



EIROPAS PARLAMENTS

2009 - 2014

Sesijas dokuments

A7-0053/2012

5.3.2012

ZIŅOJUMS

par gaisa transporta pasažieru tiesību ievērošanu un piemērošanu
(2011/2150(INI))

Transporta un tūrisma komiteja

Referente: *Keith Taylor*

SATURA RĀDĪTĀJS

	Lpp.
EIROPAS PARLAMENTA REZOLŪCIJAS PRIEKŠLIKUMS	3
PASKAIDROJUMS	13
IEKŠĒJĀ TIRGUS UN PATĒRĒTĀJU AIZSARDZĪBAS KOMITEJAS ATZINUMS	16
KOMITEJAS GALĪGAIS BALSOJUMS	23

EIROPAS PARLAMENTA REZOLŪCIJAS PRIEKŠLIKUMS

par gaisa transporta pasažieru tiesību ievērošanu un piemērošanu (2011/2150(INI))

Eiropas Parlaments,

- ņemot vērā Komisijas paziņojumu par to, kā piemēro Regulu (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos (COM(2011)0174),
 - ņemot vērā Komisijas paziņojumu attiecībā uz 2006. gada 5. jūlija Regulas (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu, darbību un ietekmi (COM(2011)0166),
 - ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas 2011. gada 27. oktobra atzinumu¹,
 - ņemot vērā 2011. gada 25. oktobra rezolūciju par personu ar invaliditāti integrāciju un mobilitāti un Eiropas stratēģiju invaliditātes jomā (2010–2020), un it īpaši šīs rezolūcijas 42., 43., 46., 82. un 97. punktu²,
 - ņemot vērā Reglamenta 48. pantu,
 - ņemot vērā Transporta un tūrisma komitejas ziņojumu un Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komitejas atzinumu (A7-0053/2012),
- A. tā kā ir nepieciešama lielāka juridiskā noteiktība, lielāka interpretācijas skaidrība un Regulas (EK) Nr. 261/2004 un Regulas (EK) Nr. 1107/2006 (turpmāk „Regulas”) vienāda piemērošana visā Eiropas Savienībā, lai gan Regulas ir pozitīvs solis virzībā uz pasažieru tiesību aizsardzību;
- B. tā kā, lai gan Regula (EK) Nr. 261/2004 paredz stingrus aizsargpasākumus pasažieriem un kopš tās ieviešanas ir darbojusies efektīvi, tomēr vulkānisko pelnu izraisītā krīze uzsvēra nepieciešamību noskaidrot un atkārtoti pārbaudīt dažus regulas aspektus, ja šādi ārkārtas apstākļi rastos nākotnē;
- C. tā kā vissvarīgākās pasažieru tiesības ir tiesības saņemt plānoto pakalpojumu, balstoties uz pārvietošanās brīvības pamattiesībām un uz līgumsaistībām, kas izriet no biļetes pārdošanas; tā kā ir ļoti svarīgi pasažierus nodrošināt ar saprotamu, precīzu un savlaicīgu informāciju, kas ir pieejama visiem;
- D. tā kā pasažieriem vajadzētu būt pieejamai efektīvai sūdzību iesniegšanas sistēmai gadījumos, kad pakalpojums netiek sniegts pienācīgi vai arī tiek pārkāptas citas pasažieriem garantētās tiesības, jo īpaši ņemot vērā to, ka pasažieri jau ir samaksājuši par

¹ OV C 24, 28.1.2012., 125. lpp.

² Pieņemtie teksti, P7_TA(2011)0453.

biļeti, pirms pakalpojums tiek sniegts;

- E. tā kā tiesiskajam regulējumam pasažieru tiesību aizsardzības jomā ir jānodrošina patērētāju tiesību aizsardzības obligātie standarti, kurus neietekmē aviosabiedrību komercprakses attīstība;
- F. tā kā pasažieru pārbaudes metožu attīstības dēļ plašāk tiek piemērotas tādas metodes kā drošības skeneri un uzvedības profilēšana, radot jaunus jautājumus par pasažieru aizsardzību saistībā ar privātumu, nediskrimināciju un sabiedrības veselību;
- G. tā kā cilvēki ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēki ar invaliditāti būtu jāinformē par viņu tiesībām pirms ceļojuma un tādā veidā, kas pieejams visiem; tā kā lidostu un aviācijas uzņēmumu personālam vajadzētu būt pienācīgi apmācītam sniegt palīdzību cilvēkiem ar invaliditāti un cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām, lai palīdzētu nodrošināt, ka piekļuve gaisa satiksmei ir bez šķēršļiem un vienlīdzīga, kā arī atbilst prasībām par plašam patērētāju lokam paredzēto/universālo pakalpojumu un produktu izstrādi,

Vispārējs satvars

1. atzinīgi vērtē Komisijas apņemšanos analizēt un pārskatīt spēkā esošos noteikumus gaisa transporta pasažieru tiesību jomā, lai uzlabotu pasažieru situāciju, it īpaši lidojumu atcelšanas vai ilgas kavēšanās gadījumā; uzskata, ka spēkā esošo noteikumu pareizai piemērošanai, ko veic dalībvalstis un aviācijas uzņēmumi, pietiekamu un vienkāršu tiesiskās aizsardzības līdzekļu piemērošanai un precīzas informācijas nodrošināšanai pasažieriem attiecībā uz viņu tiesībām vajadzētu kļūt par pamatu pasažieru uzticības atgūšanai;
2. pauž nožēlu, ka dalībvalstu izveidotās izpildiestādes ne vienmēr nodrošina pasažieru tiesību efektīvu aizsardzību, tādējādi kaitējot gaisa satiksmes pasažieriem; tāpēc aicina dalībvalstis jo īpaši sūdzību izskatīšanas un sankciju jomā izpildiestāžu darbu organizēt tā, lai pasažieru tiesības tiktu īstenotas saskaņā ar juridiskās noteiktības principu;
3. uzsver, ka pasažieriem ir ne tikai tiesības, bet arī pienākumi, kurus ievērojot, viņi veicina to, ka pirms un pēc lidojuma, kā arī tā laikā gan viņiem pašiem, gan citiem pasažieriem viss norisinās droši un netraucēti;
4. uzsver, ka sūdzību vienota izskatīšana dalībvalstīs ir nepieciešama, lai radītu vienlīdzīgus konkurences apstākļus, un aicina Komisiju nodrošināt regulu vienādu interpretāciju un piemērošanu, kā arī pilnveidot izpildiestāžu sadarbību, izmantojot arī paraugprakses un informācijas apmaiņu un cenšoties panākt to datubāžu papildu saskaņošanu;
5. aicina Komisiju piešķirt oficiālu statusu izpildiestāžu Eiropas tīklam, paredzot skaidri noteiktas pilnvaras un iekšējos darba noteikumus, lai uzlabotu sadarbību un veicinātu attiecīgu kopēju lēmumu pieņemšanas procesu;
6. uzskata, ka ir precīzāk jānosaka izpildiestāžu loma, tām vajadzētu būt neatkarīgām no aviācijas uzņēmumiem un lidostām un savā darbībā nepieļaut interešu konfliktus, tām vajadzētu spēt rīkoties pēc savas iniciatīvas, kā arī vajadzētu padarīt efektīvākas valstu

sankcijas, ko piemēro ES noteikumus pārkāpušiem aviācijas uzņēmumiem; uzsver, cik svarīga ir precīza statistika, lai varētu veikt regulārus, rūpīgus novērtējumus par pasažieru tiesību ietekmi Eiropā, un tāpēc uzskata, ka izpildiestādēm būtu jāuzliek par pienākumu publicēt detalizētu informāciju gan par gada laikā saņemtajām sūdzībām, tostarp tām, kas attiecas uz negodīgiem noteikumiem, gan par sankcijām, ko tās noteikušas pret aviācijas uzņēmumiem, un ka aviosabiedrībām un/vai lidostām būtu jāprasa apkopot informāciju par kavēšanās gadījumu skaitu un ilgumu gan attiecībā uz pasažieriem, gan viņu bagāžu; uzskata, ka Komisijai vajadzētu analizēt un publicēt šos statistikas datus;

