



EUROOPA PARLAMENT

2009–2014

Istungidokument

A7-0053/2012

5.3.2012

RAPORT

Lennureisijatele kehtivate õiguste tõhusus ja rakendamine
(2011/2150(INI))

Transpordi- ja turismikomisjon

Raportöör: Keith Taylor

SISUKORD

	lehekülg
EUROOPA PARLAMENDI RESOLUTSIOONI ETTEPANEK.....	3
SELETUSKIRI	12
SISETURU- JA TARBIJAKAITSEKOMISJONI ARVAMUS	14
PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS.....	20

EUROOPA PARLAMENDI RESOLUTSIOONI ETTEPANEK

lennureisijatele kehtivate õiguste tõhususe ja rakendamise kohta (2011/2150(INI))

Euroopa Parlament,

- võttes arvesse komisjoni teatist määruse (EÜ) nr 261/2004 (millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta) kohaldamise kohta (COM(2011)0174),
 - võttes arvesse komisjoni aruannet 5. juuli 2006. aasta määruse (EÜ) nr 1107/2006 (puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul) toimimise ja mõju kohta (COM(2011)0166),
 - võttes arvesse Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee 27. oktoobri 2011. aasta arvamust¹,
 - võttes arvesse oma 25. oktoobri 2011. aasta resolutsiooni puuetega isikute liikuvuse ja kaasamise ning Euroopa puuetega inimeste strateegia 2010–2020 kohta², eriti selle artikleid 42, 43, 46, 82 ja 97,
 - võttes arvesse kodukorra artiklit 48,
 - võttes arvesse transpordi- ja turismikomisjoni raportit ning siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni arvamust (A7-0053/2012),
- A. arvestades, et kuigi määrus (EÜ) nr 261/2004 ja määrus (EÜ) nr 1107/2006 (edaspidi „määrused“) on positiivne edasimineku reisijate õiguste kaitsel, on siiski vaja suuremat õiguskindlust, suuremat selgust tõlgendamisel ja määruste ühtset kohaldamist kogu ELis;
- B. arvestades, et ehkki määrusega (EÜ) nr 261/2004 on antud reisijatele tugevad tagatised ja alates selle kehtestamisest on määrus tõhusalt toiminud, tõstis vulkaanituha põhjustatud kriisi esile vajaduse määruse teatavaid aspekte selgitada ja uuesti läbi vaadata, juhuks kui taolised erakorralised tingimused peaksid tulevikus korduma;
- C. arvestades, et reisija kõige tähtsam õigus on õigus saada teenuseid kavandatud aegadel, mille aluseks on vaba liikumise põhiõigus ja pileti müügist tulenev lepinguline kohustus; arvestades, et reisijatele tuleb kindlasti anda arusaadavat, täpset, õigeaegset ja kõigile kättesaadavat teavet;
- D. arvestades, et reisijate käsutuses peaksid olema tõhusad kaebuste esitamise võimalused, kui teenust ei osutatud nõuetekohaselt või kui rikuti muid reisijale tagatud õigusi, eelkõige

¹ ELT C 24, 28.1.2012, lk 125.

² Vastuvõetud tekstid, P7_TA (2011)0453.

seepärast, et reisija on enne teenuse osutamist pileti hinna juba tasunud;

- E. arvestades, et reisijate õigusi kaitsev õigusraamistik peab tagama tarbijakaitse miinimumtaseme, mis ei sõltu lennuettevõtjate muutuvatest äritavadest;
- F. arvestades, et kuna reisijate kontrollimise meetodite arenedes hakatakse laiemalt kasutama näiteks turvaskannereid ja käitumise profileerimist, tekivad uued reisijate kaitse probleemid seoses eraelu puutumatus, mittediskrimineerimise ja tervisekaitsega;
- G. arvestades, et piiratud liikumisvõimega või puudega isikuid tuleks nende õigustest teavitada enne reisi ja kõigi jaoks kättesaadaval kujul; arvestades, et lennujaama ja lennuettevõtja töötajatele tuleks nõuetekohaselt õpetada puudega või piiratud liikumisvõimega isikute abistamist, et vastavalt universaalsidaini nõuetele tagada sellistele isikutele lennureiside takistusteta ja teistega võrdne kättesaadavus;

Üldine raamistik

1. on rahul komisjoni lubadusega analüüsida ja läbi vaadata kehtivad lennureisijate õigusi reguleerivad eeskirjad, et parandada reisijate olukorda, eelkõige pikemate hilinemiste või lendude tühistamise korral; on seisukohal, et kehtivate eeskirjade nõuetekohane kohaldamine liikmesriikide ja lennuettevõtjate poolt, piisavate ja lihtsate õiguskaitsevahendite jõustamine ning reisijate täpne teavitamine nende õigustest peaksid olema reisijate usalduse taastamise nurgakivid;
2. kahetseb, et liikmesriikide täitevasutused ei taga alati tulemuslikku reisijate õiguste kaitset ning see kahjustab lennureisijaid; kutsub seetõttu liikmesriike üles kujundama täitevasutuste töö eelkõige kaebuste käsitlemise ja karistuste valdkonnas selliselt, et reisijate õigusi oleks võimalik õiguskindlalt jõustada;
3. rõhutab, et lennureisijatel on lisaks õigustele ka kohustused, mille täitmisega nad aitavad kaasa, et enne lendu, lennu ajal ja pärast lendu toimuks kõik nende enda ja teiste reisijate jaoks ohutult ja tõrgeteta;
4. rõhutab, et kaebuste ühtne käsitlemine liikmesriikides on vajalik võrdsete tingimuste loomiseks ning kutsub komisjoni üles tagama määruste ühtset tõlgendamist ja kohaldamist ning tihendama täitevasutuste vahelist koostööd, muu hulgas teabe ja parimate tavade vahetamisega, ning püüdma nende andmebaase rohkem kooskõlastada;
5. kutsub komisjoni üles muutma täitevasutuste Euroopa võrgustiku ametlikuks, kehtestades sellele selged volitused ja sise-eeskirjad, et tõhustada koostööd ja lihtsustada asjakohaste ühiste otsuste vastuvõtmist;
6. on seisukohal, et täitevasutuste roll tuleks paremini kindlaks määrata, et täitevasutused peaksid olema lennuettevõtjatest ja lennujaamadest sõltumatud ning neil ei tohiks tekkida huvide konflikte, et täitevasutused peaksid saama omal algatusel tegutseda ning et ELi eeskirju rikkuvate lennuettevõtjate suhtes liikmesriikides kohaldatavad karistused tuleks muuta tõhusamaks; rõhutab, kui tähtsad on usaldusväärsed statistilised andmed, mille põhjal saab korrapäraselt ja põhjalikult hinnata reisijate õiguste mõju Euroopas, ning on seetõttu seisukohal, et täitevasutusi tuleks kohustada kord aastas avaldama andmed neile

laekunud kaebuste, muu hulgas ka ebaõiglaste tingimuste kohta ja lennuettevõtjatele määratud karistuste kohta, ning lennuettevõtjatelt ja/või lennujaamadelt tuleks nõuda andmete kogumist nii reisijate kui ka nende pagasi hilinemiste arvu ja kestuse kohta; arvab, et komisjon peaks sellist statistikat analüüsima ja avaldama;

