EUROPAPARLAMENTET 2009 - 2014

Utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd

2011/2150(INI)

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

PA_NonLeg

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 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.

---

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

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 eventuellt 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