7. mudina Komisiju sadarbībā ar dalībvalstīm noteikt un novērst nepilnības saistībā ar sūdzību izskatīšanu valsts struktūrās un attiecīgajām procedūrām, kā arī nodrošināt, ka tiesību akti par gaisa transporta pasažieru tiesībām tiek pienācīgi saskaņoti ar ES paredzētajiem pasākumiem alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismu jomā;
8. uzskata, ka regulāri, publicēšanai paredzēti aviosabiedrību un operatoru ziņojumi izpildiestādēm par attiecīgajiem datiem saistībā ar regulu piemērošanu palielinātu izpildiestāžu darbības efektivitāti un veicinātu konkurenci;
9. uzsver, cik lietderīga loma ir konsultatīvajai grupai gaisa transporta pasažieru tiesību jomā, kurā ieinteresētās personas var sniegt informāciju par regulu pārskatīšanu, un uzsver šīs grupas nozīmi, veicinot diskusijas un sadarbību starp izpildiestādēm, patērētāju apvienībām un aviosabiedrībām, lai pilnveidotu un izplatītu labāko praksi par tiesību aktu piemērošanu gaisa transporta pasažieru tiesību jomā, tostarp nosakot saprātīgu un precīzu grafiku pasažiera sūdzību izskatīšanai;
10. uzsver, ka gan aviācijas uzņēmumiem, gan ceļojumu rīkotājiem būtu jāsniedz pilnīga informācija par pasažieru tiesībām visos galvenajos brauciena posmos, sākot no brīža, kad pasažieris apsver biļetes rezervēšanu, turklāt gan formātā, kas ir viegli saprotams un pieejams ikvienam, gan valodā, kas tika izmantota rezervēšanas laikā; iesaka šajā informācijā iekļaut attiecīgās aviosabiedrības klientu apkalpošanas dienesta un attiecīgās dalībvalsts izpildiestādes uzticamu kontaktinformāciju; atzinīgi vērtē Komisijas ierosmi izveidot centralizētu interneta vietni par gaisa transporta pasažieru tiesībām visās oficiālajās ES valodās un formātos, kas pieejami pasažieriem ar invaliditāti un ar ierobežotām pārvietošanās spējām;
11. mudina Komisiju turpināt 2010. gadā uzsākto informācijas kampaņu, lai gan palielinātu pasažieru informētību par viņu tiesībām, gan sadarbībā ar izpildiestādēm sekmētu patērētāju tīklu veidošanos;
12. aicina Komisiju atjaunināt visus informācijas avotus, kuros ir izklāstītas aviosabiedrību pasažieru tiesības (piemēram, attiecīgās Komisijas tīmekļa vietnes, dokumenti un brošūras), turklāt ņemot vērā Eiropas Savienības Tiesas jaunākos lēmumus;
13. uzsver, ka aviācijas uzņēmumiem būtu jāparedz kontaktpersonāla vai šādu personālu nodrošinoša dienesta klātbūtne visās lidostās, no kurām tie piedāvā reisu, paredzot, ka šis personāls var pieņemt tūlītējus lēmumus satiksmes traucējumu gadījumos, jo īpaši saistībā ar palīdzību, atmaksu, maršruta maiņu, jaunu rezervāciju, pazaudētu vai aizkavētu bagāžu un sūdzības iesniegšanas iespējām; mudina Komisiju ierosināt, ka obligāti ir jānodrošina

centralizēts informācijas punkts un īpaša tīmekļa vietne, kā arī attiecīgo aviācijas uzņēmumu tālruņa numurs (nosakot zemu tarifus par zvaniem) un elektroniskā pasta adrese, lai nodrošinātu pasažieru pienācīgu informēšanu;

14. uzskata, ka visiem aviācijas uzņēmumiem ir jānodrošina pieejama un efektīva palīdzība pa tālruni visiem pasažieriem pēc lidojuma rezervēšanas; šim palīdzības dienestam jānodrošina informācija un alternatīvi priekšlikumi ceļojuma traucējumu gadījumā, un izdevumi par šo saziņu nekādā gadījumā nedrīkstētu pārsniegt vietējo zvanu izmaksas;
15. aicina Komisiju pārbaudīt pasākumus, ar kuriem tiktu nodrošināta aizsardzība atlidojošiem, kā arī izlidojošiem pasažieriem, lai panāktu, ka pasažieri saņem pienācīgu kompensāciju bagāžas nozaudēšanas vai nepieņemami ilgās aizkavēšanas gadījumā;
16. uzsver, ka darbietilpīgās sūdzību iesniegšanas procedūras var atturēt no vēršanās pēc tiesiskās aizsardzības pat tos pasažierus, kuri zina savas tiesības; uzskata, ka izpildiestādēm jābūt nepieciešamajiem resursiem, lai saglabātu redzamu klātbūtni Savienības lielākajās lidostās, sniedzot pamatinformāciju un starpniecības pakalpojumus;
17. uzskata, ka aviācijas uzņēmumiem būtu jānodrošina, lai pasažieru rīcībā ir tūlītējs, vienkāršs, pieejams veids rakstisku sūdzību iesniegšanai bez papildu maksas; aicina Komisiju Regulas (EK) Nr. 261/2004 pārskatīšanā paredzēt ikviena pasažiera tiesības iesniegt rakstisku sūdzību pašā lidostā vai gaisa kuģī, nosūtot kopijas aviācijas uzņēmumam un izpildiestādei, kā arī iespēju iesniegt sūdzību, izmantojot elektroniskus līdzekļus; aicina Komisiju sagatavot standarta veidlapu, kas iztulkota visās ES valodās, lai izvairītos no jebkādam valodas problēmām, un vienādot sūdzību iesniegšanas procedūras;
18. uzskata, ka pasažieru tiesību nodrošināšanai un sūdzību iesniegšanai pasažieriem jebkurā laikā vajadzētu būt spējīgiem identificēt aviosabiedrību, lidojumu, drošības un lidostas personālu;
19. uzsver, ka pasažieriem būtu jānodrošina pilnīga piekļuve informācijai par datiem, kas par viņiem iekļauti pasažieru datu reģistrā (PDR), kā arī par to, kā viņu PDR dati tiek izmantoti un kam nodoti; uzskata arī, ka, lai garantētu pasažieru tiesības uz privātumu, aviācijas uzņēmums var pieprasīt PDR datus no pasažieriem tikai tad, kad tas nepieciešams un samērīgs saistībā ar biļešu rezervēšanu, un uzsver, ka pasažieriem nedrīkstētu liegt tiesības tikt pārvadātiem, izņemot gadījumos, ja iekāpšanas atteikumu pieprasa kompetentā iestāde pamatos gadījumos sabiedrības drošības apsvērumu dēļ, un ja kompetentā iestāde to pasažierim izskaidro un apstiprina rakstveidā;
20. uzsver, ka gadījumos, ja pasažieris jau ir iekāpis gaisa kuģī un tad tiek aicināts to atstāt PDR informācijas dēļ, šī procedūra ir jāveic kompetentajām iestādēm, nevis apkalpes locekļiem;
21. atgādina dalībvalstīm par to pienākumu uzraudzīt aviosabiedrību finanšu stāvokli un iespēju apturēt aviosabiedrības darbības licenci, ja tās finanses ir nepietiekamas; mudina Komisiju panākt, ka valsts iestādes ievēro šo pienākumu un nodrošina, ka citā valstī palikušie pasažieri var atgriezties dzimtenē maksātnespējas, bankrota, uzņēmējdarbības pārtraukšanas vai darbības licences apturēšanas gadījumā;