7. soovib komisjonil teha liikmesriikidega koostööd, et teha kindlaks ja kõrvaldada puudujäägid kaebusi käsitlevate riiklike asutuste töös ja menetlustes ning tagada lennureisijate õigusi reguleerivate õigusaktide nõuetekohane kooskõlastamine tulevaste alternatiivseid kaebuste lahendamise mehhanisme käsitlevate ELi meetmetega;
8. on seisukohal, et lennuettevõtjate ja käitajate esitatavad korrapärased asjaomaste andmetega aruanded täitevasutustele (määruste kohaldamise kohta) ja nende avaldamine suurendaksid täitevasutuste tõhusust ja ergutaksid konkurentsi;
9. rõhutab lennureisijate õiguste nõuanderühma kasulikkust, kellele sidusrühmad saavad esitada teavet seoses määruse läbivaatamisega, ning rõhutab kõnealuse nõuanderühma tähtsust arutelude ja koostöö edendamisel täitevasutuste, tarbijaühenduste ja lennuettevõtjate vahel eesmärgiga arendada ja levitada häid tavasid lennureisijate õigusi käsitlevate õigusaktide rakendamisel, muu hulgas reisijate kaebuste käsitlemiseks mõistlike ja täpsete tähtaegade kehtestamisel;
10. rõhutab, et nii lennuettevõtjad kui ka reisikorraldajad peaksid reisi kõigil põhietappidel, alates hetkest, mil reisija kaalub pileti broneerimist, andma täielikku teavet reisijate õiguste kohta pileti broneerimisel kasutatud keeles, ning tegema seda hästi arusaadaval ja kõigile kättesaadaval kujul; soovib, et kõnealune teave peaks hõlmama asjaomase lennuettevõtja kliendisuhete osakonna ning liikmesriigi vastava täitevasutuse usaldatavaid kontaktandmeid; on rahul komisjoni algatusega reisijate õigustele pühendatud keskse veebisaidi loomiseks kõigis ELi ametlikes keeltes ning puudega või piiratud liikumisvõimega isikutele kättesaadaval kujul;
11. nõuab komisjonilt tungivalt 2010. aastal alustatud teavituskampaania jätkamist, et tõsta reisijate teadlikkust oma õigustest ja ergutada tarbijavõrgustikke koostöös täitevasutustega samuti selles kaasa aitama;
12. palub komisjonil hiljutisi Euroopa Kohtu otsuseid arvesse võttes ajakohastada kõik materjalid (näiteks asjaomased komisjoni veebisaidid, dokumendid ja brošüürid), milles antakse teavet lennureisijate õiguste kohta;
13. rõhutab, et lennuettevõtjad peaksid tagama, et igas nende kasutatavas lennujaamas on kontaktisikud või kontaktisikuid pakkuv teenuseosutaja, kes saavad viivitamata teha otsuseid reisi katkemise korral, eriti mis puudutab abistamist, hüvitamist, teekonna muutmist, ümberbroneerimist ning pagasi kadumaminekut või hilinemist, ning kellele saab kaebusi esitada; nõuab tungivalt, et komisjon teeks ettepaneku kehtestada kohustus teha kättesaadavaks asjaomase lennuettevõtja keskne infopunkt, eelkõige veebisait, odav telefoninumber ja e-posti aadress, et tagada tarbijate nõuetekohane teavitamine;
14. on seisukohal, et kõik lennuettevõtjad peavad kasutusele võtma kõikidele reisi broneerinud reisijatele mõeldud kättesaadava ja tõhusa abitelefoni; sellelt abitelefonilt tuleb anda teavet ja teha alternatiivseid pakkumisi reisi katkestamise korral ning kõne hind

ei tohiks mingil juhul ületada kohaliku kõne hinda;

15. kutsub komisjoni üles uurima meetmeid nii saabuvate kui ka lahkuvate reisijate kaitseks, millega tagataks neile nõuetekohane hüvitus pagasi kadumamineku või lubamatult pika hilinemise korral;
16. rõhutab, et kaebusmenetluste keerukus võib sundida isegi oma õigustest teadlikke reisijaid hüvitise taotlemisest loobuma; on seisukohal, et täitevasutustel peavad olema vajalikud vahendid oma nähtava kohaloleku säilitamiseks liidu suuremates lennujaamades põhilise teabe ja vahendusteenuste pakkumise eesmärgil;
17. on seisukohal, et lennuettevõtjad peavad tagama kõigile reisijatele kaebuse esitamise võimaluse viivitamatult, lihtsalt, kättesaadavalt ja ilma lisakuludeta; palub komisjonil määruse (EÜ) nr 261/2004 läbivaatamisel sinna lisada, et igal reisijal on õigus esitada kaebus kirjalikult otse lennujaamas või lennukis ning saata selle koopia lennuettevõtjale ja riigi täitevasutusele, samuti esitada kaebus muude andmesidevahendite kaudu; palub komisjonil võimalike keeleprobleemide vältimiseks ja kaebusmenetluste ühtlustamiseks koostada kõigisse ELi ametlikesse keeltesse tõlgitud tüüpvorm;
18. on seisukohal, et reisijate õiguste tagamiseks ning kaebuste esitamiseks peab reisijatel olema igal ajal võimalik identifitseerida lennuettevõtjat, lendu ning lennujaama- ja turvatöötajaid;
19. toonitab, et reisijatel peab olema täielik juurdepääs neid puudutavatele broneeringuinfo andmetele ning neid tuleb teavitada sellest, kuidas nimetatud andmeid kasutatakse ja kellega neid jagatakse; lisaks arvab, et reisijate eraelu puutumatuse tagamiseks võib lennuettevõtja küsida reisijatelt broneeringuinfo andmeid vaid siis, kui see on vajalik ja piletite broneerimisega seoses proportsionaalne ning rõhutab, et lendamise õigust ei tohiks reisijatelt võtta, välja arvatud siis, kui nende lennukilepääsu takistamist nõuab pädev asutus avaliku julgeolekuga seotud põhjendatud juhtudel ning kui pädev asutus seda reisijale selgitab ja kirjalikult kinnitab;
20. rõhutab, et kui reisija on juba pardale läinud ja tal palutakse lennukist lahkuda tema broneeringuinfo tõttu, peavad reisija lennukist välja toimetama pädevad asutused, mitte meeskonnaliikmed;
21. tuletab liikmesriikidele meelde nende kohustust jälgida lennuettevõtjate finantsseisundit, ning võimalust peatada ettevõtja tegevusloa kehtivus, kui tema rahalised vahendid ei ole piisavad; nõuab tungivalt komisjonilt selle tagamist, et liikmesriikide asutused neid nõudeid täidaksid ning tagaksid, et ettevõtja maksevõimetuse, pankroti, tegevuse lõpetamise või tegevusloa peatamise korral saaks reisijad repatrieerida;
22. kutsub komisjoni üles tagama, et tõhusalt rakendataks ja täidetaks kehtivaid õigusakte hinna läbipaistvuse ja ebaausate äritavade kohta, tagamaks et reklaamitav hind kajastaks täpselt lõpphinda ning et kõik vältimatud tegevuskulud, makseviisiga seotud ja halduskulud oleksid hindadesse sisse arvestatud ning nõutava teabe hulgas esitatud/edastatud; kutsub lennuettevõtjaid üles võtma eri makseviiside puhul, eeskätt krediitkaardi kasutamisel, tasu ainult selle makseviisi tegeliku maksumuse ulatuses, kooskõlas direktiiviga 2011/83/EU tarbija õiguste kohta;

23. rõhutab, et lennutranspordi lepingutes on laialdaselt kasutusel ebaõiglased lepingutingimused ning liikmesriikides üha rohkem leviva kohtupraktika kohaselt keelatakse teatavad lennuettevõtjate poolt pidevalt kasutatavad tingimused; nõuab seetõttu tungivaltp, et komisjon käsitleks seda probleemi ja koostaks musta nimekirja konkreetsetest ebaõiglastest tingimustest lennundussektoris; rõhutab vajadust võtta meetmeid reisijate kaitsmiseks lennuettevõtjate kehtestatud teiste ebaõiglaste lepingutingimuste eest, nagu näiteks lepingulised küsimused seoses halvasti käsitletud/hilinenud/kahjustatud pagasiga, pileтите vahetamise võimalusega, vääramatu jõuga seotud asjaoludega, lennugraafiku ühepoolse muutmisega ning keeluga kasutada tagasisõidupiletit eraldi, v.a väga piiratud ja objektiivsete reisile mitteilumise korral rakendatavate kriteeriumide alusel;
24. rõhutab vajadust põhjalikumalt uurida reisijate hinnadiskrimineerimist nende elukohariigi alusel ning sellise diskrimineerimise tuvastamisel see kõrvaldada;
25. palub komisjonil teha ettepanekuid meetmeteks, mis võimaldaksid reisijatel kergesti ja tasuta muuta broneeringute väiksemaid üksikasju ning tühistada e-broneeringut kahe tunni jooksul pärast pileti algset broneerimist;
26. palub komisjonil pakkuda meetmeid, mis võimaldavad ühtlustada käsipagasiga seotud äripraktikat, et kaitsta reisijaid liigsete piirangute eest ja lubada neil viia pardale mõistlikus koguses käsipagasi, sealhulgas lennujaama kauplustes tehtud ostusid;
27. rõhutab, et reisijatel on õigus hõlpsasti kätte saada täpset ja objektiivset teavet nende reisi keskkonnamõju ja energiatõhususe kohta ning et selline teave peaks olema selgesti nähtav nii lennuettevõtjate veebilehtedel kui ka piletitel; kutsub komisjoni ja lennuettevõtjaid üles toetama käimasolevat sellesuunalist tööd seni, kuni võetavad meetmed on kaasnevaid kulusid silmas pidades mõistlikud;
28. rõhutab, et kõiki reisijaid, sealhulgas alla kahe aasta vanuseid lapsi, tuleb vedada ohutult; kutsub kõiki lennuettevõtjaid üles tagama lastega reisijatele hõlpsat pardalimineku koos jalutuskäruka, arvestades, et koos täiskasvanutega reisivaid väikelapsi võib liigitada piiratud liikumisvõimega isikuteks; kutsub lennuettevõtjaid üles pakkuma lastele, sealhulgas enam kui kaheaastastele lastele odavamaid pileteid sarnaselt teiste transpordiliikidega; palub komisjonil tagada lastega reisijatele pardalimineku eelisõigust ning õigust kasutada jalutuskäru kuni lennuki ukseni ja saada see lennukist väljumisel tagasi;
29. on seisukohal, et tuleb üle vaadata üldlevinud tava, mille kohaselt reisijate vedajad, kes tagavad ligipääsu lennujaamadele, ei järgi lastele turvatoolide andmise kohustust, piirates nõnda lapsevanemate transpordivalikut;
30. kutsub komisjoni üles uurima reisijate kaitse küsimusi, mis on seotud selliste uute kontrollimeetoditega nagu turvaskannerid, käsitsi läbiotsimine ja reisijate profileerimine; on seisukohal, et praegused reisijate õigusi käsitlevad sätted ja täitevasutused võiksid täita oma osa tekkida võivate probleemide lahendamisel;
31. kutsub üles tagama tõelist kooskõla lennureisijate õigusi reguleerivate õigusaktide ja tulevaste kollektiivset hüvitamist käsitlevate ELi meetmete vahel, et tõhusalt tagada lennureisijate õigused ja astuda vastu ettevõtetele, kes neid õigusi süstemaatiliselt eiravad;

32. teeb ettepaneku hakata igal aastal välja andma Euroopa auhinda kõige tarbijasõbralikumale lennuettevõtjale;
33. soovib täiendavalt uurida, kui teostatav ja tasuv on üheainsa sellise õigusvahendi kehtestamine, mis hõlmaks tsiviillennunduse tarbijaõiguste kõiki sätteid ja põhimõtteid, et vähendada killustatust ja ületada reisijate õiguste eri valdkondade vahelised vastuolud;
34. hindab reisijate õiguste mitmekesisust sõltuvalt eri transpordiviisidest (vee-, maa- ja õhustransport); leiab seejuures, et on vaja terviklikku lähenemisi, et integreerida kõik reisijate õigused, sh õigus hüvitisele, kulude tagastamisele ja teabele, ühte põhjalikku konsolideeritud õigusraamistikku;

Määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta

35. palub komisjonil määruse mis tahes tulevasel läbivaatamisel selgitada „erakorraliste asjaolude” tähendust ja „tühistamise” mõistet ning eeskirju, mis reguleerivad abi andmist ning õigust hüvitisele ja õiguskaitsele; sellisel läbivaatamisel tuleks arvestada, millisel tasemel kaitset pakuvad reisijatele Euroopa Kohtu otsused ning kohtu antud erakorraliste asjaolude tõlgendus; peab neid meetmeid oluliseks, arvestades hüvitamiseeskirjadega seotud probleemide ja riiklike täitemenetluste praegusi suuri erisusi ning selliseid intsidente nagu 2010. aasta vulkaanituha kriis;
36. kutsub komisjoni üles välja töötama ühtset, täielikku ja üksikasjalikku süsteemi, mille abil hinnata, kui kaalukas on lennuettevõtjate esitatud tõendusmaterjal, mis peaks tõendama erakorraliste asjaolude esinemist;
37. palub komisjonil selgitada, et juhul kui üks edasi-tagasi lendudest erakorraliste asjaolude tõttu hilineb või tühistatakse, võib lennuettevõtja viidata samadele erakorralistele asjaoludele ka seoses esimese järgneva edasi-tagasi lennuga samasse sihtkohta;
38. on seisukohal, et hädasti on vaja selgeid eeskirju lennureisijatele edastatava teabe sisu, kättesaadavuse, ajastuse ja täpsuse kohta, et see teave peaks hõlmama lennu igasuguse hilinemise või tühistamise põhjust, reisi katkemise eeldatavat kestust, seda, mis toimub lendude ülebroneerimise korral ning samuti alternatiivseid reisivõimalusi, mida reisijad saaksid kasutada;
39. rõhutab, et määruse eelseisval läbivaatamisel tuleks määrata ka organ, kes vastutab paketireisijate õigeaegse teavitamise eest kõigist teenuse muudatustest, sest reisija on sõlminud lepingu reisikorraldaja, mitte vahetult lennuettevõtjaga;
40. rõhutab, et reisi katkemise korral on reisija põhiõigus valida kolme võimaluse vahel, milleks on pileti tagasimaksmine, teekonna muutmise ja ümberbroneerimine, ning et seda valikut tuleb otsekohe pakkuda kõigile maha jäetud reisijatele;
41. palub komisjonil toetada meetmeid, mis tagavad alternatiivsete transpordiliikide parema ja tõhusama kasutamise, seda eriti erakorraliste asjaolude puhul;

42. on seisukohal, et reisijaid, kelle pagas hilineb või on kaduma läinud, tuleks viivitamatult teavitada nende Montreali konventsioonist ja määrusest (EÜ) nr 889/2002 tulenevatest õigustest ning et on vaja õigusloomet või teadlikkuse tõstmist Euroopa tasandil, selleks et tõsta üldsuse teadlikkust reisijate õigustest ning pagasi hilinemisel ja kaotsiminekul kasutatavatest kaebusmenetlustest; on seisukohal, et pagasi enam kui kuuetunnise hilinemise korral tuleks reisijatele pakkuda nende vajadustele vastavat hüvitist, et nad saaksid kuni pagasi saabumiseni muretseda neile vajalikud asjad; rõhutab, et direktiivi 96/67/EÜ (maapealse käitluse kohta) läbivaatamisel tuleks käsitleda pagasikäitluse teenuste üldist kvaliteeti ja tulemuslikkust;
43. on seisukohal, et pagasi kadumise, hilinemise või rikkumise korral peavad lennuettevõtjad esimese asjana maksma hüvitist reisijatele, kellega neil on sõlmitud leping, kuid järgnevalt peab lennuettevõtjatel olema õigus nõuda hüvitist lennujaamadelt või teenuseosutajatelt, kui nad ise ei ole reisijatele põhjustatud probleemide eest vastutavad;
44. kutsub komisjoni üles esitama ettepanekut kehtestada ettevõtjatele ja täitevasutustele kuni kahekuuline tähtaeg reisijate kaebuste käsitlemiseks; on seisukohal, et reisijale tuleks 48 tunni jooksul saata kinnitus kaebuse kättesaamise kohta; reisijatel, kes teevad broneeringu elektroonilisel teel, näiteks interneti kaudu, peaks olema ka õigus sama vahendit kasutades võtta tasuta ühendust lennuettevõtja selgelt märgitud aadressil kiiresti ja hõlpsalt sama lennuettevõtja asjaomaste töötajatega, et lahendada mis tahes probleeme; on lisaks seisukohal, et tuleb luua telefoniliin ja veebiteenus, mille kaudu reisijad saavad teavet oma kaebuste käsitlemise seisu kohta;
45. seoses püüdega kehtestada täielikku vastutust reisijate ees on seisukohal, et tuleks asja uurida ning käivitada koostöö ja kooskõlastamine selliste erinevate osapoolte vahel nagu lennuettevõtjad, lennujaamad ja nendega seotud teenusepakkujad, eriti nn erakorraliste asjaolude ilmnemisel;
46. nõuab tungivalt, et määruse alusel lennuettevõtjatele tekkivaid rahalisi lisakulusid ei kantaks kõrgemate piletihindade näol üle reisijatele;
47. märgib, et Euroopa Kohtu hiljutised kohtuotsused seoses reisija õigusega saada hilinemise korral hüvitist kinnitavad vajadust meetmete järele, mille eesmärk on tagada võrdne kohtlemine ja asjakohane hüvitis pikaajalise hilinemise korral, sõltumata hilinemise põhjusest, et võtta täiel määral arvesse reisijale tekitatud kahju; nõuab seetõttu tungivalt, et komisjon teeks ettepaneku vastavateks meetmeteks, ilma et reisija kaotaks seejuures järgmisele saadaolevale lennule üleviimise õigust;
48. rõhutab, et suure hilinemise võrdsustamine lennu tühistamisega loob lennuettevõtjate jaoks stiimuli tühistada hilinenud lend, mis muidu ehk oleks veel võinud toimuda;
49. on seisukohal, et kahandamata määrusest (EÜ) nr 261/2004 lennuettevõtjatele tulenevaid kohustusi ning reisijate õiguste tagamiseks tuleks määruses selgitada sätted selle kohta, kas ja millal on reisijal lubatud ise osta toitu või broneerida hotellikohta või alternatiivset lendu ning nõuda mõistliku suurusega kulud lennuettevõtjalt tagasi; samas peaksid määruses sisalduma mehhanismid kaitseks reisijapoolsete kuritarvituste eest;

Määrus (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul

50. rõhutab, et puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele tuleb anda teistega võrdsed lennukiga reisimise võimalused ja takistusteta juurdepääs teenustele;
51. rõhutab vajadust pakkuda erikaitset haavatavatele tarbijarühmadele, eelkõige puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele; märgib, et need haavatavad rühmad vajavad oma reisijaõiguste kasutamisel lisatagatist, ning kutsub komisjoni, liikmesriike ja lennuettevõtjaid üles neid õigusi jõustama;
52. palub komisjonil ja liikmesriikidel hõlbustada puudega või piiratud liikumisvõimega isikute takistusteta juurdepääsu lennutranspordi teenustele; rõhutab, et sellega seoses tuleks soodustada õigust kasutada liikumisvahendit või reisida koos tunnustatud juht- või abikoeraga; kutsub komisjoni üles esitama seadusandlikku ettepanekut, mis käsitleks lennujaamade füüsilist ligipääsetavust, tagamaks seda, et infrastruktuurilised tõkked ei takistaks puudega või piiratud liikumisvõimega isikuid teistega võrdselt reisivõimalusi kasutamast;
53. palub komisjonil koostada suunised määruse (EÜ) nr 1107/2006 tõlgendamiseks, eriti turvalisust ja saatvaid isikuid puudutavate sätete osas;
54. soovib komisjonil rakendada kogu ELi haarav tegevuskava kõigi meetmetega, mida liikmesriikide asutused peavad võtma, ning palub komisjonil määruse paremaks rakendamiseks teha koostööd täitevasutuste ja asjaomaste esindusorganisatsioonidega;
55. jagab komisjoni seisukohta, et piiratud liikumisvõimega isiku kehtivat määratlust ei tohiks kitsendada;
56. rõhutab, et teabevormid, broneerimise protsess ning kaebuste käsitlemise menetlused peavad olema täielikult kättesaadavad, nii et puudega või piiratud liikumisvõimega isikud saaksid edastada oma abivajadused pileti broneerimise ajal ning et reisija saaks abivajadusest teatamise kohta kinnituse; rõhutab vajadust lugeda imik või väikelaps tema vanuse tõttu piiratud liikumisvõimega isikuks;
57. juhib tähelepanu sellele, et kuigi lennuohutus on oluline üldine huvi, ei või lennuettevõtja jätta pardale võtmata puudega või piiratud liikumisvõimega isikut seetõttu, et tal pole saatjat; rõhutab, et üldjuhul ei saa lennuettevõtja nõuda, et sellisel isikul oleks saatja;
58. rõhutab, et tähtsal kohal on lennukimeeskondade ning teiste lennuettevõtja, lennujaama ja täitevasutuse töötajate koolitus, kus tuleb piisavalt käsitleda puudega või piiratud liikumisvõimega isikute erinevaid ja individuaalseid vajadusi ning pöörata erilist tähelepanu pardaletulekule, lennukist lahkumisele ja abivahendite käsitlemisele; rõhutab, et koolitust tuleks läbi viia koostöös puudega või piiratud liikumisvõimega isikute esindusorganisatsioonidega;
59. palub komisjonil esitada ettepanek, millega tagatakse, et puudega või piiratud liikumisvõimega isikutel on õigus lennukis igal ajal tasuta kasutada ohutustunnistusega hingamisseadmeid; on seisukohal, et ohutustunnistusega meditsiinilise hapniku seadmete

nimekiri tuleks koostada koostöös lennuettevõtjate ning puudega või piiratud liikumisvõimega isikute esindusorganisatsioonidega ja arvestades piisavalt ohutusnõuetega;

60. on seisukohal, et vaja on kehtestada miinimumstandardid piiratud liikumisvõimega isikute abivahendite ja nende kasutamise kohta kõigis ELi lennujaamades, et tagada Euroopas ühtlustatud lähenemisviis maapealsele käitlusele ja kvaliteetsete teenuste osutamine piiratud liikumisvõimega reisijatele;
61. on seisukohal, et tuleb kehtestada miinimumeeskirjad puudega või piiratud liikumisvõimega isikute neile kättesaadaval kujul teavitamiseks kõigis ELi lennujaamades ning eriti hädaolukordade puhul; juhib komisjoni tähelepanu juba kasutusel olevatele uutele tehnoloogiatele, nagu näiteks videopõhised viipekeeleteenused ja tekstipõhised teenused;
62. nõuab, et lõpetataks mõnede lennuettevõtjate solvav ja/või diskrimineeriv tava nõuda, et piiratud liikumisvõimega reisijad allkirjastaksid enne pardaleminekut avalduse, mis vabastab lennuettevõtja mis tahes vastutusest nende liikumisvahenditele tekitatud kahju eest;
63. kutsub komisjoni üles tegema pingutusi võimalikuks muudatuste tegemiseks Montreali konventsioonis, et tagada piiratud liikumisvõimega isikute liikumisvahendite täielik hüvitamine, sest need vahendid on olulised nende isikute väärikuse, sõltumatuse ja terviklikkuse seisukohalt ning ei ole seepärast kuidagi võrreldavad pagasiga, ning lisaks peaks reisijatel olema õigus, kui vähegi võimalik, tulla oma ratastoolis kuni lennuki ukseni ning saada see pärast kohalejõudmist lennuki ukse juures tagasi; rõhutab samas, et piiratud liikumisvõimega isikuid tuleb teavitada nende õigusest nõuda hüvitist nende liikumisvahendite kahjustamise eest nende õigusest esitada vastavalt Montreali konventsioonile eraldi huvide deklaratsioon;
64. nõuab, et nn täisteenindusega lennuettevõtja, kes pakub reisijatele lennu ajal toitlustust, ei tohi diskrimineerida oma terviseseisundi (nt tsöliaakia, diabeet jne) tõttu eritoitu vajavaid reisijaid ja et eritoitu tuleb reisijale pakkuda ilma lisatasuta kõigil reisidel;

o
o o

65. teeb presidendile ülesandeks edastada käesolev resolutsioon nõukogule ja komisjonile.

SELETUSKIRI

Käesolevas raportis käsitletakse hiljutist komisjoni teatist määruse (EÜ) nr 261/2004 (millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta) kohaldamise kohta (COM(2011)0174) ning komisjoni aruannet 5. juuli 2006. aasta määruse (EÜ) nr 1107/2006 (puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul) toimimise ja mõju kohta (COM(2011)0166).

Lisaks sellele, kuna reisijate õigusi on käsitletud paljudes erinevates ELi õigusaktides, vaadeldakse käesolevas raportis laiemalt reisijate õigusi Euroopa tasandil.

Raporti projektis tõdetakse, et vaja on suuremat õiguskindlust, suuremat selgust tõlgendamisel ja määruste ühtset kohaldamist kogu ELis. Määruse 261/2004 tulevase läbivaatamise käigus tuleb arvesse võtta ka Euroopa Kohtu otsuseid. Ühtlasi tuleks parandada aruandluskohustust ja läbipaistvust, tuleks kehtivaid õigusi täpsustada ja tugevdada ning tagada, et tarbijad neid teaksid.

Raport on koostatud õigeaegselt, sest komisjon kavandab määruse 261/2004 läbivaatamist järgmisel aastal. Raportöör loodab, et sellest on kasu ka siis, kui edaspidi vaadatakse läbi teisi õigusakte, nagu pakettreiside direktiiv ja lennujaamu käsitlev õigusaktide pakett. Allpool on välja toodud raportite projekti põhipunktid.

Üldine raamistik

Õiguste tundmine on ülioluline, et tagada reisijatele nende õiguste kättesaadavus. Seepärast tuleks reisijate õigusi käsitlev teave edastada lihtsal, kohasel ja arusaadaval moel reisi kõigil põhietappidel alates sellest, kui reisija kaalub pileti ostmist.

Õiguste järgimise tagamiseks nõuab raportöör, et lennujaamas oleks kontaktisik, kes saab viivitamata teha otsuseid abistamise, hüvitamise, teekonna muutmise kohta ja muudes küsimustes, mis tulenevad lennureisi katkemisest.

Olulised on tõhusad, läbipaistvad ja sõltumatud täitevasutused, kes tegelevad reisijate kaebustega, aitavad lahendada reisijate ja lennuettevõtjate vahelisi vaidlusi ning lõpuks määravad vajaduse korral karistused. Raportöör nõuab ametliku staatuse andmist täitevasutuste Euroopa võrgustikule, mida koordineeriks komisjon, ning et täitevasutused avaldaksid teabe laekunud kaebuste kohta.

Raporti projektis rõhutatakse veel, et reisijad peavad olema täielikult kindlustatud lennufirma maksejõuetuse või pankroti korral ning et tõhusalt tuleb rakendada ja täita kehtivaid õigusakte hinna läbipaistvuse kohta, nii et lennufirma veebilehel reklaamitav hind kajastaks õiglaselt lõpphinda. Reisijatel peaks samuti olema õigus tutvuda broneeringuinfo, mida lennuettevõtja on nende kohta salvestanud, ning see õigus tuleks õigusaktides sätestada.

Raportöör on ühtlasi seisukohal, et reisijatel peaks olema õigus muuta vea korral oma pileti

andmeid selle eest tasu maksmata (praegu võivad lennufirmad nõuda selle eest suuri summasid). Selle näite varal ilmneb, et ebaõiglasel tingimused lennuettevõtjate lepingutes on üldlevinud probleem, millega tuleb tegeleda.

Reisijate üks põhiõigusi on õigus ohutule reisile. Seepärast peab kõigil reisijatel, sealhulgas alla kahe aasta vanustel lastel, olema lennukis turvaline istekoht. Reisijatel peaks samuti olema õigus saada teavet oma reisimisviisi keskkonnamõtjude kohta. Seepärast kutsub raportöör komisjoni ja lennuettevõtjaid üles toetama käimasolevat tööd eesmärgiga võimaldada objektiivset ja täpset võrdlust eri lendude ökoloogilise jalajälje vahel, samuti lennutranspordi ja muude transpordiviiside vahel.

Määrus 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta

Selgus tõlgendamisel on väga oluline ja seepärast kutsutakse komisjoni üles määruse 261/2004 tulevase läbivaatamisel võtma arvesse Euroopa Kohtu tõlgendusi, mis käsitlevad eri määratlusi ja mõisteid, eriti „erakorraliste asjaolude” mõistet ja hüvitamiseeskirju.

Reisi katkemise korral tuleks reisijaid õigeaegselt teavitada, kusjuures teave peaks sisaldama lennu hilinemise või tühistamise põhjuseid ja hilinemise eeldatavat kestust, samuti alternatiivseid reisivõimalusi, sealhulgas võimaluse korral muude transpordiliikidega. Ühtlasi tuleks rõhutada, et reisija põhiõigus on valida kolme võimaluse vahel, milleks on pileti tagasimaksmine, teekonna muutmine ja ümberbroneerimine.

Lisaks peaksid reisijatel pagasi on kadumamineku või hilinemise korral olema samasugused õigused nagu reisijatel, kelle reis on hilineunud. Et lennufirmad saaksid hoolt kanda kõige rohkem abi vajavate reisijate eest ning et vähendada nende reisijate hulka, kes sõidavad abi saamiseks lennujaama, peaks reisijatele andma võimaluse enda eest ise hoolt kanda, osta toitu või broneerida hotellikohti või alternatiivseid lende ning nõuda põhjendatud kulud lennufirmalt tagasi.

Komisjon peaks üle vaatama hüvitise määrad, kriteeriumid ja mehhanismid, tingimusel et praegu kehtivaid määrasid ei alandata.

Määrus nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul

Tõketeta ja võrdsed reisimisvõimalused on puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute põhiõigus. Töötajate koolituse puudumine ning lennujaamade ja lennukite tehniline infrastruktuur on takistused, mis tuleb kiiremas korras kõrvaldada. Tähtis on ka see, et vajaduse korral pääseksid piiratud liikumisvõimega või puudega isikutega koos lennuki pardale vastava tunnistusega juht- või abikoerad ning et neile isikutele oleks tasuta kättesaadav meditsiiniline hapnik.

Piiratud liikumisvõimega isikute liikumisvahenditele tekitatud kahjustused tuleb täielikult hüvitada, sest sellised vahendid on osa nende isikute väarikusest, sõltumatuses ja terviklikkusest. Piiratud liikumisvõimega või puudega isikutele määratud teave peab olema täielikult kättesaadav ja sellises vormis, mis vastab nende vajadustele.

12.1.2012

SISETURU- JA TARBIJAKAITSEKOMISJONI ARVAMUS

transpordi- ja turismikomisjonile

lennureisijatele kehtivate õiguste tõhususe ja rakendamise kohta
(2011/2150(INI))

Arvamuse koostaja: Antonyia Parvanova

ETTEPANEKUD

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

1. tunneb heameelt selle üle, et komisjon on pühendunud lennureisijate õigusi reguleerivate olemasolevate määruste analüüsimisele ja läbivaatamisele eesmärgiga parandada reisijate olukorda, eelkõige pikaajaliste hilinemiste ja lendude tühistamise korral; usub, et olemasolevate eeskirjade nõuetekohane kohaldamine liikmesriikide ja lennuettevõtjate poolt, piisavate ja lihtsate õiguskaitsevahendite jõustamine ning reisijatele täpse teabe esitamine seoses nende õigustega peaksid olema reisijate usalduse taastamise nurgakivid;
2. rõhutab lennureisijate õigusi reguleeriva määruse (EÜ) nr 261/2004 ja määruse (EÜ) nr 1107/2006 liikmesriikides ühesuguse rakendamise ja jõustamise, kaasa arvatud tõhusate, hoiatavate ja proportsionaalsete karistuste olulisust, et luua lennuettevõtjatele ja teistele osalistele võrdsed tingimused ja tugev majanduslik stiimul sätete järgimiseks;
3. rõhutab vajadust kõrvaldada praegused puudujäägid lennureisijate õigusi reguleeriva määruse (EÜ) nr 261/2004 ja määruse (EÜ) nr 1107/2006 rakendamises ja jõustamises liikmesriikides, mis põhjustab õiguslikku ebakindlust ja takistab tarbijate tõhusat kaitsmist;
4. märgib, et jõustamismeetmeid viiakse harva ellu ja need erinevad liikmesriigiti suurel määral, ning ergutab seetõttu komisjoni tegema koostööd pädevate asutuste ja riiklike täitevasutustega ning uurima võimalusi luua SOLVITil ja/või ELi keskkusel põhinev võrgustik, et edendada lennureisijate õiguste ühtlast ja kiiret jõustamist ning määrata karistusi ja jälgida rikkumisi liikmesriikides, kus neid õigusakte ei rakendata;
5. võttes arvesse, et reisijate ebapiisav teavitamine on määruse (EÜ) nr 261/2004 ja määruse

(EÜ) nr 1107/2006 tõhusa kohaldamise peamine takistus, palub komisjonil täpsustada mõlemas määruses osutatud reisijate teavitamise kohustust, tagamaks, et kõik reisijad, eriti kõige haavatavamas olukorras olevad reisijad saavad õigeaegset, põhjalikku ja täpset teavet oma õiguste ja protseduuride kohta abi saamiseks pikaajaliste hilinemiste ja/või lendude tühistamise korral, kaasa arvatud õiguse kohta valida piletihinna tagasimaksmise, teekonna muutmise ja ümberbroneerimise vahel, samuti protseduuride ja kontaktandmete kohta rahulolematuse või hüvitise taotlemise korral; sellist teavet tuleks anda arusaadavalt ja tarbijasõbralikul viisil reisi olulisematel etappidel, nimelt broneerimisel, lennule registreerimisel ja pardaleminekul, samuti peaks see olema trükitud piletile;

6. märgib, et määruse 261/2004 ja määruse 1107/2006 võimaliku läbivaatamise lõpulejõudmiseni läheb veel aega; kutsub seetõttu komisjoni üles kaaluma täiendavate ajutiste meetmete kehtestamist nimetatud määruste paremaks kohaldamiseks ja jõustamiseks. Need meetmed võivad hõlmata lennureisijate õigustest teavitavate dokumentide uuendamist ja avaldamist Euroopa Komisjoni kodulehel ning samuti arutelude ja koostöö toetamist liikmesriikide, riiklike täitevasutuste, tarbijaorganisatsioonide ja lennuettevõtjate vahel parimate tavade levitamiseks ja kokkulepete saavutamiseks õigusaktide vastuoluliste osade kohta;
7. palub komisjonil korraldada teavituskampaaniaid ja luua mitmekeelne teabeplatvorm, millega antaks lennureisijatele juurdepääs teabele õiguste ja protseduuride kohta, kaasa arvatud kaebuste ametlikele vormidele ja kontaktandmetele, juhib tähelepanu sellele, et reisijate õiguste avaldamiseks tehtavaid jõupingutusi võiks laiendada ja jagada teiste asjaosalistega riikide ametiasutuste, tarbijaorganisatsioonide, riiklike täitevasutuste, lennujaamade, lennuettevõtjate, agentide ja reisikorraldajate vahelise koostöö kaudu;
8. rõhutab, et lennuettevõtjad peaksid tagama vähemalt ühe esindaja ja/või kaebuste esitamise leti olemasolu igas lennujaamas, kus nad tegutsevad, kes saaks viivitamata teha otsuseid reisi katkemise korral, eelkõige seoses abistamise, hüvitamise, teekonna muutmise ja ümberbroneerimisega;
9. juhib tähelepanu vajadusele vastavate määruste läbivaatamiseks, lisades sellele pärast tarbija jaoks oodatavate tagajärgede ja kasude hindamist hiljutise kohtupraktika¹, et täpsustada lennureisijate õigusi ja tugevdada jõustamismeetmeid;
10. on seisukohal, et kõige enam korduvad terminid, millega kehtestatakse lennuettevõtjate vastutus ja/või vastavad reisijate õigused, tuleb selgelt määratleda; see hõlmab selliseid termineid nagu „lennureis”, „teekonna muutmise”, „ümbesuunamine”, „lennu tühistamine”, „pikaajaline viivitus”, „lennuplaan”, „lõppsihtkoht”, „abi ja hooldus” ja „õigus õiguskaitsele”; rõhutab vajadust esitada määruse nr 261/2004 tulevastes muudatustes termini „erakorralised asjaolud” rakendusala selge määratlus ja komisjoni suunised, et ennetada lendude tühistamist või hilinemist põhjustanud asjaolude põhjendamatu tõlgendamist; kutsub komisjoni üles hindama ümber lennuettevõtjate piiramatut vastutust seoses õigusega hoolitsusele lennuettevõtjast sõltumatute erakorraliste asjaolude korral;

¹ Näiteks liidetud kohtuasjad C-402/07 ja C-432/07: Sturgeon.

11. kutsub komisjoni üles täpsustama, et juhul kui üks edasi-tagasi lend hilineb või on tühistatud erakorraliste asjaolude tõttu, võib lennuettevõtja viidata samadele erakorralistele asjaoludele ka esimese järgmise lennu puhul samas lennusuunas;
12. rõhutab reisijate õigust saada hõlpsalt täpset ja objektiivset teavet, mis kirjeldab üksikasjalikult nende lennureisi keskkonnamõju ja energiatõhusust; selline teave peaks olema selgelt nähtav nii lennuettevõtjate kodulehtedel kui ka piletitel; kutsub komisjoni ja lennuettevõtjaid üles toetama praegu selles suunas tehtavat tööd;
13. kiidab heaks reisijate õiguste mitmekesisuse sõltuvalt erinevatest transpordiviisidest, muu hulgas nt raudtee-, lennu-, mere- ja maismaatranspordis; usub siiski, et vaja on terviklikku lähenemisviisi, et integreerida kõik reisijate õigused, sh õigus hüvitisele, tagasimaksmisele ja teabele, mis hõlmaks ka ulatuslikku konsolideeritud õigusraamistikku;
14. märgib, et Euroopa Kohtu hiljutised kohtuotsused seoses reisija õigusega saada hilinemise korral hüvitist kinnitavad vajadust meetmete järele, mille eesmärk on tagada võrdne kohtlemine, asjakohane hüvitis pikaajaliste hilinemiste korral, sõltumata nimetatud hilinemiste põhjusest, et täielikult arvesse võtta kahju, mida ta on kannatanud; nõuab seetõttu tungivalt, et komisjon teeks sellega seoses meetmete ettepaneku, ilma et reisija kaotaks seejuures järgmisele saadaolevale lennule üleviimise õigust;
15. soovib täiendava uuringu läbiviimist, et uurida sellise üheainsa õigusvahendi loomise võimalust ja teostatavust, mis hõlmaks tsiviillennunduse tarbijaõiguste kõiki sätteid ja põhimõtteid, et vähendada killustatust ja ületada vastuolusid reisijate õiguste eri valdkondades;
16. märgib, et kehtivad äritavad (nt registreerimistasud, eelisjärjekorras pardalemineku tasud, ülemäärased krediitkaardimakse tasud eelkõige rohkem kui ühe pileti ostmisel, pagasitasud, tasud ELi õigusaktide täitmise eest või piletihinna topeltbroneerimine reisija pangakontol teatavaks ajavahemikuks) põhjustavad märkimisväärseid erinevusi reklaamitud ja lõpphinna vahel, eksitades seega tarbijaid lennupileti lõplikku hinda määravate tegurite mõistmisel, ning rõhutab seetõttu vajadust tagada hinna läbipaistvus sarnaselt hiljuti vastu võetud tarbijaõiguste direktiivi reisijatevedu reguleerivates sätetes nõutuga, milles sedastatakse, et enne tarbija sidumist lepingu või pakkumisega teavitab kaupleja tarbijat kõikidest hinnas sisalduvatest maksudest; nõuab, et reklaamitud hind peab lõpphinda õiglaselt kajastama, ning nõuab tungivalt, et komisjon tugevdaks kontrolli reklaamitud ja lõpphinna üle eelkõige lennuettevõtjate veebisaitidel;
17. rõhutab ebaõiglaste lepingutingimuste ulatuslikku levikut lennutranspordi lepingutes ja liikmesriikides levivat kohtupraktikat, millega keelatakse teatavad lennuettevõtjate poolt korrapäraselt kasutatavad tingimused; nõuab seetõttu tungivalt, et komisjon käsitleks seda probleemi, koostades musta nimekirja konkreetsetest ebaõiglastest tingimustest lennundussektoris; rõhutab vajadust võtta meetmeid reisijate kaitsmiseks muude lennuettevõtjate poolt kehtestatud ebaõiglaste lepingutingimuste vastu, näiteks lepingulised küsimused, mis on seotud halvasti käsitletud/hilinenud/kahjustatud pagasiga, pileтите vahetamise võimalusega, vääramatu jõuga seotud asjaoludega, lennugraafiku ühepoolse muutmisega, keeluga kasutada pileteid eraldi, v.a väga piiratud ja objektiivsete reisile mitteilmumise korral rakendatavate kriteeriumide alusel; meetmeid tuleks võtta ka

reisijate kaitsmiseks poliitika vastu, mis on seotud ebamõistlike piirangutega käsipagasile ja lennujaamas tehtud ostudele, mille eest ei tohiks reisijatelt lisatasu võtta; tuleb tagada, et reisijatele kehtiksid ühtsed piirangud seoses käsipagasi suuruse ja kaaluga;

18. rõhutab vajadust tagada lennureisijate õigusi reguleerivate eri õigusaktide kooskõla, eelkõige pagasiga reisijate õiguskaitse ja pagasita reisijatele sarnase kaitse puudumise vahelise kooskõla, lähtudes reisiteenuste turu suundumusest, kus tarbijad korraldavad üha enam oma reise ise, ja vältides reisijate diskrimineerimist ostetud pileti liigi alusel või ebaõiglast konkurentsi eri teenusepakkujate (lennuettevõtjad, reisibürood või reisikorraldajad) vahel; eelkõige nõuab tungivalt komisjonilt ettepanekute esitamist siduvate meetmete kohta, sh lennuettevõtjate kohustuste kohta koguda tagatisraha, et katta lennuettevõtjate kohustused reisijate ees, tagamaks, et reisijad, kes ostavad pagasita kohad, on lennuettevõtjate maksevõimetuse, pankroti või tegevusloa kaotamise korral tõhusalt kaitstud;
19. kutsub komisjoni üles koostama suunised piiratud liikumisvõimega lennureisijate õigusi käsitleva määruse (EÜ) nr 1107/2006 tõlgendamiseks, eriti turvalisuse ja saatvate isikute alaste sätete puhul;
20. jagab komisjoni seisukohta, et praegust määratlust „piiratud liikumisvõimega reisija” või „puudega isik” ei tohi piirata, sest see õhnestab praeguse määratluse eesmärki pakkuda laiaulatuslikku abi asjaomastele erivajadustega inimrühmadele; soovib kaaluda, kas vanemad inimesed, kes ei ole piiratud liikumisvõimega, rasedad naised ja saatjateta lapsed, kuna nende vanus piirab nende võimet kasutada ühistransporti iseseisvalt, peaksid ehk olema kaasatud määratlusse termini „erivajadustega reisijad” all;
21. rõhutab, et piiratud liikumisvõimega või puuetega reisijatele tuleb anda võrdsed lennukiga reisimise võimalused ja piiramatut juurdepääs teenustele;
22. rõhutab vajadust pakkuda erikaitset haavatavatele tarbijarühmadele, eelkõige puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele; rõhutab, et need haavatavad rühmad vajavad lisatagatist oma õiguste kasutamisel reisijatena, ning kutsub komisjoni, liikmesriike ja lennuettevõtjaid üles neid õigusi jõustama;
23. kutsub komisjoni üles kehtestama siduvaid meetmeid lennuettevõtjatele ja lennujaamadele, et nad ühtlustaksid oma poliitika, eelkõige seoses broneerimise ja abipalumisega protseduuride ning turvakontrolli poliitikaga, samuti pakuksid paremat teavet nende küsimuste kohta alates broneerimisest kuni piiratud liikumisvõimega reisijate ja lõpuks erivajadustega reisijate lahkumiseni lennujaamast nende sihtkohas, et tagada võrdsed reisimisvõimalused ja mittediskrimineerimine ning võimaldada piiratud liikumisvõimega reisijatel teada saada, mida oodata eri lennuettevõtjatelt ja eri lennujaamadest;
24. rõhutab asjaolu, et lennuettevõtjate ja lennujaamade töötajate koolitamisel on oluline roll määruse 1107/2006 kõikide osade tõhusal rakendamisel ning see on kõige säästlikum vahend diskrimineerimise vältimiseks; rõhutab seetõttu, et lennujaamade ja lennuki pardal töötajate asjakohast koolitust tuleb pakkuda tihedas koostöös piiratud liikumisvõimega isikute esindusorganisatsioonidega;

25. rõhutab, et on vajadus kindlustada, et liikumisabivahendeid ei käsitletaks tavalise pagasina, vaid sõltumatuses hädavajaliku vahendina, mis on reisija jaoks asendamatu; seetõttu rõhutab, et liikumisabivahendeid peaksid ettevaatlikult käsitsema koolitatud töötajad rangete ja ühtlustatud pardalemineku ja pardalt lahkumise protseduuride kohaselt, võimaldades reisijatel kasutada neid vahendeid nii kaua kui võimalik;
26. peab väga oluliseks tagada, et inimestelt, kes vajavad reisi ajal meditsiinilist hapnikku, ülekaalulistelt reisijatelt ja reisijatelt, kes peavad reisima abilise, ei nõuta lisatasu maksmist ja neid ei jäeta lennult maha, v.a rangelt ohutuse kaalutlustel;
27. julgustab komisjoni tegema koostööd liikmesriikidega, et teha kindlaks ja kõrvaldada puudujäägid kaebustega tegelevate riiklike asutuste töös ja vastavates menetlustes ning tagada lennureisijate õigusi käsitlevate õigusaktide nõuetekohane kooskõlastamine tulevaste ELi meetmetega alternatiivsete kaebuste lahendamise mehhanismide kontekstis;
28. rõhutab, et tarbijate võimalusi oma õiguste nõudmiseks tuleks suurendada; kutsub komisjoni üles tegema ettepanekut seoses meetmetega juurdepääsetava ja sõltumatu kaebuste käsitlemise menetluse kehtestamiseks ning seoses õiguskaitsevahenditega, mis tagavad lennureisijate õiguste tõhusa kaitse ja selle, et nad saavad hüvitist, millele neil on õigus, õigeaegselt ja tõhusal viisil; kutsub riiklikke täitevasutusi või uut ELi täitevasutust abistama tarbijaid nende kaebuste, eelkõige piiriüleste kaebuste korral; rõhutab fikseeritud tähtaegade kehtestamise vajadust reisijate kaebustele vastamiseks sarnaselt muude reisijate õigusi reguleerivate määrustega, ja vajadust kaaluda riiklike täitevasutuste otsuste siduvaks muutmist, et kohtud neid tunnustaksid ning lennuettevõtjad ja teised asjaosalised neid järgiksid; kutsub liikmesriike üles kasutama piisavaid vahendeid riiklike täitevasutuste jaoks ja kehtestama neile proportsionaalseid õigusi sanktsioonide määramiseks;
29. kutsub üles tagama tõelist kooskõla lennureisijate õigusi reguleerivate õigusaktide ja tulevaste kollektiivset hüvitamist käsitlevate ELi meetmete vahel, et kindlustada lennureisijate õiguste tagamine tõhusal viisil ja astuda vastu ettevõtetele, kes neid õigusi süstemaatiliselt eiravad;
30. teeb ettepaneku hakata välja andma kõige tarbijasõbralikuma lennuettevõtja Euroopa auhinda, mis antakse igal aastal ettevõtjale, kes on saanud kõige paremat tagasisidet tarbijasõbralikkuse kohta.

PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS

Vastuvõtmise kuupäev	9.1.2012
Lõpphääletuse tulemus	+ : 29 - : 0 0 : 0
Lõpphääletuse ajal kohal olnud liikmed	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, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed	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

PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS

Vastuvõtmise kuupäev	27.2.2012
Lõpphääletuse tulemus	+: 41 -: 1 0: 4
Lõpphääletuse ajal kohal olnud liikmed	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 Țicău, Giommara Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zile
Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks