



EURÓPSKY PARLAMENT

2009 - 2014

Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa

2012/2067(INI)

17.7.2012

STANOVISKO

Výboru pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa

pre Výbor pre dopravu a cestovný ruch

Práva cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy
(2012/2067(INI))

Spravodajkyňa výboru požiadaneho o stanovisko: Sirpa Pietikäinen

PA_NonLeg

NÁVRHY

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

1. zdôrazňuje, že vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov zaručuje článok 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a článok 38 Charty základných práv Európskej únie;
2. opakovane pripomína, že k právam cestujúcich treba pristupovať ako k právam spotrebiteľov; vyzýva Komisiu, aby zabezpečila súdržné presadzovanie týchto práv;
3. naliehavo vyzýva Komisiu, aby o presadzovaní práv a kompenzáciách nepretržite intenzívne konzultovala so všetkými zainteresovanými stranami v odvetví cestovného ruchu, najmä so spotrebiteľmi a cestovnými kancelárkami, aby sa zabezpečilo prijatie zjednodušeného, jednotného a komplexného prístupu k právam turistov ako spotrebiteľov;
4. zdôrazňuje, že spotrebiteľia majú právo na vysokú úroveň účinnej a rovnocennej ochrany bez ohľadu na využívaný dopravný prostriedok; vyzýva k väčšej harmonizácii ustanovení a zásad týkajúcich sa práv cestujúcich v rozličných druhoch dopravy – ako je právo zrušiť cestu v prípade, ak dôjde k narušeniu priebehu zájazdu, právo na výber medzi náhradou výdavkov alebo presmerovaním a právo na poskytnutie pomoci a starostlivosti v prípade dlhých meškaní, a to s cieľom znížiť roztrieštenosť a zladiť nejednotnosti v rôznych oblastiach práv cestujúcich; zdôrazňuje, že takáto harmonizácia by v žiadnom prípade nemala viesť k obmedzeniu existujúcich práv cestujúcich, ale mala by skôr odstrániť nejednotnosti a upraviť tieto práva pre všetky druhy dopravy tak, aby boli v súlade s najprísnejšími normami; predovšetkým sa domnieva, že vymedzenie meškania a zrušenia spojov by nemalo viesť ku skresleniu významu príslušných práv uplatňovaných v rôznych druhoch dopravy;
5. navrhuje, aby sa uskutočnil ďalší výskum s cieľom posúdiť, či je vhodné a uskutočniteľné vypracovať jediné nariadenie, ktoré by v sebe zahŕňalo všetky ustanovenia a zásady týkajúce sa práv cestujúcich vrátane cestujúcich so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou;
6. uznáva, že nadobudnutím účinnosti nariadení o vodnej doprave¹ a o autobusovej doprave² v decembri 2012 a marci 2013 v uvedenom poradí EÚ vytvorí prvú integrovanú platformu práv cestujúcich pre všetky druhy dopravy vo svete; konštatuje, že teraz bude potrebné, aby všetky členské štáty spoločne a koordinovane v plnej miere vykonávali všetky súvisiace právne predpisy EÚ, aby sa politika EÚ uplatňovaná v rámci osobnej dopravy zmenila zo strategicky čisto modálnej na intermodálnu;
7. zdôrazňuje, že len čo všetky nariadenia týkajúce sa práv cestujúcich a dopravy nadobudnú účinnosť, Komisia spolu s členskými štátmi musí vykonať okamžité hodnotenie ich uplatňovania v praxi;

¹ Ú. v. EÚ L 334, 17.12.2010, s. 1.

² Ú. v. EÚ L 55, 28.2.2011, s. 1.

8. konštatuje, že existujúce obchodné praktiky (ako sú poplatky za odbavenie, za prednostný nástup, za platbu kartou a za batožinu) môžu viesť k podstatným rozdielom medzi uvádzanou a konečnou cenou, a preto zdôrazňuje potrebu transparentnosti, pokiaľ ide o celkovú cenu cestovného lístka a to, čo táto cena zahŕňa, aby cestujúci mohli urobiť plne informované rozhodnutia pred zakúpením cestovného lístka;
9. zdôrazňuje potrebu zabezpečenia účinného vykonávania a presadzovania právnych predpisov o transparentnosti cien v súlade s ustanoveniami smernice o právach spotrebiteľov¹; požaduje vymedzenie hlavných služieb osobnej dopravy, ktoré musia byť dôsledne zahrnuté do základnej tarify bez ohľadu na druh dopravy;
10. naliehavo vyzýva Komisiu, aby rozšírila svoje monitorovacie aktivity o internetové stránky spoločností a poskytovateľov dopravných služieb s cieľom zvýšiť transparentnosť pre cestujúcich, najmä pokiaľ ide o online nákup cestovných lístkov, a zabrániť tomu, aby takéto internetové stránky zavádzali spotrebiteľov napríklad zákazom používania vopred zaškrtnutých políčok alebo dodatočných poplatkov, o ktorých neboli vopred poskytnuté riadne informácie; vyzýva Komisiu, aby vypracovala usmernenia obsahujúce príklady a hodnotenia obchodných praktík, ako sú zmluvné podmienky týkajúce sa prenosnosti cestovných lístkov, okolností spôsobených vyššou mocou, zákazu používania jednotlivých cestovných lístkov samostatne a batožiny, s ktorou sa zle zaobchádzalo, ktorá sa oneskorila alebo poškodila, čím by spotrebiteľov, ako aj podniky informovala o nespravodlivých zmluvných podmienkach v oblasti dopravy;
11. domnieva sa, že základné služby, ktoré sa majú zahrnúť do základnej tarify, by mali pokrývať prinajmenšom všetky prevádzkové náklady nevyhnutné na prepravu cestujúcich (vrátane nákladov spojených s právnymi záväzkami dopravcu, ako sú bezpečnosť, ochrana a práva cestujúcich), všetky aspekty dôležité pre cestovanie z hľadiska cestujúceho (ako je obstarávanie cestovných a palubných lístkov alebo preprava minimálneho množstva batožiny a osobných vecí) a všetky náklady súvisiace s platením (ako náklady na platbu kreditnou kartou);
12. konštatuje, že v súvislosti so súčasným nariadením (ES) 261/2004² existujú problémy, ktoré spočívajú v tom, že leteckí dopravcovia, ktorí nepochádzajú z krajín EHP, odmietajú platiť odškodné cestujúcim letiacim z tretích krajín do Únie v prípadoch, keď prevádzkujú letecké služby v mene dopravcov z krajín EHP; vyzýva Komisiu, aby túto situáciu napravila presadzovaním dôležitej zásady, že prevádzkovateľ z EÚ, s ktorým cestujúci uzavrel zmluvu, musí zabezpečiť dodržiavanie práv cestujúceho EÚ, a to dokonca aj vtedy, keď prevádzkovateľ z EÚ nezodpovedá za vykonávanie prepravy cestujúcich ako takej;
13. vyzýva na úplné vykonávanie desiatich práv cestujúcich, ako ich vo svojom oznámení stanovila Komisia, a to vo všetkých druhoch dopravy, vo všetkých členských krajinách a všetkých formách cezhraničného cestovania; navrhuje, aby Komisia pri realizácii svojej kampane na zvýšenie povedomia verejnosti o právach cestujúcich EÚ vážne uvažovala o prijatí charty občianskych práv, ako to navrhol parlamentný Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa vo svojom nedávnom stanovisku k Správe o občianstve EÚ za rok

¹ Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64.

² Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1.

2010: Odstránenie prekážok vykonávania práv občanov EÚ; domnieva sa, že zahrnutie práv cestujúcich EÚ do navrhovanej príručky pre občanov EÚ bude veľmi dôležité na zabezpečenie toho, aby občania mali k dispozícii úplné informácie o tom, čo im v rámci právnych predpisov EÚ prináleží a čo nie, ak sa počas cestovania stretnú s problémami;

14. zdôrazňuje, že treba zabezpečiť konzistentnosť medzi rôznymi aspektmi právnych predpisov o právach cestujúcich a zaistiť, aby cestujúci, ktorí si zakúpia cestovný lístok zahŕňajúci prepravu osôb iba s príručnou batožinou, mohli mať v prípade, že sa spoločnosť stane insolventnou alebo stratí prevádzkovú licenciu, nárok na rovnako účinnú ochranu, aká sa už poskytuje cestujúcim, ktorí si zakúpia celý balík služieb, a to s cieľom zabrániť diskriminácii voči cestujúcim založenej na druhu zakúpeného cestovného lístka alebo nespravodlivej hospodárskej súťaže medzi rôznymi poskytovateľmi služieb;
15. trvá na tom, aby cestujúci boli lepšie chránení, keď používajú rozličné po sebe nasledujúce druhy dopravy počas jednej cesty a majú jeden integrovaný cestovný lístok, a aby za týchto okolností mohli profitovať z najrozsiahlejšej úrovne práv cestujúcich uplatňovaných v ktoromkoľvek z týchto spôsobov dopravy;
16. zdôrazňuje potrebu zabezpečiť, aby cestujúci dostávali včasné, presné a úplné informácie o svojich právach ešte pred zakúpením cestovných služieb a aby tieto informácie, najmä o právach a postupoch na získanie pomoci v prípade dlhého meškania/zrušenia spoju a na požiadanie o náhradu, boli dostupné v priebehu rôznych fáz cesty a aby boli vždy k dispozícii na internetovej stránke cestovnej služby; domnieva sa, že snahy o zverejnenie práv cestujúcich by sa mohli rozšíriť a kombinovať prostredníctvom spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi, spotrebiteľskými organizáciami, vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, dopravnými spoločnosťami atď.; vyzýva, aby sa prijali opatrenia na posilnenie úlohy spotrebiteľských centier pri riešení problémov a sporov spotrebiteľov a na zvýšenie prostriedkov, ktoré im boli pridelené, a aby sa zabezpečila dostupnosť účinných mechanizmov alternatívneho riešenia sporov a kolektívneho odškodnenia s cieľom účinne chrániť práva cestujúcich a zaručiť im riadnu kompenzáciu; vyzýva Komisiu, aby stanovila pevné lehoty pre odpovedanie na sťažnosti cestujúcich, ktoré by boli rovnaké pre všetky druhy dopravy; vyzýva Komisiu, aby zriadila jednotnú a zrozumiteľnú informačnej internetovú stránku dostupnú vo všetkých úradných jazykoch EÚ, ktorá by poskytovala pomoc a informácie v oblasti práv cestujúcich (www.travel.eu);
17. domnieva sa, že posun v prístupe od modálnych k intermodálnym právom cestujúcich EÚ bude úspešný iba vtedy, keď dostupné postupy vybavovania sťažností, mechanizmy alternatívneho riešenia sporov a centrá riešenia sťažností spotrebiteľov budú vybavené potrebnými ľudskými a hospodárskymi zdrojmi a budú navzájom prepojené, čo cestujúcim umožní získať rýchlu, lacnú a účelnú nápravu v otázkach súvisiacich s kvalitou služieb a podmienkami, za ktorých cestovali;
18. osobitne upozorňuje na práva spotrebiteľov, ktorí si rezervujú balík cestovných služieb, a to buď prostredníctvom cestovnej kancelárie, alebo sami online;
19. požaduje, aby sa vytvorili nástroje na úrovni celej EÚ, ktoré zabezpečia lepšiu multimodalitu, pokiaľ ide o účinné, vysokokvalitné a interoperabilné služby cezhraničnej verejnej dopravy, a to s cieľom umožniť voľný pohyb osôb a poskytovať konkurencieschopné služby v porovnaní s dopravou vlastnými vozidlami; domnieva sa, že

cezhraniční cestujúci by mali mať možnosť zakúpenia jediného cestovného lístka vtedy, keď cestujú cez viac ako dve krajiny;

20. požaduje celostný prístup, pokiaľ ide o ľudí so zníženou mobilitou, najmä o starších ľudí; domnieva sa, že treba brať do úvahy celý dopravný reťazec na ceste z domova a späť vrátane prístupu k verejnej doprave; žela si, aby sa riešila potreba uceleného systému kontaktných miest s cieľom pomôcť osobám so zníženou mobilitou;
21. očakáva, že Komisia vo svojej revízii smernice o balíku cestovných služieb¹ dôkladne preskúma vplyv elektronického obchodu a digitálnych trhov na správanie spotrebiteľov v rámci odvetvia európskeho cestovného ruchu; zastáva názor, že Komisia musí zvýšiť svoje úsilie o zlepšenie kvality a obsahu informácií, poskytovaných turistom, a že tieto informácie by mali byť spoľahlivé a ľahko dostupné pre spotrebiteľov;
22. poukazuje na to, že improvizované riešenia na mieste často nie sú možné a že treba zabezpečiť, aby dopravcovia mali na termináloch potrebný kvalifikovaný personál a nástroje, aby cestujúci mohli prijímať rýchle rozhodnutia;
23. zdôrazňuje, že dopravcovia by mali zaistiť na každom termináli alebo letisku, z ktorého prevádzkujú lety, prítomnosť aspoň jedného svojho zástupcu a/alebo zabezpečiť kanceláriu na vybavovanie sťažností, ktorí budú oprávnení prijať v prípade problému okamžité rozhodnutia;
24. vyzýva Komisiu, aby navrhla opatrenia na vytvorenie harmonizovaných a dostupných postupov vybavovania sťažností a nápravné prostriedky, ktoré zabezpečia účinnú ochranu práv cestujúcich a zaručia, aby cestujúci včas a efektívnym spôsobom dostali náhradu škody, na ktorú majú nárok;
25. vyjadruje znepokojenie nad ťažkosťami, s ktorými sa cestujúci stretávajú najmä pri cezhraničných cestách, pri presadzovaní svojich práv voči spoločnostiam, ktoré tieto práva nedodržiavajú; v tejto súvislosti sa domnieva, že nezávislé vnútroštátne orgány presadzovania práva by mali mať za úlohu sprostredkovanie medzi cestujúcimi a spoločnosťami, tak, aby cestujúci dosiahli presadenie svojich práv bez toho, aby museli znášať súdne trovy; zdôrazňuje, že spolupráca medzi týmito vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva by bola veľmi vítaná, aby sa vyriešili ťažkosti, ktoré sa vyskytli cezhraničným cestujúcim pokúšajúcim sa o dosiahnutie presadenia svojich práv;
26. zdôrazňuje, že presadzovanie existujúcich práv cestujúcich by malo byť hlavnou prioritou; vyzýva Komisiu, aby zvažila zavedenie doplňujúcich opatrení na zlepšenie uplatňovania a presadzovania právnych predpisov týkajúcich sa práv cestujúcich, napríklad zverejňovaním a aktualizáciou dokumentov poskytujúcich informácie o právach cestujúcich na svojej internetovej stránke a podporou šírenia najlepších postupov a spolupráce medzi členskými štátmi, vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva, spotrebiteľskými organizáciami a dopravnými spoločnosťami; vyzýva členské štáty, aby vyhradili dostatočné zdroje na zabezpečenie účinného presadzovania práv a spolupráce s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva v iných členských štátoch; zdôrazňuje význam jednotných, účinných, odrádzajúcich a primeraných sankcií a systémov náhrady

¹ Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59.

škody, aby sa vytvorili rovnaké podmienky a zaviedli silné hospodárske stimuly pre všetky subjekty zapojené do plnenia ustanovení o právach cestujúcich;

27. vyzýva Komisiu, aby objasnila definíciu pojmu „mimoriadne okolnosti“ a vypracovala usmernenia o tom, na čo sa tento pojem vzťahuje, a aby túto definíciu začlenila do budúcich pozmeňujúcich a doplňujúcich návrhov k právnym predpisom o právach cestujúcich s cieľom zamedziť chybnému výkladu okolností, ktoré viedli k zrušeniu alebo meškaniu, a vytvoriť právnu istotu prinášajúcu prospech spotrebiteľom aj firmám;
28. zdôrazňuje, že cestujúci so zníženou mobilitou alebo so zdravotným postihnutím musia mať zaručené rovnocenné možnosti cestovania a neobmedzený, bezbariérový prístup k dopravnej infraštruktúre, vozidlám, asistentským službám a všetkým informáciám, ktoré potrebujú;
29. zdôrazňuje, že je potrebné zabezpečiť pre zamestnancov vhodný výcvik, pokiaľ ide o pomoc cestujúcim so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pohyblivosťou, a harmonizovať postupy rezervácie, postupy na podávanie žiadostí o pomoc a politiky bezpečnostných kontrol vrátane politik týkajúcich sa zaobchádzania s vybavením umožňujúcim pohyb alebo so zdravotnými pomôckami; zdôrazňuje, že cestujúcim je potrebné v prístupnej forme poskytovať lepšie informácie o týchto otázkach, a to od okamihu rezervácie až po dosiahnutie cieľa ich cesty; zdôrazňuje, že osobám so zdravotným postihnutím, zníženou pohyblivosťou alebo zdravotnými pomôckami nemôžu byť účtované žiadne dodatočné poplatky, ani sa im nemôže odmietnuť nástup, s výnimkou prípadov, keď na to existujú prísne bezpečnostné dôvody;
30. vyzýva Komisiu, aby sformulovala všeobecný súbor noriem týkajúcich sa dostupnosti dopravnej infraštruktúry a dopravných služieb vrátane takých aspektov, ako sú výdaj cestovných lístkov, aktuálne cestovné informácie a online služby, aby sa tým zabezpečil rovnaký a neobmedzený prístup pre osoby so zdravotným postihnutím k produktom a službám v dopravnom odvetví;

VÝSLEDOK ZÁVEREČNÉHO HLASOVANIA VO VÝBORE

Dátum prijatia	10.7.2012
Výsledok záverečného hlasovania	+: 32 -: 0 0: 0
Poslanci prítomní na záverečnom hlasovaní	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
Náhradníci prítomní na záverečnom hlasovaní	Raffaele Baldassarre, Jürgen Creutzmann, María Irigoyen Pérez, Emma McClarkin, Anja Weisgerber