22. aicina Komisiju nodrošināt to, ka tiek efektīvi īstenoti un piemēroti spēkā esošie tiesību akti par cenu pārredzamību un negodīgu komercpraksi, lai nodrošinātu to, ka reklāmās norādītā cena precīzi atspoguļo galīgo cenu un ka visas obligātās darbības izmaksas un visas administratīvās un maksāšanas paņēmiena izmaksas tiek iekļautas tarīfos un norādītas un izplatītas kopā ar nepieciešamo informāciju; aicina aviosabiedrības attiecībā uz dažādiem maksājuma veidiem un jo īpaši maksājumiem ar kredītkarti ņemt maksu tikai par savu pakalpojumu patiesajām izmaksām saskaņā ar Direktīvu 2011/83/ES par patērētāju tiesībām;
23. uzsver negodīgu līguma noteikumu plašo izplatību gaisa pārvadājumu līgumos un to, ka dalībvalstu tiesas arvien biežāk aizliedz piemērot atsevišķus noteikumus, ko regulāri izmanto aviosabiedrības; tāpēc aicina Komisiju risināt šo jautājumu, iekļaujot t.s. „melnajā sarakstā” noteiktus negodīgus noteikumus gaisa transporta nozarē; uzsver nepieciešamību pieņemt pasākumus, lai aizsargātu pasažierus pret citiem negodīgiem līgumu noteikumiem, ko izmanto aviosabiedrības, piemēram, līgumu noteikumiem, kas saistīti ar nepareizi nosūtītu / aizkavētu / bojātu bagāžu, biļešu nodošanu citai personai, nepārvaramas varas apstākļiem, vienpusēju lidojumu grafika mainīšanu un aizliegumu izmantot atpakaļceļa biļeti, ja nav izmantota turpceļa biļete, izņemot gadījumus, kad šādas nepieciešamības pamatā ir ļoti ierobežoti un objektīvi neierašanās kritēriji;
24. uzsver, ka rūpīgāk jāizmeklē un attiecīgos gadījumos jānovērš cenu diskriminācija pret pasažieriem, kas pamatota ar viņu mītnes valsti;
25. aicina Komisiju ierosināt pasākumus, kas ļautu pasažieriem viegli un bez maksas labot biļešu pasūtīšanas laikā pieļautas nelielas kļūdas, un atteikties no tiešsaistē veiktas rezervācijas divu stundu laikā pēc sākotnējās rezervēšanas;
26. aicina Komisiju ierosināt pasākumus, kas ļautu saskaņot komercpraksi attiecībā uz rokas bagāžu, lai aizsargātu pasažierus pret pārmērīgiem ierobežojumiem un ļautu viņiem ņemt līdzīgu gaisa kuģa salonā pienācīgu rokas bagāžas daudzumu, ieskaitot lidostas veikalos veiktos pirkumus;
27. uzsver pasažieru tiesības attiecībā uz ērtu piekļuvi precīzai un objektīvai informācijai par viņu ceļojuma energoefektivitāti un ietekmi uz vidi, kura būtu skaidri jānorāda gan aviācijas uzņēmumu tīmekļa vietnēs, gan uz biļetēm; aicina Komisiju un aviācijas uzņēmumus atbalstīt šajā jomā veikto darbu, ja vien veiktie pasākumi ir saprātīgi izmaksu ziņā;
28. uzsver, ka visi pasažieri, tajā skaitā bērni, kuri ir jaunāki par diviem gadiem, jāpārvadā saskaņā ar drošības noteikumiem; aicina aviācijas uzņēmumus nodrošināt, ka pasažieri ar bērniem un saliekamajiem bērnu ratiņiem var ērti iekāpt gaisa kuģī, atzīstot faktu, ka mazi bērni, kuri ceļo kopā ar pieaugušajiem, var tikt klasificēti kā cilvēki ar ierobežotām pārvietošanās spējām; aicina aviācijas uzņēmumus piedāvāt samazinātas biļešu cenas bērniem, tostarp tiem, kuri ir jaunāki par diviem gadiem, līdzīgi, kā tas jau notiek citos transporta veidos; aicina Komisiju nodrošināt, ka pasažieriem ar bērniem ir tiesības pirmajiem iekāpt gaisa kuģa salonā un ņemt līdzīgu saliekamos bērnu ratiņus līdz gaisa kuģa durvīm un pēc atlidošanas saņemt tos atpakaļ pie durvīm;
29. uzskata, ka ir jāpārskata pasažieru transporta operatori, kas apkalpo lidostas, plaši

sastopamā nespēja ievērot pienākumu nodrošināt bērnu sēdekļiņus, tādējādi ierobežojot vecāku pārvietošanās iespējas;

30. aicina Komisiju pārbaudīt pasažieru aizsardzības jautājumus saistībā ar jaunajām pārbaudes metodēm, piemēram, drošības skeneriem, manuālajām pārbaudēm un pasažieru profilēšanu; uzskata, ka spēkā esošajiem pasažieru tiesību noteikumiem un izpildiestādēm varētu būt nozīme iespējamo problēmu risināšanā;
31. aicina nodrošināt likumdošanas par gaisa transporta pasažieru tiesībām pienācīgu saskaņošanu ar paredzamajiem ES pasākumiem kolektīvās tiesiskās aizsardzības jomā, lai garantētu pasažieru tiesību efektīvu aizsardzību un vērstos pret aviosabiedrībām, kas sistemātiski neievēro pasažieru tiesības;
32. ierosina ieviest Eiropas balvu patērētājiem vislabvēlīgākajai aviosabiedrībai;
33. ierosina veikt turpmākus pētījumus, lai pārbaudītu iespējas izveidot vienotu likumdošanas instrumentu, kas ietvertu visus noteikumus un principus attiecībā uz pasažieru tiesībām civilajā aviācijā, lai mazinātu sadrumstalotību un izlīdzinātu pretrunas dažādajās pasažieru tiesību jomās;
34. atzinīgi vērtē to, ka pasažieru tiesības atšķiras dažādos transporta veidos, piemēram, ūdens, sauszemes vai gaisa transportā; tomēr uzskata, ka ir vajadzīga vienota pieeja, lai vienā visaptverošā, konsolidētā tiesību aktu sistēmā integrētu visas pasažieru tiesības, tajā skaitā tiesības uz kompensāciju, naudas atmaksu un informāciju;

Regula (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos

35. aicina Komisiju gaidāmajā šīs regulas pārskatīšanā precizēt to, kas tiek apzīmēts ar terminu „ārkārtas apstākļi” un kā tiek definēta „atcelšana”, kā arī precizēt noteikumus, kas reglamentē palīdzības sniegšanu un tiesības uz aizsardzību un kompensāciju; ikvienā šādā pārskatīšanā būtu jāņem vērā pasažieru aizsardzības līmenis, ko paredz Eiropas Savienības Tiesas nolēmumi, kā arī Tiesas interpretācija par „ārkārtas apstākļiem”; uzskata šos pasākumus par svarīgiem, ņemot vērā pašreizējo problēmu apjomu, kas saistīts ar kompensācijas noteikumiem, īstenošanas atšķirībām dalībvalstīs un negadījumiem, piemēram, 2010. gada vulkānisko pelnu krīzi;
36. aicina Komisiju izstrādāt vienotu, pilnīgu un detalizētu sistēmu to pierādījumu vērtības novērtēšanai, kurus aviosabiedrības iesniedz, lai apliecinātu „ārkārtas apstākļus”;
37. aicina Komisiju noskaidrot, vai tad, ja viens lidojums maršrutā tiek aizkavēts vai atcelts ārkārtas apstākļu dēļ, aviosabiedrība var atsaukties uz šiem ārkārtas apstākļiem arī attiecībā uz nākamo lidojumu šajā maršrutā;
38. uzskata, ka ir ļoti nepieciešami skaidri noteikumi par gaisa transporta pasažieriem sniedzamās informācijas saturu, pieejamību, paziņošanas laiku un precizitāti, turklāt tai būtu jāattiecas uz jebkādas lidojumu kavēšanās vai atcelšanas iemesliem un transporta traucējumu gaidāmo ilgumu, to, kas notiek virspārdotu reisu gadījumā, kā arī to, kādas alternatīvas ceļošanas iespējas pieejamas pasažieriem;

39. uzsver, ka, turpmāk pārskatot regulu, būtu arī jānosaka struktūrvienība, kas atbildīga par pienācīgā laikā sniegtu informāciju saistībā ar pakalpojumu izmaiņām tiem pasažieriem, kuri ir iegādājušies ceļojuma kompleksu, jo šie pasažieri līgumu ir noslēguši ar ceļojuma organizētāju, nevis tieši ar aviācijas uzņēmumu;
40. uzsver, ka trīs izvēles iespējas — atmaksa, maršruta maiņa vai jauna rezervēšana — transporta traucējumu gadījumos ir pasažieru pamattiesības un ka šādas izvēles iespējas būtu nekavējoties jāpiedāvā visiem pasažieriem, kuru lidojumi ir aizkavējušies vai atcelti;
41. aicina Komisiju atbalstīt pasākumus, ar kuriem tiek nodrošināta alternatīvu transporta veidu labāka un efektīvāka izmantošana, jo īpaši ārkārtas apstākļos;
42. uzskata, ka pasažieri, kuru bagāža ir nozaudēta vai aizkavēta, būtu nekavējoties jāinformē par viņu tiesībām saskaņā ar Monreālas konvenciju un Regulu (EK) Nr. 889/2002 un ka Eiropas mērogā ir nepieciešams likumdošanas vai informētību veicinošs pasākums, lai palielinātu sabiedrības izpratni par pasažieru tiesībām un sūdzību iesniegšanas procedūrām, kas saistītas ar zaudētu un aizkavētu bagāžu; uzskata, ka gadījumos, ja bagāža tiek aizkavēta par vairāk nekā sešām stundām, būtu jāpiedāvā kompensācija proporcionāli pasažiera vajadzībām, lai viņam, gaidot bagāžas pienākšanu, būtu pieejami nepieciešamie priekšmeti; uzsver, ka bagāžas apstrādes pakalpojumu vispārējās kvalitātes un snieguma problēma būtu jārisina, pārskatot Direktīvu 96/67/EK par lidlauka sniegtajiem pakalpojumiem;
43. uzskata, ka bagāžas nozaudēšanas, aizkavēšanas vai sabojāšanas gadījumā aviosabiedrībām vispirms ir jāsniedz kompensācija pasažieriem, ar ko tās noslēgušas līgumu, taču vēlākā posmā tām jābūt tiesībām pieprasīt kompensāciju no lidostām vai pakalpojumu sniedzējiem, ja tās nav atbildīgas par pasažierim radušos problēmu;
44. aicina Komisiju ierosināt maksimālu divu mēnešu termiņu pasažieru sūdzību izskatīšanai gan uzņēmumos, gan izpildiestādēs; uzskata, ka apstiprinājums par sūdzības saņemšanu būtu jānosūta pasažieriem 48 stundu laikā; pasažieriem, kuri veic rezervāciju elektroniski, piemēram, internetā, arī vajadzētu būt tiesībām bez maksas sazināties ar savu aviosabiedrību, izmantojot to pašu saziņas veidu, un skaidri jānorāda tās adrese, lai klients var ātri un vienkārši sazināties ar aviosabiedrības attiecīgo personālu, risinot jebkādas problēmas; turklāt uzskata, ka jāizveido tālruņa līnija un tīmekļa pakalpojums, lai pasažieri varētu iegūt informāciju par savu sūdzību izskatīšanas gaitu;
45. cenšoties panākt pilna apjoma atbildību pasažieru priekšā, uzskata, ka būtu jāizpēta un jāveido ciešāka sadarbība un koordinācija starp dažādiem dalībniekiem, piemēram, aviācijas uzņēmumiem, lidostām un saistītiem pakalpojumu sniedzējiem, it īpaši „ārkārtas apstākļu” gadījumos;
46. prasa, lai papildu finansiālās izmaksas, kas rodas aviācijas uzņēmumiem saistībā ar regulu, netiktu novirzītas uz pasažieriem, palielinot biļešu cenas;
47. norāda, ka Eiropas Savienības Tiesas jaunākie nolēmumi par pasažieru tiesībām uz kompensāciju lidojuma kavēšanās gadījumā apstiprina nepieciešamību veikt pasākumus, kuru mērķis ir panākt vienlīdzīgu attieksmi, nodrošinot atbilstošu kompensāciju ilgstošas kavēšanās gadījumā neatkarīgi no šādas kavēšanās iemesla, lai pilnībā ņemtu vērā

pasažieriem nodarīto kaitējumu; tādēļ mudina Komisiju šajā sakarībā ierosināt pasākumus, neatceļot pasažieru tiesības tikt pārceltiem uz nākamo pieejamo lidojumu;

48. uzsver, ka līdzvērtīga attieksme pret ilgu kavēšanos un lidojuma atcelšanu aviosabiedrībām rada stimulu atcelt aizkavējušos lidojumu, kas zināmos apstākļos vēl būtu varējis notikt;
49. uzskata, ka, neierobežojot aviācijas uzņēmumu pienākumus saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004 un lai nodrošinātu pasažieru tiesības, regulā būtu jāprecizē noteikumi par to, vai un kad pasažieriem ir atļauts rūpēties par sevi pašiem, iegādājoties atspirdzinājumus vai pasūtīt viesnīcas numurus vai alternatīvus lidojumus un pēc tam pieprasot no aviācijas uzņēmuma saprātīgu kompensāciju par izdevumiem; vienlaikus regulā būtu jāiekļauj mehānismi, kas aizsargā pret pasažieru ļaunprātību;

Regula (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu

50. uzsver, ka cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēkiem ar invaliditāti jānodrošina vienlīdzīgas iespējas ceļošanai ar gaisa transportu un neierobežota piekļuve pakalpojumiem;
51. uzsver nepieciešamību nodrošināt īpašu aizsardzību neaizsargātākajām patērētāju grupām, it īpaši cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēkiem ar invaliditāti; norāda, ka minētajām neaizsargātākajām grupām ir vajadzīgas papildu garantijas gadījumos, kad tās izmanto savas pasažieru tiesības, un aicina Komisiju, dalībvalstis un aviācijas uzņēmumus ievērot šīs tiesības;
52. aicina Komisiju un dalībvalstis atvieglot cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēkiem ar invaliditāti iespēju bez šķēršļiem izmantot gaisa transporta pakalpojumus; uzsver, ka šajā sakarībā būtu jāatvieglo šiem cilvēkiem tiesības izmantot pārvietošanās ierīces, kā arī pārvietoties kopā ar kvalificētu pavadoni vai speciāli apmācītu suni; aicina Komisiju nākt klajā ar priekšlikumu tiesību aktam par lidostu fizisku pieejamību, lai nodrošinātu, ka infrastruktūras šķēršļi nekavē cilvēkus ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām izmantot vienlīdzīgas ceļošanas iespējas;
53. aicina Komisiju izstrādāt vadlīnijas par to, kā interpretēt Regulu (EK) Nr. 1107/2006, it īpaši noteikumus par drošību un pavadošajām personām;
54. mudina Komisiju īstenot ES mēroga rīcības plānu ar visiem pasākumiem, kas jāveic valstu iestādēm, un aicina Komisiju sadarboties ar izpildiestādēm un attiecīgajām pārstāvības organizācijām, lai uzlabotu šīs regulas piemērošanu;
55. atbalsta Komisijas viedokli attiecībā uz to, ka nebūtu jāierobežo cilvēku ar ierobežotām pārvietošanās spējām pašreizējā definīcija;
56. uzsver, ka informācijas formātiem, biļešu rezervēšanas procesam un sūdzību iesniegšanas procedūrām jābūt pilnīgi pieejamām, ka cilvēkiem ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām, rezervējot biļeti, vajadzētu būt iespējai paziņot par viņiem

vajadzīgo palīdzību un ka pasažierim būtu jāsaņem apstiprinājums par to, ka saņemts paziņojums par vajadzīgo palīdzību; uzsver nepieciešamību atzīt zīdaini vai mazu bērnu par personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām, pamatojoties uz viņa vecumu;

57. norāda — lai gan lidojumu drošība sabiedrības interesēs ir ļoti svarīga, aviosabiedrība nedrīkst atteikt iekāpšanu pasažierim ar invaliditāti vai pasažierim ar ierobežotām pārvietošanās spējām ar atrunu, ka viņam nav pavadoņa; uzsver, ka aviosabiedrība nevar vienmēr pieprasīt, lai šādus pasažierus pavada cita persona;
58. uzsver, ka lidojumu apkalpju un aviācijas uzņēmumu, lidostu un izpildiestāžu cita personāla apmācībai ir svarīga loma un tajā pienācīgi jāaptver cilvēku ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēku ar invaliditāti dažādās un individuālās vajadzības, īpaši saistībā ar iekāpšanu un izkāpšanu no gaisa kuģa un attiecībā uz rīkošanos ar palīgierīcēm; uzsver, ka apmācība būtu jānodrošina sadarbībā ar organizācijām, kas pārstāv cilvēkus ar invaliditāti un cilvēkus ar ierobežotām pārvietošanās spējām;
59. aicina Komisiju iesniegt priekšlikumu, lai nodrošinātu, ka cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēkiem ar invaliditāti vienmēr būtu tiesības gaisa kuģos bez maksas lietot drošības ziņā apstiprinātas elpošanas ierīces; uzskata, ka sadarbībā ar nozares pārstāvjiem un organizācijām, kas pārstāv cilvēkus ar invaliditāti un cilvēkus ar ierobežotām pārvietošanās spējām, būtu jāizveido apstiprinātu medicīniskā skābekļa iekārtu saraksts, pienācīgi ņemot vērā drošības prasības;
60. uzskata, ka ir jāizstrādā obligātie standarti attiecībā uz ierīcēm, kas paredzētas cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un to izmantošanu visās ES lidostās, lai Eiropā nodrošinātu saskaņotu pieeju lidlauka pakalpojumu sniegšanā un augstas kvalitātes pakalpojumu nodrošināšanā pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām;
61. uzskata, ka ir jānosaka obligātie standarti informācijas sniegšanai pieejamos formātos cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēkiem ar invaliditāti visās ES lidostās, īpaši saistībā ar ārkārtas situācijām; aicina Komisiju pievērst uzmanību jaunām, mūsdienās pieejamām tehnoloģijām, piemēram, zīmju valodas pakalpojumiem video formātā un pakalpojumiem teksta formātā;
62. aicina izbeigt aizskarošu un/vai diskriminējošu praksi, ko īsteno daži aviācijas uzņēmumi, pieprasot cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām pirms iekāpšanas gaisa kuģī parakstīt paziņojumu, kas atbrīvo aviosabiedrību no atbildības par jebkāda kaitējuma nodarīšanu viņu pārvietošanās palīglīdzekļiem;
63. aicina Komisiju censties panākt iespējamus grozījumus Monreālas konvencijā, lai nodrošinātu, ka pilnā apjomā tiek kompensēti cilvēku ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvietošanās palīglīdzekļi, jo tie ir ļoti svarīgi viņu integritātei, cieņai un neatkarībai, un tādēļ nekādā gadījumā nav pielīdzināmi bagāžai, un ka pasažieriem būtu jānodrošina tiesības, kad vien iespējams, lietot savus ratiņkrēslus līdz pat gaisa kuģa durvīm un, ierodoties galamērķī, saņemt tos atpakaļ pie gaisa kuģa durvīm; tāpat uzstāj, ka cilvēki ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir jāinformē par viņu tiesībām pieprasīt kompensāciju par bojājumiem, kas nodarīti viņu pārvietošanās palīglīdzekļiem, un par viņu tiesībām sniegt īpašu interešu deklarāciju saskaņā ar Monreālas konvenciju;

64. uzstāj, ka pilna apjoma pakalpojumu aviosabiedrība, kas sniedz ēdināšanas pakalpojumus pasažieriem lidojuma laikā, nedrīkst diskriminēt pasažierus, kam nepieciešams īpašs ēdiens, pamatojoties uz iepriekš diagnosticētām medicīniskām problēmām (piemēram, celiakija vai diabēts), un ka šāds īpašs ēdiens bez papildu maksas jāsniedz pasažierim visos ceļojuma gadījumos;

o
o o

65. uzdod priekšsēdētājam nosūtīt šo rezolūciju Padomei un Komisijai.

PASKAIDROJUMS

Šā ziņojuma mērķis ir izvērtēt neseno Komisijas paziņojumu par to, kā piemēro Regulu (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos (COM(2011)0174) un Komisijas paziņojumu attiecībā uz 2006. gada 5. jūlija Regulas (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu, darbību un ietekmi (COM(2011)0166).

Turklāt tā kā pasažieru tiesības tiek minētas daudzos dažādos ES tiesību aktos, referenta ziņojuma projektā tiek aplūkots arī plašāks gaisa transporta pasažieru tiesību konteksts Eiropas līmenī.

Ziņojuma projektā tiek konstatēta vajadzība pēc lielākas juridiskās noteiktības, lielākas skaidrības attiecībā uz interpretāciju un regulu vienādas piemērošanas visā Eiropas Savienībā. Gaidāmajā Regulas Nr. 261/2004 pārskatīšanā ir jāiekļauj arī Eiropas Savienības Tiesas nolēmumi. Visbeidzot, referents vēlas palielināt pārskatatbildību un pārredzamību, precizēt un stiprināt spēkā esošās tiesības un nodrošināt, ka tās tiek izskaidrotas patērētājiem.

Šis ziņojums ir izstrādāts īstajā brīdī, jo Komisija nākamgad plāno pārskatīt Regulu Nr. 261/2004. Referents arī pauž cerību, ka tas palīdzēs, pārskatot citus tiesību aktus, cita starpā Ceļojuma kompleksu direktīvu un tiesību aktu kopumu saistībā ar lidostām. Turpmāk tiek izklāstīti šā ziņojuma projekta pamatpunkti.

Vispārējais satvars

Pasažieru informētība par tiesībām ir būtisks faktors, lai nodrošinātu, ka viņi var tās izmantot. Tādēļ informācija par pasažieru tiesībām būtu jāsniedz vienkārši, atbilstīgi un saprotami visos svarīgākajos ceļojuma posmos, sākot no brīža, kad pasažieris apsver iespēju iegādāties biļeti.

Lai panāktu, ka pasažieru tiesības tiek ievērotas, referents prasa nodrošināt lidostās kontaktpersonālu, kas satiksmes traucējumu gadījumos sniegtu palīdzību, veiktu atmaksu un maršruta maiņu un nodarbotos ar citiem jautājumiem.

Ir būtiski izveidot efektīvas, pārredzamas un neatkarīgas izpildiestādes, kas izskatītu pasažieru sūdzības, palīdzētu atrisināt pasažieru un aviācijas uzņēmumu domstarpības un, visbeidzot, vajadzības gadījumā piemērotu sankcijas. Referents prasa formalizēt Komisijas koordinēto izpildiestāžu Eiropas tīklu un vēlas, lai izpildiestādes publiskotu informāciju par saņemtajām sūdzībām.

Citi ziņojuma projektā ietvertie elementi ir saistīti ar nepieciešamību pilnīgi garantēt pasažieru tiesības aviācijas uzņēmuma bankrota vai maksātnespējas gadījumā un efektīvi īstenot un ieviest spēkā esošos tiesību aktus par cenu pārredzamību tā, lai aviācijas tīmekļa vietnēs norādītās cenas daudz neatšķirtos no galīgajām cenām. Pasažieriem arī vajadzētu būt tiesībām piekļūt datiem, kurus aviācijas uzņēmums par viņiem iekļauj pasažieru datu reģistrā, un šāds nosacījums būtu jāiekļauj tiesību aktos.

Referents arī uzskata, ka būtu jānodrošina tiesības pasažieriem bez maksas mainīt biļetes rezervēšanas laikā sniegto informāciju, ja tā ir kļūdaina (pašlaik aviācijas uzņēmumi par šādu iespēju prasa astronomiskas summas). Šis piemērs apliecina aviācijas līgumos plaši izplatītos negodīgos noteikumus, kuri būtu jārisina.

Vienas no pasažieru pamattiesībām ir tiesības uz drošu ceļošanu. Tādēļ referents uzskata, ka ir būtiski nodrošināt lidmašīnā visiem pasažieriem, tai skaitā bērniem, kas jaunāki par diviem gadiem, drošu sēdekli. Visbeidzot, pasažieriem vajadzētu būt tiesīgiem saņemt informāciju par viņu transporta veida ietekmi uz vidi. Tādēļ referents aicina Komisiju un aviācijas uzņēmumus atbalstīt pašlaik notiekošo darbu, kura rezultātā būs iespējams objektīvi un precīzi salīdzināt dažādu lidojumu, kā arī gaisa transporta un citu transporta veidu ietekmi uz vidi.

Regula Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos

Interpretācijas skaidrība ir svarīga, tādēļ referents aicina Komisiju iekļaut gaidāmajā Regulas Nr. 261/2004 pārskatīšanā Eiropas Savienības Tiesas interpretācijas saistībā ar dažādām definīcijām un noteikumiem, tai skaitā ar jēdziena „ārkārtas apstākļi” definīciju un noteikumiem par kompensācijām.

Transporta traucējumu gadījumos pasažieri būtu savlaicīgi jāinformē par ceļojuma kavēšanās vai atcelšanas iemesliem, kavēšanās gaidāmo ilgumu un alternatīvām ceļošanas iespējām, tai skaitā, attiecīgos gadījumos izmantojot citus transporta veidus. Būtu arī jāuzsver pasažieru pamattiesības uz trīs izvēles iespējām — kompensāciju, maršruta maiņu un jauna ceļojuma rezervāciju.

Turklāt pasažieriem, kuru bagāža ir pazaudēta vai tās piegāde aizkavējas, vajadzētu būt tādām pašām tiesībām kā pasažieriem, kuru reiss ir aizkavējies. Lai sniegtu aviācijas uzņēmumiem iespēju parūpēties par visneaizsargātākajām pasažieru grupām un samazinātu to pasažieru skaitu, kas meklē palīdzību lidostās, pasažieriem vajadzētu ļaut pašiem parūpēties par sevi, iegādājoties maltītes, rezervējot viesnīcu numurus vai alternatīvus lidojumus un pēc tam pieprasot no aviācijas uzņēmuma pienācīgu kompensāciju par saviem izdevumiem.

Visbeidzot, Komisijai būtu jāpārskata kompensāciju līmeņi, kritēriji un mehānismi ar nosacījumu, ka pašreizējie līmeņi netiks pazemināti.

Regula Nr. 1107/2006 par personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu

Brīva piekļuve un vienlīdzīgas ceļošanas iespējas cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēkiem ar invaliditāti ir pamattiesības. Lidostu personāla nepietiekama apmācība un fiziskās infrastruktūras trūkumi ir šķēršļi, kuri steidzami jānovērš. Tāpat ir svarīgi, lai cilvēkus ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēkus ar invaliditāti nepieciešamības gadījumā lidmašīnā varētu pavadīt kvalificēti pavadoni vai speciāli apmācīti suņi un ka viņiem bez maksas arī ir pieejams medicīniskiem nolūkiem paredzēts skābeklis.

Jebkādi bojājumi, kas nodarīti cilvēku ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvietošanās ierīcēm, ir pilnībā jākompensē, jo šādas ierīces ir ļoti svarīgas viņu integritātei, cieņai un neatkarībai. Visbeidzot, ir jānodrošina cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un cilvēkiem ar invaliditāti pilnīga informācijas pieejamība tādā veidā, kas atbilst viņu vajadzībām.

12.1.2012

IEKŠĒJĀ TIRGUS UN PATĒRĒTĀJU AIZSARDZĪBAS KOMITEJAS ATZINUMS

Transporta un tūrisma komitejai

par gaisa transporta pasažieru tiesību ievērošanu un piemērošanu
(2011/2150(INI))

Atzinumu sagatavoja: *Antonyia Parvanova*

IEROSINĀJUMI

Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komiteja aicina par jautājumu atbildīgo Transporta un tūrisma komiteju rezolūcijas priekšlikumā iekļaut šādus ierosinājumus:

1. atzinīgi vērtē Komisijas apņemšanos analizēt un pārskatīt pastāvošās regulas gaisa transporta pasažieru tiesību jomā, lai uzlabotu pasažieru situāciju, it īpaši lidojumu atcelšanas vai ilgās kavēšanās gadījumā; uzskata, ka spēkā esošo noteikumu pareiza piemērošana, ko veic dalībvalstis un aviosabiedrības, pietiekamu un vienkāršu apstrīdēšanas līdzekļu ieviešana un precīzas informācijas nodrošināšana pasažieriem attiecībā uz viņu tiesībām ir pamatkritēriji, lai atgūtu pasažieru uzticību;
2. uzsver, cik svarīga ir Regulas (EK) Nr. 261/2004 un Regulas (EK) Nr. 1107/2006 par gaisa transporta pasažieru tiesībām saskaņota ieviešana un īstenošana visās dalībvalstīs, tostarp paredzot efektīvus, preventīvus un samērīgus sodus, lai aviācijas uzņēmumiem un pārējiem iesaistītajiem dalībniekiem radītu līdzvērtīgus konkurences apstākļus un nopietnus ekonomiskus stimulus ievērot noteikumus;
3. uzsver to, ka ir svarīgi atrisināt trūkumus, kas vērojami, dalībvalstīm īstenojot un ieviešot Regulu (EK) Nr. 261/2004 un Regulu (EK) Nr. 1107/2006 par gaisa transporta pasažieru tiesībām, un kas rada juridisko nenoteiktību un šķēršļus patērētāju tiesību efektīvai aizsardzībai;
4. atzīmē, ka izpildes pasākumus veic reti un dažādās dalībvalstīs tie ievērojami atšķiras, tādēļ mudina Komisiju sadarboties ar kompetentajām iestādēm un valsts izpildiestādēm un izpētīt iespēju izveidot tīklu, kas balstītos uz *SOLVIT* un/vai kādu no centrālajām ES vienībām, lai veicinātu vienotu un ātru gaisa transporta pasažieru tiesību nodrošināšanu, noteiktu sankcijas un uzraudzītu pārkāpumus tajās dalībvalstīs, kuras neīsteno šo tiesību aktu;

5. konstatē, ka informācijas nesniegšana pasažieriem ir lielākais šķērslis Regulas (EK) Nr. 261/2004 un Regulas (EK) Nr. 1107/2006 efektīvai piemērošanai; aicina Komisiju precizēt šajās regulās paredzēto pienākumu informēt pasažierus, lai nodrošinātu, ka visi pasažieri, jo īpaši neaizsargātākie no tiem, saņemtu savlaicīgu, vispusīgu un precīzu informāciju par viņu tiesībām un procedūrām palīdzības saņemšanai ilgstošas kavēšanās un/vai lidojumu atcelšanas gadījumos, ieskaitot tiesības izvēlēties starp kompensāciju par biļetes cenu, maršruta maiņu vai cita lidojuma rezervāciju, kā arī informāciju par procedūrām un kontaktpunktiem neapmierinātības vai kompensācijas pieprasījumu gadījumos; šāda informācija būtu sniedzama visaptverošā un patērētājiem draudzīgā veidā visos svarīgākajos ceļojuma posmos, proti, rezervējot biļeti, reģistrējoties un iekāpjot lidmašīnā, kā arī tai vajadzētu būt uzdrukātai uz biļetes;
6. norāda, ka Regulas Nr. 261/2004 un Regulas Nr. 1107/2006 iespējamā pārskatīšana būs laikietilpīgs process; tādēļ aicina Komisiju apsvērt papildu pagaidu pasākumu ieviešanu, lai uzlabotu šo regulu piemērošanu un īstenošanu. Minētie pasākumi var ietvert informatīvu dokumentu par gaisa transporta pasažieru tiesībām publicēšanu un atjaunināšanu Eiropas Komisijas tīmekļa vietnē, kā arī diskusiju un sadarbības veicināšanu starp dalībvalstīm, valsts izpildiestādēm, patērētāju organizācijām un aviosabiedrībām, lai izplatītu paraugpraksi un vienotos par šo tiesību aktu pretrunīgajām daļām;
7. aicina Komisiju rīkot informācijas kampaņas un izveidot daudzvalodu informācijas platformu, kurā gaisa transporta pasažieri var piekļūt informācijai par tiesībām un procedūrām, tajā skaitā oficiālām veidlapām sūdzību iesniegšanai, un saņemt informāciju par kontaktpunktiem; norāda, ka centienus popularizēt pasažieru tiesības varētu paplašināt un īstenot kopīgi ar citiem ķēdēs dalībniekiem, izmantojot sadarbību starp valstu iestādēm, patērētāju organizācijām, valsts izpildiestādēm, lidostām, aviācijas uzņēmumiem, aģentiem un ceļojumu rīkotājiem;
8. uzsver, ka aviācijas uzņēmumiem būtu jānodrošina vismaz viena pārstāvja klātbūtne un/vai sūdzību pieņemšanas biroja iekārtošana visās lidostās, no kurām tie piedāvā reisu, paredzot, ka šis personāls var pieņemt izšķirošus lēmumus satiksmes traucējumu gadījumos, jo īpaši saistībā ar palīdzību, naudas atmaksu, maršruta maiņu vai cita lidojuma rezervāciju;
9. norāda uz nepieciešamību pārstrādāt regulas, iekļaujot tajās neseno tiesu praksi¹, kā arī izvērtējot iespējamās sekas un ieguvumus gaisa transporta pasažieriem, lai precizētu gaisa transporta pasažieru tiesības un stiprinātu izpildes pasākumus;
10. uzskata, ka jāsniedz skaidra definīcija visbiežāk sastopamajiem terminiem, ko izmanto pārvadātāju atbildības un/vai attiecīgo pasažieru tiesību noteikšanai, tostarp iekļaujot terminus „lidojums”, „maršruts”, „savienojums”, „novirzīšanās”, „atcelšana”, „ilga kavēšanās”, „grafiks”, „galamērķis”, „palīdzība un aprūpe” un „tiesības uz kompensāciju”; uzsver nepieciešamību precīzi definēt un izstrādāt Komisijas vadlīnijas par to, kas tiek apzīmēts ar terminu „ārkārtas apstākļi”, un tas skaidri būtu jānorāda Regulas 261/2004 turpmākajos grozījumos, lai novērstu to apstākļu nepamatotu

¹ Piemēram, apvienotās lietas C 402/07 un C 432/07 *Sturgeon*.

interpretāciju, kuri rada lidojumu atcelšanu vai kavēšanos; aicina Komisiju atkārtoti izvērtēt aviācijas uzņēmumu neierobežoto atbildību saistībā ar tiesībām uz aprūpi ārkārtas apstākļos, kurus uzņēmums nevar kontrolēt;

11. aicina Komisiju noskaidrot, vai tad, ja viens lidojums maršrutā tiek aizkavēts vai atcelts ārkārtas apstākļu dēļ, aviosabiedrība var atsaukties uz šiem ārkārtas apstākļiem arī attiecībā uz nākamo lidojumu šajā maršrutā;
12. uzsver pasažieru tiesības uz ērtu piekļuvi precīzai un objektīvai informācijai, kas saistīta ar viņu ceļojuma energoefektivitāti un ietekmi uz vidi un kura būtu skaidri jānorāda gan aviācijas uzņēmumu tīmekļa vietnēs, gan uz biļetēm; aicina Komisiju un aviācijas uzņēmumus atbalstīt darbu, kas tiek veikts šajā jomā;
13. atzinīgi vērtē to, ka pasažieru tiesības atšķiras dažādos transporta veidos, piemēram, dzelzceļa, gaisa, jūras un iekšzemes transportā; tomēr uzskata, ka ir vajadzīga vienota pieeja, lai vienā visaptverošā, konsolidētā tiesību aktu sistēmā integrētu visas pasažieru tiesības, tajā skaitā tiesības uz kompensāciju, naudas atmaksu un informāciju;
14. norāda, ka Eiropas Savienības Tiesas jaunākie nolēmumi par pasažieru tiesībām uz kompensāciju lidojuma kavēšanās gadījumā apstiprina nepieciešamību veikt pasākumus, kuru mērķis ir panākt vienlīdzīgu attieksmi, nodrošinot atbilstošu kompensāciju ilgstošas kavēšanās gadījumā neatkarīgi no šādas kavēšanās iemesla, lai pilnībā ņemtu vērā pasažieriem nodarīto kaitējumu; tādēļ mudina Komisiju šajā sakarībā ierosināt pasākumus, neatņemot pasažieriem tiesības tikt pārceltiem uz nākamo pieejamo lidojumu;
15. ierosina veikt turpmākus pētījumus, lai pārbaudītu iespējas izveidot vienotu likumdošanas instrumentu, kas ietver visus noteikumus un principus attiecībā uz pasažieru tiesībām civilajā aviācijā, lai mazinātu sadrumstalotību un izlīdzinātu pretrunas dažādajās pasažieru tiesību jomās;
16. norāda, ka pašreizējā komercdarbības prakse (piemēram, maksa par reģistrāciju, maksa par prioritāru iekāpšanu, pārmērīga maksa par pirkumu ar kredītkarti, it īpaši pērkot vairāk nekā vienu biļeti, maksa par bagāžu, maksa par atbilstības ES tiesību aktiem nodrošināšanu vai divkāršas biļetes cenas bloķēšana uz noteiktu laiku pasažiera bankas kontā) rada būtisku atšķirību starp reklamēto un galīgo cenu, tādējādi maldinot patērētājus par komponentiem, kuri veido lidmašīnas biļetes galīgo cenu, un tādēļ uzsver nepieciešamību nodrošināt cenu pārredzamību, līdzīgi kā neseno pieņemtās Patērētāju tiesību aizsardzības direktīvas noteikumi par pasažieru transporta pakalpojumiem paredz, ka vēl pirms patērētājam kļuvis saistošs jebkurš līgums vai piedāvājums, pārdevējam ir jāsniedz patērētājam informācija par kopējo cenu ar visiem nodokļiem; uzstāj, ka reklamētajai cenai ir precīzi jāatspoguļo galīgā cena, mudina Komisiju palielināt kontroli pār reklamētajām un galīgajām aviobiļešu cenām, it īpaši aviosabiedrību tīmekļa vietnēs;
17. uzsver negodīgu līguma noteikumu plašo izplatību gaisa pārvadājumu līgumos un to, ka dalībvalstu tiesas arvien biežāk aizliedz piemērot atsevišķus noteikumus, ko regulāri izmanto aviosabiedrības; tāpēc aicina Komisiju risināt šo jautājumu, iekļaujot „melnajā sarakstā” noteiktus negodīgus noteikumus gaisa transporta nozarē; uzsver nepieciešamību pieņemt pasākumus, lai aizsargātu pasažierus pret citiem negodīgiem līgumu noteikumiem, ko izmanto aviosabiedrības, piemēram, līgumu noteikumiem, kas saistīti ar

nepareizi nosūtītu / aizkavētu / bojātu bagāžu, biļešu nodošanu citai personai, nepārvaramas varas apstākļiem, vienpusēju lidojumu grafika mainīšanu un aizliegumu izmantot atpakaļceļa biļeti, ja nav izmantota turpceļa biļete, izņemot gadījumus, kad šādas nepieciešamības pamatā ir ļoti ierobežoti un objektīvi neierašanās kritēriji; būtu jāpieņem arī pasākumi, lai aizsargātu pasažierus pret tādu politiku, kas saistīta ar dažādiem ierobežojumiem attiecībā uz rokas bagāžu un pirkumiem lidojuma laikā, par kuriem pasažieriem nebūtu jāmaksā papildus; ir jānodrošina, ka pasažieri var gūt labumu no vienotiem ierobežojumiem attiecībā uz rokas bagāžas izmēru un svaru;

18. uzsver nepieciešamību nodrošināt konsekvensi starp tiesību aktiem gaisa transporta pasažieru tiesību jomā un it īpaši starp tiesisko aizsardzību komplekso ceļojumu izmantotājiem un līdzīgas aizsardzības trūkumu attiecībā uz ceļotājiem, kas iegādājušies tikai lidmašīnas biļeti, tādējādi ņemot vērā ceļojumu tirgus tendences, kad pasažieri arvien vairāk organizē savus ceļojumus paši, un nepieļaut ne pasažieru diskrimināciju, pamatojoties uz viņu iegādātās biļetes veidu, ne negodīgu konkurenci starp pakalpojumu sniedzējiem (aviosabiedrībām, ceļojumu aģentūrām vai ceļojumu rīkotājiem); it īpaši mudina Komisiju ierosināt saistošus pasākumus, tostarp uzlikt aviācijas uzņēmumiem pienākumu sniegt galīgo garantiju, lai segtu to saistības pret pasažieriem un nodrošinātu, ka tie pasažieri, kuri iegādājas tikai biļeti, aviosabiedrības maksātnespējas, bankrota vai darbības licences atņemšanas gadījumā tiek tikpat efektīvi aizsargāti kā patlaban komplekso ceļojumu izmantotāji;
19. aicina Komisiju izstrādāt vadlīnijas par to, kā interpretēt Regulu (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu, īpaši noteikumus par drošību un pavadošajām personām;
20. piekrīt Komisijas viedoklim, ka nedrīkst ierobežot pašreizējo definīciju par personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vai invalīdiem, jo tas kavēs īstenot pašlaik izmantotās definīcijas ieviešanas mērķi, proti, nodrošināt plašu palīdzību attiecīgajām grupām, kurām nepieciešama īpaša palīdzība; ierosina apsvērt, vai minētā definīcija nebūtu jāattiecinā uz vecāka gadagājuma cilvēkiem, kuriem nav ierobežotas pārvietošanās spējas, grūtniecēm un bērniem bez pavadoņa, ciktāl viņu vecums ierobežo iespējas izmantot sabiedrisko transportu patstāvīgi, iespējams, nosaucot šo kategoriju par „pasažieriem ar īpašām vajadzībām”;
21. uzsver, ka pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām vai invaliditāti jānodrošina vienlīdzīgas iespējas ceļošanai ar gaisa transportu un neierobežota piekļuve pakalpojumiem;
22. uzsver nepieciešamību nodrošināt īpašu aizsardzību neaizsargātākajām patērētāju grupām, it īpaši invalīdiem un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām; norāda, ka minētajām neaizsargātākajām grupām ir vajadzīgas papildu garantijas gadījumos, kad tās izmanto savas pasažieru tiesības, un aicina Komisiju, dalībvalstis un aviācijas uzņēmumus ievērot šīs tiesības;
23. aicina Komisiju ieviest saistošus pasākumus aviosabiedrībām un lidostām, lai saskaņotu to politiku, it īpaši attiecībā uz rezervēšanas procedūrām, procedūrām palīdzības lūgšanai un drošības kontroles politiku, un nodrošināt vairāk informācijas par šiem jautājumiem no rezervēšanas veikšanas brīža līdz brīdim, kad pasažieris ar ierobežotām pārvietošanās

spējām un, iespējams, arī pasažieris ar īpašām vajadzībām atstāj galamērķa lidostu, tādējādi garantējot vienādas ceļošanas iespējas, nediskriminējošu attieksmi un dodot iespēju minētajām personām uzzināt, ko sagaidīt no dažādām aviosabiedrībām dažādās lidostās;

24. uzsver, ka aviācijas uzņēmumu un lidostu personāla apmācībai ir būtiska nozīme, lai garantētu visu Regulas Nr. 1107/2006 sadaļu efektīvu īstenošanu, un tā ir visrentablākais līdzeklis nediskriminējošas attieksmes nodrošināšanai; tādēļ uzsver, ka lidostas personālam un gaisa kuģa apkalpei jānodrošina pienācīga apmācība ciešā sadarbībā ar organizācijām, kuras pārstāv personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām;
25. uzsver nepieciešamību nodrošināt, lai pārvietošanās palīglīdzekļus neuzskatītu un / vai ar to nerīkotos kā ar parastu bagāžu, bet gan kā ar pasažierim neaizstājamu līdzekli viņa neatkarības nodrošināšanai; šā iemesla dēļ uzsver, ka ar pārvietošanās palīglīdzekļiem rūpīgi jārīkojas apmācītam personālam saskaņā ar stingru un vienotu procedūru par iekāpšanas un izkāpšanas organizēšanu, kas ļautu pasažieriem izmantot šo aprīkojumu cik ilgi vien iespējams;
26. uzskata, ka ir būtiski nodrošināt, lai cilvēkiem, kuriem ceļojuma laikā vajadzīgs medicīniskais skābeklis, pārāk tukliem pasažieriem un pasažieriem, kuriem ceļojumā vajadzīgs pavadonis, nebūtu jāmaksā papildu maksa vai netiktu atteikta iekāpšana, ja vien tas nav pamatots ar stingriem drošības noteikumiem;
27. mudina Komisiju sadarbībā ar dalībvalstīm noteikt un novērst nepilnības saistībā ar sūdzību izskatīšanu valsts struktūrās un attiecīgajām procedūrām, kā arī nodrošināt, ka likumdošana par gaisa transporta pasažieru tiesībām tiek pienācīgi saskaņota ar ES paredzētajiem pasākumiem alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismu jomā;
28. uzsver, ka patērētājiem jābūt lielākām iespējām pieprasīt savu tiesību ievērošanu; aicina Komisiju ierosināt pasākumus, lai izveidotu pieejamas un neatkarīgas sūdzību izskatīšanas procedūras un apstrīdēšanas līdzekļus, kas nodrošinās pasažieru tiesību efektīvu aizsardzību un garantēs viņiem pienākošos kompensāciju savlaicīgu un efektīvu saņemšanu; aicina valsts izpildiestādes vai jauno ES izpildiestādi sniegt patērētājiem palīdzību sūdzību jautājumā, it īpaši pārrobežu gadījumā; uzsver nepieciešamību noteikt precīzus termiņus atbildēšanai uz pasažieru sūdzībām, līdzīgi kā citās regulās par pasažieru tiesībām, un apsvērt iespēju valsts izpildiestāžu lēmumus noteikt par saistošiem, lai nodrošinātu, ka tos atzīst tiesas un ievēro aviācijas uzņēmumi un citi iesaistītie dalībnieki; aicina dalībvalstis atvēlēt pietiekamus resursus valsts izpildiestādēm un piešķirt tām samērīgas pilnvaras piemērot sankcijas;
29. aicina nodrošināt likumdošanas par gaisa transporta pasažieru tiesībām pienācīgu saskaņošanu ar paredzamajiem ES pasākumiem kolektīvās tiesiskās aizsardzības jomā, lai garantētu pasažieru tiesību efektīvu aizsardzību un vērstos pret aviosabiedrībām, kas sistemātiski neievēro pasažieru tiesības;
30. ierosina ieviest Eiropas balvu patērētājiem vislabvēlīgākajai aviosabiedrībai, katru gadu pasniedzot šo godalgu tai aviosabiedrībai, kurai ir vislabākie rādītāji saistībā ar attieksmi pret patērētājiem.

KOMITEJAS GALĪGAIS BALSOJUMS

Pieņemšanas datums	9.1.2012
Galīgais balsojums	+: 29 -: 0 0: 0
Komitejas locekļi, kas bija klāt galīgajā balsošanā	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
Aizstājēji, kas bija klāt galīgajā balsošanā	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

KOMITEJAS GALĪGAIS BALSOJUMS

Pieņemšanas datums	27.2.2012
Galīgais balsojums	+ : 41 - : 1 0 : 4
Komitejas locekļi, kas bija klāt galīgajā balsošanā	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, Jaromir 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
Aizstājēji, kas bija klāt galīgajā balsošanā	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks