate õiguste lisamine ettepanekus nimetatud kodanike käsiraamatusse on vajalik, et tagada kodanike täielik teavitatus selle kohta, millele neil on reisimise ajal tekkinud probleemide korral ELi õigusaktide kohaselt õigus ja millele mitte;
14. rõhutab vajadust tagada reisijate õigusi käsitlevate eri õigusaktide ühtsus ning see, et ainult istekohtade piletid ostnud reisijad oleksid ettevõtte pankrotistumise või tegevusloa kaotamise korral sama tõhusalt kaitstud kui on praegu paketireisijad, et vältida reisijate diskrimineerimist ostetud pileti liigi alusel ning ebaõiglast konkurentsi eri

¹ ELT L 304, 22.11.2011, lk 64.

² ELT L 46, 17.2.2004, lk 1.

teenusepakkujate vahel;

15. nõuab tungivalt, et ühe reisi ajal eri transpordiliike ja kombineeritud piletit kasutavad reisijad oleksid paremini kaitstud, ning märgib, et selles olukorras peaksid neil olema kõrgeima tasandi õigused, mida nende transpordiliikide puhul kohaldatakse;
16. rõhutab vajadust tagada, et reisijad saaksid õigeaegset ja täpset teavet oma õiguste kohta enne reisiteenuste ostmist ning et sellekohane teave – iseäranis õiguste ja menetluste kohta, mis on seotud abi saamisega pikemate hilinemiste või reisi tühistamise korral, või hüvitise taotlemisega – oleks reisi eri etappide jooksul kättesaadav ning reisiteenuse pakkuja kodulehel alati leitav; on veendunud, et reisijate õiguste avaldamiseks tehtavaid jõupingutusi võiks laiendada ja jagada teiste asjaosalistega riikide ametiasutuste, tarbijaorganisatsioonide, riiklike täitevasutuste, transpordiettevõtjate jne vahelise koostöö kaudu; nõuab tarbijakeskuste rolli tugevdamist tarbijate probleemide ning vaidluste lahendamisel, keskuste eraldatud vahendite suurendamist ja tõhusate alternatiivsete vaidluse lahendamise ning kollektiivse hüvitamise mehhanismide kättesaadavust, et reisijaõigusi tulemuslikult kaitsta ja tagada nõuetekohane hüvitamine; palub komisjonil määrata reisijate kaebustele vastamiseks kindlad tähtajad, mis on kõikide transpordiliikide puhul ühesugused; kutsub komisjoni üles rajama ühtset kergesti mõistetavat reisijaõiguste veebisaiti (www.travel.eu), mis oleks kättesaadav kõigis ametlikes ELi keeltes;
17. on seisukohal, et ELi reisijate õiguste transpordiliigiliselt käsituselt üleminek ühendvedudekesksele käsitusele saab olla edukas vaid juhul, kui juurdepääsetavad kaebuste käsitlemise menetlused, alternatiivsed vaidluste lahendamise mehhanismid ja kaebusi vastu võtavad tarbijakeskused on varustatud vajalike inim- ja majanduslike ressursidega ning omavahel täielikult seotud, võimaldades reisijatel saada kiire, soodne ja asjakohane lahendus reisi jooksul teenuse ja tingimuste kvaliteediga seoses esinenud probleemidele;
18. juhib eriti tähelepanu nii tavapäraselt reisikorraldaja kaudu kui ka iseseisvalt internetis pakettireise broneerivate reisijate õigustele;
19. nõuab, et töötataks välja kogu ELi hõlmavad vahendid, et tagada tulemuslike, sujuvate ja koostalitlusvõimeliste piiriüleste ühistransporditeenuste optimaalne mitmeliigilisus, et garanteerida nii inimeste vaba liikumine kui ka selliste teenuste konkurentsivõime võrreldes isiklike sõiduvahendite kasutamisega; on seisukohal, et piiriüleselt reisivatele reisijatele tuleks rohkem kui kahest riigist läbi sõitmisel anda võimalus osta üksainus pilet;
20. nõuab piiratud liikumisvõimega, esmajoones vanemate inimeste probleemide terviklikku käsitlust; märgib, et arvesse tuleks võtta kogu transpordiahelat kodust koju, sealhulgas juurdepääsu ühistranspordile; osutab vajadusele ühtse teabekeskuste süsteemi järele, et aidata piiratud liikumisvõimega inimesi;
21. palub komisjonil reisipakettide direktiivi¹ läbivaatamisel põhjalikult uurida e-kaubanduse ja digitaalsete turgude mõju tarbija käitumisele Euroopa turismitööstuses; on seisukohal, et komisjon peab rohkem pingutama, et parandada turistidele antava teabe kvaliteeti ja

¹ ELT L 158, 23.6.1990, lk 59.

sisu ning et asjaomane teave oleks tarbijatele kergesti kättesaadav ja usaldusväärne;

22. juhib tähelepanu sellele, et sageli ei ole võimalik kohapeal lahendusi välja mõelda ja tuleb tagada, et transpordiettevõtjatel oleks reisiterminalides vajalik pädev töötajaskond ja vahendid, et võimaldada reisijatel kiiresti valida;
23. rõhutab, et vedajad peaksid igasse terminali või lennujaama, kus nad tegutsevad, tööle võtma vähemalt ühe esindaja ja/või seadma sisse kaebuste esitamise punkti, mille töötaja on volitatud segaduste tekkimisel viivitamata otsuseid vastu võtma;
24. kutsub komisjoni üles tegema ettepanekut seoses meetmetega ühtlustatud ja juurdepäätava kaebuste käsitlemise menetluse kehtestamiseks ning seoses õiguskaitsevahenditega, mis tagavad lennureisijate õiguste tulemusliku kaitse ja selle, et nad saavad õigeaegselt ja tõhusal viisil hüvitist, millele neil on õigus;
25. tunneb muret seoses reisijate, eriti piiriüleselt reisivate reisijate raskustega jõustada oma õigusi neid mittejärgivate ettevõtjate suhtes; on sellega seoses seisukohal, et sõltumatute riiklike täitevasutuste ülesanne peaks olema reisijate ja ettevõtjate lepitamine, et reisijad saaksid oma õigusi jõustada ilma kohtukuludid kandmata; rõhutab tungivat vajadust koostöö järele nende riiklike täitevasutuste vahel, et aidata piiriüleselt reisivatel inimestel lahendada oma õiguste jõustamisel tekkivad raskused;
26. rõhutab, et kehtivate reisijaõiguste jõustamine peaks olema esmatähtis; palub komisjonil kaaluda täiendavate meetmete vastuvõtmist, et parandada reisijaõigusi käsitlevate õigusaktide kohaldamist ja jõustamist, näiteks avaldades ja uuendades oma veebilehel reisijaõigusi käsitlevaid teabedokumente ning toetades parima tava levitamist ja koostööd liikmesriikide, riiklike täitevasutuste, tarbijaorganisatsioonide ja transpordiettevõtjate vahel; palub liikmesriikidel eraldada piisavad vahendid, et tagada õiguste tõhus jõustamine ja koostöö teiste liikmesriikide riiklike täitevasutustega; rõhutab ühtsete, tõhusate, hoiatavate ja proportsionaalsete karistuste ja hüvitamisskeemide tähtsust, et luua kõikidele asjaosalistele reisijate õigusi käsitlevate õigusaktide järgimiseks võrdsed võimalused ja tugevad majanduslikud stiimulid;
27. palub komisjonil selgitada termini „erakorralised asjaolud” määratlust ning koostada suunised selle kohta, mida hüvitatakse, kaasates nimetatud määratluse reisijate õigusi käsitlevate õigusaktide tulevastesse muudatustesse, et ennetada reiside tühistamist või hilinemist põhjustanud asjaolude väära tõlgendamist ning luua nii tarbijatele kui ka ettevõtjatele vajalik õiguskindlus;
28. rõhutab, et piiratud liikumisvõimega või puuetega reisijatele tuleb anda võrdsed reisimise võimalused ning piiramatult ja takistusteta juurdepääs infrastruktuuridele ja sõidukitele, abiteenustele ja kogu vajalikule teabele;
29. rõhutab, et töötajatele tuleb anda vajalikku koolitust puuetega või piiratud liikumisvõimega reisijate teenindamiseks ning ühtlustada broneerimise ja abi taotlemise menetlusi ja turvakontrolli eeskirju, kaasa arvatud eeskirjad liikumis- ja meditsiinivahendite käitlemiseks; rõhutab vajadust anda nende teemade kohta rohkem kättesaadavas vormis teavet alates broneerimisest kuni sihtkohta jõudmiseni; rõhutab, et isiku puude, piiratud liikumisvõime või meditsiiniseadmetega seoses ei tohi nõuda

lisatasusid ega keelduda pardalelubamisest, välja arvatud rangelt turvalisusega seotud juhtudel;

30. kutsub komisjoni puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele transpordisektori kaupade ja teenuste turgude võrdse ning piiramatut juurdepääsu tagamiseks välja töötama transporditaristu ja -teenuste juurdepääsetavust käsitleva üldise standardite kogumi, mis hõlmaks selliseid aspekte nagu piletimüük ning reaalajas reisisiteabe ja sidusteenuste pakkumine.

PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS

Vastuvõtmise kuupäev	10.7.2012
Lõpphääletuse tulemus	+: 32 -: 0 0: 0
Lõpphääletuse ajal kohal olnud liikmed	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Cristian Silviu Buşoi, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia de Campos, Cornelis de Jong, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Edvard Kožušník, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Sirpa Pietikäinen, Phil Prendergast, Mitro Repo, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Emilie Turunen, Barbara Weiler
Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed	Raffaele Baldassarre, Jürgen Creutzmann, María Irigoyen Pérez, Emma McClarkin, Anja Weisgerber