



EUROPAPARLAMENTET

2009 - 2014

Plenarhandling

A7-0287/2012

26.9.2012

BETÄNKANDE

om passagerares rättigheter inom alla transportsätt
(2012/2067(INI))

Utskottet för transport och turism

Föredragande: Georges Bach

INNEHÅLL

	Sida
FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION	3
MOTIVERING	16
YTTRANDE FRÅN UTSKOTTET FÖR DEN INRE MARKNADEN OCH KONSUMENTSKYDD	20
RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET	27

FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION

om passagerares rättigheter inom alla transportsätt (2012/2067(INI))

Europaparlamentet utfärdar denna resolution

- med beaktande av avdelning IV i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt om fri rörlighet för personer,
- med beaktande av kommissionens meddelande till Europaparlamentet och rådet om en europeisk vision för passagerare: meddelande om passagerares rättigheter inom alla transportsätt (COM(2011)0898),
- med beaktande av den Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande av den 23 maj 2012¹,
- med beaktande av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning,
- med beaktande av sin resolution av den 25 november 2009 om ersättning till passagerare i händelse av att ett flygbolag går i konkurs²,
- med beaktande av sin resolution av den 25 oktober 2011 om rörlighet och integrering av personer med funktionsnedsättning och EU:s handikappstrategi 2010–2020³,
- med beaktande av sin resolution av den 29 mars 2012 om flygpassagerares etablerade rättigheter – funktion och tillämpning⁴,
- med beaktande av artikel 48 i arbetsordningen,
- med beaktande av betänkandet från utskottet för transport och turism samt yttrandet från utskottet för inre marknaden och konsumentskydd (A7-0287/2012), och av följande skäl:
 - A. Sedan kommissionen fastställde de relevanta målen i sin vitbok från 2001 har det utvecklats en omfattande uppsättning passagerarrättigheter på EU-nivå inom alla transportsätt, dvs. flyg-, järnvägs-, vattenvägs- och vägtransporter, vilket ger passagerarna ett minimiskydd och samtidigt bidrar till att skapa enhetliga konkurrensvillkor mellan transportörerna.
 - B. För vissa av dessa passagerarrättigheter gäller dock att de fortfarande varken fullt ut tillämpas av transportörerna eller på ett harmoniserat sätt kontrolleras eller övervakas av alla nationella myndigheter. Vissa av de befintliga bestämmelserna är otydliga i fråga om passagerarnas rättigheter och tjänsteleverantörernas skyldigheter och måste därför ses över, samtidigt som passagerarna saknar information om sina rättigheter och om den

¹ EUT C 229, 31.7.2012, s. 122.

² EUT C 285 E, 21.10.2010, s. 42.

³ Antagna texter, P7_TA(2011)0453.

⁴ Antagna texter, P7_TA(2012)0099.

servicekvalitet som de kan förvänta sig, samt ofta har svårt att ställa juridiska krav och hävda sina rättigheter.

- C. Denna bedömning bekräftas även av en enkät, som föredraganden har riktat till Europaparlamentets ledamöter och tjänstemän.
- D. Kommissionen vill bidra till att klargöra och stärka passagerarnas rättigheter inom alla transportsätt genom sitt senaste meddelande och genom andra nya initiativ (översyn av flygpasserarens rättigheter, förordning (EG) nr 261/2004; paketresor, direktiv 90/314/EEG).
- E. Man måste undvika alltför mycket byråkrati för små bussoperatörer på landsbygden, som ofta tillhandahåller en värdefull lokal service i isolerade områden.
- F. Det är viktigt att balansera behovet av passagerarens rättigheter på busslinjer på landsbygden, samtidigt som man ser till att bördorna inte blir så betungande att sådana linjer inte blir lönsamma i framtiden.
- G. Ett starkt konsumentskydd garanteras genom artikel 169 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och genom artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
- H. Pristransparens är fortfarande ett problem för konsumenter som bokar biljetter på internet.

Allmän ram

1. Europaparlamentet stöder kommissionen i dess ambition att stärka genomförandet av de gällande bestämmelserna om passagerarens rättigheter och att vid behov förbättra dem. Parlamentet välkomnar det föreliggande meddelandet som en nyttig överblick över vad som hittills har uppnåtts.
2. Europaparlamentet betonar att passagerare inte bara har rättigheter utan även skyldigheter när det gäller att bidra till att göra hela förloppet före, under och efter resan säkrare och smidigare för dem själva och andra resenärer.
3. Europaparlamentet anser att de gemensamma kriterierna (icke-diskriminering, jämlikhet, fysisk tillgänglighet, tillgänglighet genom informations- och kommunikationsteknologi, kravet på ”design för alla”, fullgörande av transportavtalet, korrekt, tillgänglig information i god tid före, under och efter resan, samt omedelbar och rimlig assistans och eventuell kompensation vid trafikproblem), tillsammans med de tio särskilda rättigheter för passagerare, som kommissionen har specificerat i sitt meddelande, motsvarar i princip de passagerarrättigheter som är gemensamma för de olika transportsätten och utgör en solid grund för att upprätta en rättsligt bindande stadga om passagerarens rättigheter.
4. Europaparlamentet konstaterar att säkerheten, såväl den tekniska säkerheten på transportutrustningen som passagerarnas fysiska säkerhet, måste fortsätta att prioriteras.

5. Europaparlamentet rekommenderar kommissionen att i sin förteckning över passagerares rättigheter inkludera rätten att erhålla en minimiservice från transportföretagens sida och entydigt definiera denna rätt.
6. Europaparlamentet påpekar att kommissionens kommande initiativ om passagerares rättigheter behövs för att åtgärda det som saknas i de fragmenterade befintliga förordningarna, dvs. en oavbruten resekedja för alla passagerare inom alla transportsätt. I de kommande översynerna av passagerarnas rättigheter i EU (i fråga om lufttransporter, järnvägstransporter, vattenvägstransporter och landsvägstransporter) bör en ökad samstämmighet mellan de fyra lagstiftningarna prioriteras och ändringar införas i överensstämmelse med detta.
7. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att noga granska och övervaka genomförandet av övergripande förordningar som undviker otvetydigheter och missförstånd i fråga om passagerares rättigheter och tjänsteleverantörers skyldigheter.
8. Europaparlamentet anser framför allt att definitionerna av förseningar och inställda resor inte får leda till snedvridningar mellan de rättigheter som gäller inom de olika transportsätten.
9. Europaparlamentet är medvetet om att det förekommer strukturella skillnader inom de enskilda transportsätten och att man måste beakta detta i varje övergripande förordning om passagerares rättigheter. Parlamentet inser att det för närvarande inte är möjligt att införa en sådan förordning, eftersom förordningarna om passagerares rättigheter vid vattenvägs- och busstransporter ännu inte har trätt i kraft, men på medellång sikt måste detta vara ett uttalat mål. Parlamentet anser dock att man behöver ha ett övergripande tillvägagångssätt för att kunna integrera samtliga passagerarrättigheter, däribland rätten till ersättning, återbetalning och information, i ett övergripande och konsoliderat regelverk, för att på så sätt skapa rättvis konkurrens mellan olika transportsätt.
10. Europaparlamentet uppmanar därför kommissionen att i nuläget lägga fram riktlinjer för tillämpning och genomförande av rättigheterna inom alla transportsätt. Riktlinjerna ska inte syfta till att skapa enhetliga rättsregler och får inte urvattna rättigheterna för passagerare, utan ska uppmärksamma såväl varje transportsätts olika behov som de aspekter som är gemensamma för alla.
11. Europaparlamentet rekommenderar att kommissionen utarbetar en för alla transportsätt gemensam referensram för passagerares rättigheter, med principer, definitioner och mallar för att lägga grunden för en ytterligare förstärkning av rättigheterna. Den gemensamma referensramen om passagerares rättigheter bör därmed följa exemplet med den gemensamma referensramen om europeisk avtalsrätt.
12. Europaparlamentet anser att passagerarnas rättigheter och service måste anpassas till utvecklingen på reseområdet och hänvisar i detta sammanhang framför allt till nya utmaningar för passagerare och transportföretag vid intermodala resor och tillhörande informations- och bokningssystem. Parlamentet framhåller att resenärernas rättigheter och researrangörernas skyldigheter måste anpassas till det rådande läget, även vid paketresor¹,

¹ Rådets direktiv av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (90/314/EEG).

samt uppmanar kommissionen att skyndsamt lägga fram ett omarbetat förslag som undanröjer alla nuvarande brister i tillämpningen av bestämmelserna vid försäljning av paketresor på internet och otillbörliga avtalsklausuler.

13. Europaparlamentet framhåller hur viktigt det är för EU att fortsätta ta upp passagerares rättigheter inom alla transportsätt i bilaterala och internationella avtal, så att passagerarnas rättigheter förbättras även utanför EU:s gränser.

Information

14. Europaparlamentet välkomnar kommissionens beslut att fram till 2014 fortsätta sin informationskampanj om rättigheter för passagerare. Parlamentet rekommenderar att nationella konsumentskyddsmyndigheter och -organ engageras i kampanjen, eftersom de kan bidra avsevärt till att informera passagerare om sina rättigheter (exempelvis genom att tillhandahålla informationsmaterial på resebyråer och på internet). Parlamentet vidhåller samtidigt att viktig information, däribland passagerares rättigheter och eventuellt granskningar av operatörernas resultat, bör finnas tillgänglig genom samma källa för att underlätta passagerarnas förfrågningar. Parlamentet uppmanar offentliga myndigheter, nationella konsumentskyddsorgan och organisationer som representerar samtliga passagerare att inleda liknande kampanjer.
15. Europaparlamentet kräver att förteckningen över de rättigheter som är gemensamma för alla transportsätt ges stor spridning i kortfattad form och på EU:s samtliga officiella språk.
16. Europaparlamentet påminner om att en resa är ett kontrakt mellan tjänsteleverantören och konsumenten som kan uppfyllas på olika sätt och kräver att konsumenten ska få kännedom om alla delar av kontraktet när det upprättas och att varje senare ändring i god tid meddelas de berörda parterna. Parlamentet anser att kontraktet bör innehålla information om alla relevanta aspekter av resan samt om resenärens rättigheter vid problem.
17. Europaparlamentet uppmanar alla transportoperatörer och andra berörda tjänsteleverantörer att bemöda sig mer om att ge bättre information till passagerare, i synnerhet vid gränsöverskridande resor. Parlamentet anser att denna information måste vara lättförståelig, korrekt, fullständig och tillgänglig för alla samt finnas i olika format och göras tillgänglig på det nationella språket och på engelska. Det ska innehålla uppgifter om relevanta internetsidor och applikationer till smarta telefoner, samt även en postadress för inskickande av klagomål och klagomålsformulär.
18. Europaparlamentet kräver vidare att passagerare informeras om sina rättigheter på samma sätt som de informeras om sina skyldigheter.
19. Europaparlamentet framhåller rättigheterna för passagerare och andra relevant intressenter (t.ex. transportoperatörer, infrastrukturförvaltare och ledsagare till personer med funktionshinder) samt all reseinformation inför resan (inklusive webbplatser), bokningssystem, reseinformation i realtid och internetjänster måste göras tillgängliga för passagerare i ett format som är tillgängligt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

20. Europaparlamentet uppmanar transportföretagen att tillhandahålla information om passagerarrättigheter på biljetten, framför allt kontaktuppgifter för hjälp och assistans.
21. Europaparlamentet framhåller att vid direktbiljetter bör tydlig information ges om transportföretagens ansvar i händelse av skador på bagaget under resan, olika bestämmelser för hur mycket bagage man får ha med sig, kompensation för förseningar och bestämmelser mellan transportföretag, samt om lämplig ombokning via annan resväg i händelse av resestörningar och missade anslutningar, inklusive ombokning till andra transportsätt.
22. Europaparlamentet välkomnar den nya applikation för smarttelefoner som kommissionen erbjuder och som lämnar information om rättigheter för passagerare på flera språk och i ett format som är tillgängligt för passagerare med funktionshinder. Parlamentet uppmanar medlemsstaterna och transportörerna att driva på utvecklingen och användandet av liknande modern teknik, t.ex. SMS, sociala nätverk, teckenspråkstjänster som utnyttjar videoteknik, samt textbaserade tjänster som ökar deltagandet för användare som är döva, hörselskadade eller har talsvårigheter. Parlamentet uppmanar myndigheter, konsumentskyddsorgan och organisationer som representerar alla passagerares intressen att genomföra liknande initiativ. Parlamentet uppmanar dessutom kommissionen att alltid ta hänsyn till äldre personer som inte alltid är utrustade med modern teknik när de reser. Parlamentet anser dessutom att man bör överväga att göra internet tillgängligt utan kostnad på flygplatser, stationer och andra större avreseorter för att möjliggöra större användning av tjänsten.
23. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att främja användningen av ny teknik för alla transportsätt, som kan tillämpas vid utfärdandet av boardingkort som kan förvaras, är giltiga och kan visas på elektroniska apparater för att skynda på ombordstigningen och göra resandet mer miljövänligt.
24. Europaparlamentet rekommenderar att man vid synliga, centrala platser i avgångs- och ankomsthallar (på flygplatser och järnvägsstationer samt i bussterminaler och hamnar) inrättar tillräckligt bemannade informationsställen och hjälpdiskar som är tillgängliga fysiskt såväl som via informations- och kommunikationsteknik och vars personal är utbildad för att ta emot personer med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet, för att på så sätt ge mer komplett information till passagerare, vid störningar i trafiken som påverkar enskilda eller alla resenärer. Särskild uppmärksamhet måste ägnas passagerare som reser med barn samt passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Parlamentet anser att det bör finnas vederbörligt utbildad personal som omedelbart kan fatta beslut om nya resvägar och ombokningar, hjälpa till vid förlorat, försenat eller skadat bagage samt hantera krav på kompensation eller återbetalning. Vid små järnvägs- och busstationer utan personal bör det finnas alternativa lösningar, som tillgång till ett informationsnummer eller en webbplats.
25. Europaparlamentet anser att alla lufttrafikföretag bör införa en tillgänglig och effektiv telefonjour för samtliga passagerare som har bokat en resa. Denna jourtjänst ska tillhandahålla information och ge förslag på alternativ i händelse av störningar samt får i samband med luftfarts-, sjöfarts- och järnvägstransporter aldrig kosta mer än ett lokalsamtal.

26. Europaparlamentet anser att passagerare bör få tillräcklig information om överbokningar när de bokar biljetter.
27. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att uppdatera alla stödfunktioner (kommissionens webbplats, dokument och broschyrer) som avser passagerares rättigheter inom de olika transportsätten, med beaktande av de senaste domstolsutlåtandena och framför allt EU-domstolens domar.

Öppenhet

28. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utsträcka den rapporteringsskyldighet om resetjänsternas kvalitet, som redan gäller för järnvägsföretag, till att även gälla resor med andra transportsätt, med beaktande av det aktuella transportsättets särdrag. Parlamentet anser att offentliggörande av jämförande uppgifter både kan fungera som information till passagerarna och användas i reklamsyfte av transportföretagen.
29. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att ålägga medlemsstaterna att samla in uppgifter om dels kränkningar av passagerares rättigheter och handläggningen av alla klagomål, dels antal förseningar, deras längd och uppgifter om förlorat, försenat eller skadat bagage. Parlamentet uppmanar kommissionen att analysera dessa uppgifter från medlemsstaterna, offentliggöra resultaten och upprätta en databas för att utbyta information. Parlamentet uppmanar också kommissionen att i samarbete med medlemsstaterna och de nationella tillsynsorganen vidta nödvändiga åtgärder.
30. Europaparlamentet anser att många transportoperatörers webbplatser fortfarande är rätt otydliga och kan vilseleda konsumenter då de bokar biljetter. Parlamentet uppmanar kommissionen att garantera och säkerställa ett effektivt införlivande och genomförande av de gällande rättsreglerna om pristransparens och otillbörliga affärsmetoder enligt direktiv 2011/83/EU och 2005/29/EG, samt att överväga att införa ett sanktionssystem som ska tillämpas vid brott mot EU:s lagstiftning om pristransparens.
31. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att se till att icke-frivilliga driftskostnader ingår i priset – detta är särskilt viktigt för datoriserade bokningssystem, som regleras genom förordning (EG) nr 1008/2008 – och att verkligt frivilliga tillval offentliggörs och görs bokningsbara med all nödvändig information och alla avgifter för tilläggstjänster (såsom avgifter för betalning med kreditkort eller hantering av bagage), så att inga extra kostnader läggs på alldeles innan köpet, och passagerare tydligt kan skilja mellan icke-frivilliga driftskostnader som ingår i priset och bokningsbara frivilliga tillval.
32. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att se till att webbplatsen kontrolleras noggrannare och att meddela de nationella kontrollmyndigheterna när de gällande förordningarna inte följs, så att dessa kan börja tillämpas.
33. Europaparlamentet uppmanar därför kommissionen att i samarbete med de nationella myndigheterna undersöka om det går att skapa en enhetlig och intermodal specifikation i fråga om vad som ska ingå i passagerartransporttjänster och vilka priskomponenter som ska ingå i grundpriset för alla transportsätt.

34. Europaparlamentet anser att de grundtjänster som ska ingå i grundpriset åtminstone måste omfatta alla driftskostnader som är nödvändiga för att transportera passagerare (inklusive kostnader kopplade till transportföretagets lagstadgade skyldigheter som säkerhet, skydd och passagerarrättigheter), alla aspekter som ur passagerarens perspektiv är nödvändiga för resan (som utställande av biljetter och ombordstigningskort eller medförande av en fastställd minsta mängd bagage eller personliga tillhörigheter) och alla kostnader som är kopplade till betalning (som kreditkortskostnader).
35. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att ta itu med de alltjämt ökande orättvisa villkoren i lufttrafikföretagens bestämmelser, såsom det orättvisa kravet att passagerare måste använda utresedelen av en tur-och-retur-biljett för att kunna använda returdelen och att de måste använda alla biljetter för en resa i följd.
36. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att se till att alla får tillgång till biljetter och tydlig prisinformation utan att någon diskrimineras och oberoende av konsumenternas eller resebyråns placering eller nationalitet, samt att prisdiskriminering av passagerare på grund av deras bosättningsland utreds mer ingående och, där den upptäcks, helt undanröjs.
37. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att hantera öppenhets- och neutralitetsproblemen i samband med distributionskanaler som har utvecklats utanför tillämpningsområdet för förordning (EG) nr 80/2009 om datoriserade bokningssystem.
38. Europaparlamentet upprepar sin uppmaning till kommissionen om att lägga fram åtgärder om enhetliga bestämmelser om transport av handbagage i syfte att undvika att passagerarna påförs alltför omfattande restriktioner och för att göra det möjligt att föra ombord en rimlig mängd handbagage, däribland inköp från flygplatsbutiker.
39. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att skynda sig att lägga fram ett lagförslag om revidering av direktiv 90/314/EEG om paketresor, så att konsumenter och företag inom sektorn får ett tydligt regelverk för både standardsituationer och exceptionella situationer. Parlamentet framhåller dessutom att kommissionen under revideringsarbetet bör se till att samma lagstiftning gäller för alla parter som erbjuder turismtjänster, eftersom de viktigaste faktorerna bör vara kvaliteten på den tjänst som tillhandahålls en konsument samt rättvis konkurrens.
40. Europaparlamentet förväntar sig att kommissionen i sin översyn av paketresedirektivet till fullo undersöker hur e-handel och digitala marknader påverkar konsumentbeteendet inom EU:s turistnäring. Parlamentet anser att kommissionen måste öka sina ansträngningar för att förbättra kvaliteten på och innehållet i den information som ges till turister och att denna information bör vara tillförlitlig och lättillgänglig för konsumenterna.

Tillämpning och genomförande

41. Europaparlamentet noterar att tillämpningen och genomförandet av EU-lagstiftningen om rättigheter för passagerare fortfarande uppvisar olikheter mellan olika transportslag och olika delar av EU, vilket skadar den fria rörligheten på den inre marknaden eftersom det påverkar medborgarnas förtroende när de reser och hämmar den rättvisa konkurrensen mellan trafikföretagen.

42. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att tillhandahålla en tydlig uppsättning bestämmelser för att inrätta nationella tillsynsorgan för att ge passagerarna en tydligare och enklare åtkomst till dessa organ.
43. Europaparlamentet anser att det är nödvändigt att slå samman nationella tillsynsorgan för olika transportsätt för att göra det möjligt att genomföra passagerarnas rättigheter på ett konsekvent sätt.
44. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att se till att de nationella tillsynsorganen fördjupar sitt samarbete, antar enhetligare arbetsmetoder och har ett nära informationsutbyte på nationell nivå och EU-nivå, för att främja nätverksbildning och genomförande, samt att använda alla sina befogenheter, inklusive överträdelseförfaranden när så behövs, för att få till stånd ett enhetligare genomförande av den tillämpliga EU-lagstiftningen.
45. Europaparlamentet påminner om att en enhetlig arbetsmetod för alla nationella tillsynsorgan kommer att garantera att passagerarnas rättigheter kommer att genomföras på ett harmoniserat sätt i alla medlemsstater.
46. Europaparlamentet uppmanar medlemsstaterna att avsätta tillräckliga resurser för att säkerställa en effektiv efterlevnad och samverka med nationella tillsynsorgan i andra medlemsstater. Dessutom understryker parlamentet vikten av enhetliga, ändamålsenliga, avskräckande och proportionerliga sanktioner och kompensationssystem för att skapa rättvisa konkurrensvillkor och för att ge alla berörda aktörer starka incitament att följa bestämmelserna om passagerares rättigheter.
47. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att verka för inrättandet av en central, elektronisk klagoinstans som en gemensam struktur för de nationella tillsynsorganen vid behandling av klagomål. Denna klagoinstans ska ge råd till passagerare vid ingivande av klagomål och på ett tids- och kostnadsbesparande sätt förmedla klagomålen till behöriga nationella tillsynsorgan. Parlamentet rekommenderar att en standardadress för e-postmeddelanden och en gratis EU-gemensam telefonlinje inrättas för klagoinstansens information och rådgivning.
48. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att främja riktlinjer för att snabbt hantera klagomål genom förenklade förfaranden.
49. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att, i samarbete med medlemsstaterna och i samråd med alla berörda intressenter, ta fram ett EU-enhetligt klagomålsformulär för alla transportsätt, som ska översättas till alla EU-medlemsstaters officiella språk, göras tillgängligt för alla passagerare, inklusive blinda, samt göras tillgängligt i olika format, vid bokningen, i alla terminaler och på internet. Parlamentet uppmanar kommissionen att föreslå en maximal tidsgräns som ska fastställas för alla transportslag och gälla för såväl passagerare som lämnar in klagomål som transportoperatörer och nationella tillsynsorgan som hanterar klagomålen.
50. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att garantera att alla passagerare ges möjlighet att kontakta transportoperatören, i synnerhet för att få information eller lämna in

klagomål, via alla de kommunikationsvägar som kunde användas vid bokningen och utan att högtrafikavgifter tas ut.

51. Europaparlamentet anser att kontaktuppgifter för transportoperatörernas kundservice, exempelvis information till passagerarna eller handläggning av klagomål, tydligt bör anges på biljetten vid sidan om alla oumbärliga aspekter av en transporttjänst, såsom pris och sammanfattningen av resevillkoren och närmare bestämmelser för resan.
52. Europaparlamentet uppmuntrar kommissionen att tillsammans med medlemsstaterna undersöka och åtgärda strukturella och förfarandemässiga problem inom de nationella klagomålsorganen och se till att föreskrifterna i samband med EU:s planerade åtgärder för alternativ tvistlösning genomförs, samt att se till att det finns effektiva mekanismer för kollektiva prövningsmöjligheter för att se till att resenärerna kan utöva sin rätt till ett billigt, snabbt och tillgängligt system på EU-nivå, varvid parterna även fortsättningsvis måste ha möjlighet att vidta juridiska åtgärder. Parlamentet uppmäns medlemsstaterna att med stöd av kommissionen inrätta och förbättra välreglerade medlingsinstrument för att lösa tvister mellan passagerare och tjänsteleverantörer inom alla transportsätt som styrs av tillsynsorgan och andra oberoende instanser.
53. Europaparlamentet välkomnar den ökade användningen av mobilapplikationer för kärntjänster, särskilt på luftfartsområdet, som biljettinköp och incheckning och uppmäns sektorn att utveckla liknande verktyg för att hantera klagomål och saknat bagage.

Ansvarsfrågor

54. Europaparlamentet betonar behovet av att för alla transportsätt ha en entydig definition av relevanta begrepp, särskilt ”extraordinära omständigheter”, eftersom detta skulle göra det möjligt att tillämpa bestämmelserna mer konsekvent, ge passagerarna ett giltigt verktyg för att hävda sina rättigheter och minska de variationer som för närvarande finns när det gäller nationell efterlevnad samt möjligheten att gå till domstol rörande kompensationsregler. Parlamentet uppmäns kommissionen att lägga fram de lagförslag som behövs, och då inkludera transportbranschens intressenter i arbetet och beakta relevanta domar från EU-domstolen. Parlamentet betonar att man vid en sådan definition måste beakta skillnaderna mellan olika transportsätt, och att tekniska fel inte bör betraktas som ”extraordinära omständigheter” utan bör ingå i transportföretagets ansvar. Parlamentet framhåller att transportföretagen inte bör hållas ansvariga för störningar som de inte har orsakat, om de har vidtagit alla rimliga åtgärder för att förhindra störningarna.
55. Europaparlamentet anser att det nuvarande konsumentskyddet när flygbolag går i konkurs eller blir insolventa är otillräckligt och att systemet med frivillig försäkring inte får fungera som ersättning för lagstadgade rättigheter. Parlamentet uppmäns kommissionen att lägga fram ett lagförslag med lämpliga åtgärder för att skydda passagerarna när flygbolag blir insolventa, går i konkurs eller förlorar sitt trafiktillstånd, där hemresa för strandsatta passagerare vid inställd flygtrafik, obligatorisk försäkring för flygbolag och skapande av en garantifond tas upp. Parlamentet hänvisar i detta sammanhang till sin resolution av den 25 november 2009 om ersättning till passagerare i händelse av att

ett flygbolag går i konkurs¹, och uppdrar åt kommissionen att arbeta för ett internationellt avtal där sådana åtgärder även föreskrivs för flygbolag från tredjeländer.

56. Europaparlamentet påminner medlemsstaterna om att de enligt förordning (EG) nr 1008/2008 är skyldiga att regelbundet utvärdera lufttrafikföretagens ekonomiska situation och att de om villkoren inte uppfylls är skyldiga att vidta de angivna åtgärderna, inklusive ett eventuellt indragande av flygbolagets trafiktillstånd. Parlamentet uppmanar kommissionen att se till att de nationella myndigheterna följer dessa krav.
57. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att föreslå att tjänsteleverantörerna ska åläggas att ställa en slutgaranti för att täcka tjänsteleverantörernas skadeståndsansvar om de blir insolventa, går i konkurs eller förlorar sitt trafiktillstånd.
58. Europaparlamentet välkomnar att kommissionen överväger att omarbete förordning 261/2004/EG. Parlamentet uppmanar kommissionen att inom ramen för konsekvensbedömningen av lagstiftningsförslaget även undersöka effekterna av domen i Sturgeonmålet².
59. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att klargöra ansvarsfrågan i samband med skador på bagage, särskilt då det gäller rörelsehjälpmedel eller assistanshjälpmedel, där kostnaden för återanskaffning ofta överstiger den maximala ersättningen enligt internationella rättsregler. Parlamentet insisterar på att alla skador på rörelsehjälpmedel som används av personer med nedsatt rörlighet som orsakats av transportföretag/tjänsteleverantörer måste kompenseras fullt ut eftersom sådana hjälpmedel är viktiga för dessa personers integritet, värdighet och oberoende och därför inte på något sätt kan jämföras med bagage.
60. Europaparlamentet uppmanar medlemsstaterna att förtydliga vilka befogenheter deras nationella tillsynsorgan har när det gäller att handlägga klagomål som rör felaktigt hanterat bagage i samband med luft- eller sjöfartstransporter.
61. Europaparlamentet anser att lufttrafikföretagen vid förlorat, försenat eller skadat bagage i första hand ska ersätta de passagerare med vilka de har ingått avtal, men att lufttrafikföretagen i andra hand ska ha rätt att kräva ersättning från flygplatser eller tjänsteleverantörer för skador som de inte nödvändigtvis själva har orsakat.

Personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet

62. Europaparlamentet uppmanar transportföretagen att ägna störst uppmärksamhet åt säkerhet, inklusive såväl transportutrustningens tekniska säkerhet som passagerarnas fysiska säkerhet, och vidareutbilda sin personal i hantering av nödsituationer, inbegripet i kontakten med personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder. Parlamentet betonar att utbildningen måste ske i samarbete med organisationer som företräder personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder.

¹ EUT C 285 E, 21.10.2010, s. 42.

² Genom Sturgeon domen infördes en ersättningsplikt för förseningar på mer än tre timmar. Detta har fått betydande ekonomiska följder för flygbolagen och konsekvenser för resenärerna (inställda flyg, minskning av antalet flyglinjer osv.). Det behövs därför en kritisk granskning av domens följder.

63. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att i samarbete med transportföretagen se över de säkerhetsföreskrifter som avser personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, i syfte att ta fram en gemensam standard inom de olika transportsektorerna, och i första hand inom flyget¹.
64. Europaparlamentet uppmanar transportföretagen att, tillsammans med representanter för branschen, tjänsteleverantörer och organisationer som representerar personer med funktionshinder, ta fram lättförståeliga och enhetliga informationsprocesser och i möjligaste mån lägga upp dem på ett koordinerat sätt, för att underlätta resandet för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet och att erbjuda dem möjlighet att utan extra kostnad anmäla assistansbehov i förväg, så att lufttrafikföretagen kan anta specifika krav och därmed uppfylla sitt åtagande om att ge stöd.
65. Europaparlamentet anser att det är nödvändigt att fastställa miniminormer för assistans till personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet inom alla transportsätt för att säkerställa en harmoniserad strategi i hela EU.
66. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att fastställa harmoniserade minimiregler för alla transportsätt när det gäller den lägsta servicenivå som ska tillhandahållas i händelse av långa förseningar vid transportterminalerna/stationerna eller på fordonet/tåget/båten/planet. Det måste finnas tillgång till logi eller alternativa transportlösningar för personer med funktionshinder och tillräcklig assistans måste tillhandahållas.
67. Europaparlamentet konstaterar att tillgängligheten direkt påverkar kvaliteten på äldre personers hälsa och sociala liv, eftersom de ofta har nedsatt rörlighet eller nedsatt sensorisk eller psykisk funktionsförmåga som påverkar deras förmåga att resa och att fortsätta vara aktiva samhällsmedborgare.
68. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utveckla en generell uppsättning standarder för tillgången till transportinfrastruktur och transporttjänster, och som omfattar aspekter som biljettförsäljning, reseinformation i realtid och internetjänster, för att personer med funktionshinder ska få obegränsat tillträde till marknaderna för varor och tjänster inom transportområdet.
69. Europaparlamentet betonar att trafikinfrastruktur måste vara av sådant slag att det ger människor med funktionshinder eller nedsatt rörlighet obehindrad tillgång, utan diskriminering och i ett lättillgängligt format (exempelvis blindskrift eller i form av lättlästa texter), till alla transportsätt och kringtjänster i enlighet med kraven om ”design för alla”, inklusive byte av transportsätt under hela resan, från möjligheten att boka en biljett, tillträde till plattformen och ombord på transportmedlet, till möjligheten att lämna in ett klagomål om nödvändigt.
70. Europaparlamentet anser att trots att många framsteg har gjorts då det gäller servicekvaliteten finns det fortfarande alltför många hinder i den fysiska miljön som hindrar personer med nedsatt rörlighet från att till fullo dra nytta av tjänsterna, i synnerhet

¹ Det har under de senaste åren visat sig att t.ex. flygbolagen av oklara skäl har olika begränsningar när det gäller döva personer. Se relevant skriftligt fråga till kommissionen: E-005530/12.

när det gäller tillgång till transportfordon (flygplan, tåg, bussar osv.). Parlamentet anser att transportörerna måste förbättra servicekvaliteten för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet samt i högre grad inrikta personalutbildningen på dessa gruppers behov och förmågan att tillgodose dessa. Parlamentet betonar att utbildningen måste ske i samarbete med organisationer som företräder personer med nedsatt rörlighet och personer med funktionshinder.

71. Europaparlamentet uppmanar transportföretagen att ta hänsyn till de behov som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har när varje ny tjänst tas fram, särskilt nya betalningsmetoder såsom betalning via smarttelefoner och smartkort.
72. Europaparlamentet kräver ett slut på vissa transportörers otillbörliga metoder och/eller diskriminering i form av krav på att personer med nedsatt rörlighet måste åtföljas av en ledsagare. Parlamentet betonar att lufttrafikföretag inte rutinemässigt får ställa krav på ledsagning. När det gäller personer med funktionshinder utan ledsagare som på grund av säkerhetsbestämmelserna vägras ombordstigning, hänvisar parlamentet till domen i domstolen i Bobigny den 13 januari 2012.
73. Europaparlamentet anser att när en person med funktionshinder måste resa tillsammans med en ledsagare bör ledsagaren resa gratis eftersom detta är vad passageraren behöver för att resa.
74. Europaparlamentet betonar att i detta sammanhang bör rätten att använda rörlighetshjälpmedel samt att ledsagas av en godkänd ledarhund eller assistanshund alltid kunna garanteras.
75. Europaparlamentet anser att vid resestörningar bör information om förseningar och inställda avgångar, hotellogi, alternativa transportlösningar, ersättningssystem och alternativ för att fortsätta resan eller ombokning via en annan resväg kommuniceras i format som är tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
76. Europaparlamentet kräver att särskilda rum för de personer med funktionshinder som har behov av att byta kläder samt toalettmöjligheter (omklädningsrum) ska tillhandahållas gratis för passagerare på alla EU-flygplatser med mer än 1 000 000 passagerare per år.

Intermodalitet

77. Europaparlamentet konstaterar att EU i och med ikraftträdandet av vattenvägs- och bussförordningarna^{1, 2} i december 2012 respektive mars 2013 kommer att skapa världens första integrerade område för passagerares rättigheter inom alla transportsätt. Parlamentet noterar att samtliga medlemsstater nu måste genomföra EU-lagstiftningen på ett enhetligt och samordnat sätt så att EU:s politik för passagerartransporter går från att vara strategiskt inriktad på ett transportsätt i taget till att omfatta samtliga transportsätt.
78. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att skapa nya kommunikationsmodeller som innefattar de organ som företräder passagerare, transportföretag och intressenter på

¹ EUT L 334, 17.12.2010, s. 1.

² EUT L 55, 28.2.2011, s. 1.

transportområdet för att främja den praktiska tillämpningen av principen om intermodalitet.

79. Europaparlamentet uppmanar medlemsstaterna att, när det gäller tillämpningen av järnvägsförordningen och bussförordningen, göra allt för att avstå från att utnyttja dispensmöjligheter så att intermodala resor underlättas till förmån för passagerares rättigheter.
80. Europaparlamentet understryker att intermodaliteten bör underlättas genom befordran av cyklar, rullstolar och barnvagnar inom alla transportsätt och alla tjänster, inklusive gränsöverskridande anslutningar, fjärranslutningar och höghastighetståg.
81. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att bilda en intermodal grupp av intressenter som kan bistå med råd vid frågor om tillämpningen av den aktuella förordningen.
82. Europaparlamentet uppmanar industrin att utveckla en tydlig infrastruktur som ur IKT-synpunkt är tillgänglig för alla, för tillhandahållande av ”direktbiljetter” (dvs. ett enda transportavtal för flera delar av en resa med ett transportmedel) och integrerade biljetter (dvs. ett avtal om en intermodal resekedja) med betoning på smartkort. Parlamentet hänvisar i detta sammanhang till järnvägsförordningen, enligt vilken datorstödda informations- och bokningssystem måste anpassas till gemensamma standarder för att säkerställa tillhandahållandet av reseinformation och biljettjänster inom hela EU.
83. Europaparlamentet uppmanar starkt kommissionen att fortsätta sina ansträngningar att utveckla en europeisk multimodal reseplanerare, som ses som avgörande för införandet av ett intelligent transportsystem, så att passagerarna får information om resan från dörr till dörr, inklusive om både vad resan kostar och hur lång tid den tar. Parlamentet uppmanar medlemsstaterna att tillsammans med kommissionen undanröja befintliga hinder när det gäller tillgång till offentliga trafikuppgifter och överföring av data, utan att detta inkräktar på ett adekvat uppgiftsskydd.
84. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution till rådet och kommissionen.

MOTIVERING

Det föreliggande meddelandet från kommissionen innehåller en förteckning över de rättigheter som gäller för alla transportsätt, och som tillsammans garanterar ett minimiskydd inom EU till flygresenärer och andra passagerare (hädanefter ”passagerare” i ordets bredaste betydelse). För flyg- och järnvägstransporter finns redan gällande förordningar; i fråga om vattenvägs- och busstransporter kommer detta att vara fallet först i december 2012, resp. i mars 2013. Tillämpningen av de sistnämnda kommer därför att utvärderas vid en senare tidpunkt.

De förordningar som gäller flygtrafiken reglerar skadestånd och assistans vid nekad ombordstigning, inställda flygningar eller stora förseningar (förordning (EG) nr 261/2004, i kraft sedan 2005) liksom flygbolagens ansvar vid förlorat, försenat eller skadat bagage (förordning (EG) nr 889/2002, i kraft sedan 2002). Inför den förväntade ändringen av förordning (EG) nr 261/2004 om flygpasagerares rättigheter har parlamentet i sin resolution av den 29 mars 2012 tagit ingående ställning och presenterat en rad krav om att kommissionen ska klarlägga passagerares rättigheter och flygbolagens ansvar.

Förordning (EG) nr 1107/2006 (i kraft sedan 2008) reglerar passagerarrättigheterna för personer med funktionshinder eller begränsad rörlighet. Även i detta fall har parlamentet, i sin resolution av den 29 mars, yttrat sig utförligt. Avgörande är bl.a. förbättrad servicekvalitet för dessa grupper, inklusive en obehindrad tillgång till flygplatsernas infrastruktur, skapandet av en enhetlig, koordinerad informationsprocess, motsvarande utbildning för personalen och klargörande av ansvarsförhållandet vid skada eller förlust av rörelsehjälpmedel. Föredraganden välkomnar i detta sammanhang de av kommissionen aviserade riktlinjerna för tolkning av denna förordning.

För järnvägstrafiken medförde förordning (EG) nr 1371/2007 (i kraft sedan 2009) betydande förbättringar för skyddet av passagerare och deras bagage vid förseningar och olyckor. Sedan 2010 måste i den internationella järnvägstrafiken 25 procent av biljettpriset återbetalas vid en timmes försening och 50 procent vid två timmars försening. Andra rättigheter avser den personliga säkerheten på järnvägsstationer och i tåg, garanterad assistans, information samt maximal tillgänglighet till järnvägsstationer och tåg för personer med begränsad rörlighet. Även biljetternas tillgänglighet och transport av cyklar regleras. Järnvägsförordningen gäller visserligen i princip för alla järnvägsbolag i hela EU, men ger möjlighet för medlemsstaterna att undanta vissa tjänster inom nationell, regional och lokal järnvägstrafik från tillämpning av passagerarrättigheterna.

Vid utformningen av EU-riktlinjerna har man även tagit hänsyn till proportionaliteten och den nödvändiga differentiering som följer av skillnaderna mellan enskilda transportörer och deras marknader, dvs. slaget av resor. Av de enskilda bestämmelserna kan man härleda en grundval för de gemensamma rättigheterna för passagerare: förbud mot diskriminering av resenärer och reseförmedlare på grund av deras bosättningsort eller nationalitet; information om resevillkor; öppenhet, inkl. öppenhet om priser; stöd vid trafikproblem genom ombokning och ersättning för hela biljettkostnaden vid inställda förbindelser och långa förseningar; skadestånd (utom vid extraordinära omständigheter); service (förplägnad eller eventuellt övertagande av hotellkostnad); assistans och tillgänglighet för personer med funktionshinder eller inskränkt

rörlighet. Kommissionen har i sitt meddelande infört en katalog med tio rättigheter för passagerare.

Beroende på transportsätt varierar passagerarnas rättigheter i fråga om omfattning och möjliga undantag, särskilt när det gäller definition av förseningar, omfattningen av assistans och service under väntetiden till dess att en annan resmöjlighet kan utnyttjas, skadeståndets storlek (totalt eller i procent av biljettpriset), omständigheter som medför att inget skadestånd (längre) behöver betalas samt tidsfristen för besvarande av klagomål. Principiellt sett står kravet på fullföljande av transportavtalet i förgrunden när det gäller rättigheter för passagerare. Vid inställda förbindelser är därför motsvarande skadeståndsbetalning tydligast reglerad. Domstolen har i sina domslut tolkat omfattningen av passagerarnas rättigheter i de tillämpliga förordningarna i fråga om inställda förbindelser¹, förseningar² och extraordinära omständigheter³.

Kommissionens meddelande pekar på det ofullständiga och oenhetliga genomförandet av lagstiftningen från såväl transportföretagens som de nationella myndigheternas sida, vilket samtidigt leder till oklarhet bland resenärer och företag. Härtill kommer att resenärerna har bristfällig information om sina rättigheter och att det råder missnöje med det krångel och de kostnader som hävdandet av rättigheterna för med sig. Inte minst känner sig kunderna osäkra på grund av förfarandets komplexitet, när de måste framföra sina anspråk mot stora, internationellt verksamma företag.

Kommissionens bedömning bekräftas av en enkät som föredragande gjorde i Europaparlamentet under arbetet med detta betänkande. Av totalt 214 analyserade svar avseende perioden 2009–2012 gäller 70 procent av fallen flygtrafik och 30 procent järnvägstrafik. När det gäller flygtrafiken rapporterar mer än 40 procent om förseningar, missade förbindelser och inställda flygningar. Andra problem gällde informationsbrist och bagagehantering. Det kan konstateras en oroväckande tendens bland lågprisbolagen att annonsera priser som inte från början inkluderar alla avgifter och extrakostnader. I vissa fall förekommer tyvärr fortfarande bristande assistans till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, vilket måste ses som överträdelse av förordning (EG) nr 1107/2006. Av de tillfrågade som hade vänt sig med klagomål och krav på skadestånd till flygbolag eller nationella tillsynsorgan hade 25,3 procent inte fått något svar.

Vid järnvägsresor beror 50 procent av alla problem på förseningar och missade anslutningar, men även här rapporterar de tillfrågade om inställda förbindelser och brist på information, inte bara under tågresan, utan även på järnvägsstationen. Brist på assistans åt personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet anförs också. I jämförelse med flygtrafiken underlåter järnvägsföretagen och de nationella tillsynsorganen endast i 15 procent av fallen att svara på klagomål och begäran om information.

Föredraganden välkomnar kommissionens mål att anpassa EU-lagstiftningen, att förbättra dess tillämpning inom alla trafikslag, att förstärka dess genomförande genom de nationella

¹ Mål C-83/10 – dom av den 13 oktober 2011.

² De förenade målen C-402/07 and C-423/07 – dom av den 19 november 2009.

³ Mål C-294/10 – dom utfärdad den 12 maj 2011; mål C-549/07 – dom av den 22 december 2008; mål C-12/11 – generaladvokatens förslag till avgörande av den 22 mars 2012.

tillsynsorganen och att ännu tydligare informera resenärerna om bestämmelserna. Det är glädjande att kommissionen avser att fram till 2014 fortsätta sin informationskampanj, där man på alla de officiella språken redogör för rättigheterna inom de olika trafiksätten (<http://ec.europa.eu/passenger-rights>).

Förslaget till en enda förordning om passagerares rättigheter, omfattande alla transportsätt, bör kunna bli verklighet på medellång sikt. En sådan är oundgänglig för främjandet av intermodaliteten. Än så länge saknas dock förutsättningarna. Därför uppmanar föredraganden kommissionen att föreslå motsvarande riktlinjer, med förutsättningen att riktlinjerna inte försvagar rättigheterna och avstår från varje fortsatt harmonisering, för att även framöver säkerställa den nödvändiga flexibiliteten och proportionaliteten till följd av olikheterna mellan transportsätten.

Ett urval av problemområden och lösningsförslag

Information och öppenhet

Informationen om rättigheterna ska vara enkel, klar och tillgänglig, från bokningstillfället till resans slut. Transportörer och terminalföretag bör inrätta informationsställen i avfärds- och ankomsthallar, som vid trafikproblem kan ge resenärerna den nödvändiga informationen och förse dem med beslutsunderlag samt ge upplysningar när bagage förloras eller kommer för sent. Vidare kommer en enhetlig klagomålsblankett, en standardiserad e-postadress och en billig telefonlinje att erbjudas, liksom en central elektronisk klagomålsinstans, som i sista hand inte bara ger råd utan som också kan föra vidare klagomålen till behörig nationell instans. Andra krav är utnyttjande av ny teknik såsom applikationer för smarttelefoner.

Även när det gäller information om flygpriser finns det förbättringsbehov. Priser som anges på internet bör redan från början inkludera alla avgifter. Det måste säkerställas att kunden redan från början av bokningen kan uppfatta det verkliga totalpriset. Kommissionen uppmanas att stoppa all illojal kommersiell praxis.

För ökad öppenhet rekommenderas att plikten att rapportera om servicekvaliteten utsträcks till att gälla alla transportsätt.

Tillämpning och genomförande/nationella tillsynsorgan

Enligt förordning (EG) nr 1371/2007 är medlemsstaterna skyldiga att för järnvägstrafiken inrätta självständiga nationella tillsynsorgan som klagomålsinstanser, som ska se till att förordningen vederbörligen genomförs och kan påföra sanktioner mot trafikföretag vid förseelser. Om det aktuella trafikföretaget inte agerar kan de också ta emot individuella klagomål i andra instans. Kommissionen, å sin sida, ansvarar för medlemsstaternas tillämpning av förordningen och i förekommande fall, för att inleda förfaranden vid varaktigt åsidosättande av förordningen.

För att uppnå bättre införlivande och genomförande har de nationella tillsynsorganen avgörande betydelse. Föredraganden framlägger här några konkreta förslag för att effektivisera och förankra tillsynsorganens arbete inom hela EU. Detta försvaras särskilt av att organen i de olika medlemsstaterna har olika regelverk och är uppdelade efter trafikslag.

I Tyskland är exempelvis järnvägsmyndigheten och luftfartsmyndigheten ansvariga, i andra länder, såsom Rumänien, Sverige och Storbritannien ligger ansvaret hos nationella konsumentskyddsmyndigheter. Med ikraftträdandet av rättigheter inom vattenvägs- och busstransporter måste alltså ytterligare två tillsynsorgan inrättas i varje medlemsland. Här skulle man kunna överväga en sammanslagning på nationell nivå.

Vid inrättande av en europeisk databank för informationsutbyte om kränkningar av passagerares rättigheter och deras handläggning är kommissionen hänvisad till samarbete med de nationella tillsynsorganen.

Ansvarsfrågor, extraordinära omständigheter, konkurser

Flyg- och sjöfartsföretag kan genom att påvisa ”extraordinära omständigheter” befrias från kompensationsbetalningar vid trafikproblem. Det finns emellertid osäkerhet om hur begreppet ska tolkas. Prejudicerande domar från EU-domstolen bör åberopas för att hjälpa kommissionen och de nationella tillsynsorganen att formulera EU-lagstiftningen på ett entydigare sätt resp. att uppnå en enhetlig tillämpning av bestämmelserna för alla de olika trafiksätten. Det är välkommet att kommissionen vid ändringen av förordning (EG) nr 261/2004 kommer att bedöma rimligheten av de kostnader för kompensationsåtgärder som transportörerna undviker genom extraordinära omständigheter.

De senaste exemplen, flygbolagen Spanair och Malev i januari 2012, visar hur viktigt det är att passagerarnas rättigheter är skyddade, när verksamheten ställs in på grund av flygbolagens ekonomiska läge. Normalt regleras inställda flygningar i sådana fall genom förordning (EG) nr 261/2004, varvid de drabbade måste erbjudas ersättning eller ett annat transportsätt. Erfarenheten visar emellertid att det vid bristande betalningsförmåga finns en viss osäkerhet när det gäller regleringen, vilket indirekt också drabbar arrangörer av paketresor. Därför är det nödvändigt att förbättra EU:s lagar. Gottgörelse vid flygbolagens konkurs borde inte ifrågasättas.

Intermodalitet

Föredraganden anser att en gemensam bas i fråga om rättigheter gentemot alla transportörer och en grundläggande servicenivå liksom ett enhetligt förfarande bland alla transportörer och tillsynsorgan är en förutsättning för att intermodala resor ska fungera och bli en självklarhet på EU:s inre marknad. Inom ramen för den gränsöverskridande rörligheten bör EU:s principer för passagerarskydd även utvidgas till resor utanför EU, vilket bör förhandlas fram inom ramen för internationella och bilaterala avtal med tredjeländer.

I samband med målet att så långt som möjligt främja intermodala resor, skulle det krävas tillgång till direktbiljetter och integrerade biljetter samt anpassning av informations- och bokningssystemen till gemensamma standarder. Tyvärr har kommissionens ansträngningar ännu inte lyckats utveckla en multimodal reseplanerare, som kunde göra det möjligt för resenärerna att planera sin resa tvärs över Europa med användning av olika transportsätt. Medlemsstaterna bör, tillsammans med kommissionen bidra till att övervinna de hinder som företagen möter vid utvecklandet av en sådan reseplanerare (t.ex. tillgång till offentliga trafikdata och regler för dataöverföring).

17.7.2012

YTTRANDE FRÅN UTSKOTTET FÖR DEN INRE MARKNADEN OCH KONSUMENTSKYDD

till utskottet för transport och turism

över en europeisk vision för passagerare: meddelande om passagerares rättigheter inom alla transportsätt
(2012/2067(INI))

Föredragande: Sirpa Pietikäinen

FÖRSLAG

Utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd uppmanar utskottet för transport och turism att som ansvarigt utskott infoga följande i sitt resolutionsförslag:

1. Europaparlamentet understryker att ett starkt konsumentskydd garanteras genom artikel 169 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och i artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
2. Europaparlamentet bekräftar att passagerares rättigheter måste hanteras som en konsumenträttighet. Parlamentet uppmanar kommissionen att garantera en enhetlig tillämpning av dessa rättigheter.
3. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att kontinuerligt hålla omfattande samråd med alla intressenter inom turistnäringen, särskilt med konsumenter och operatörer, om upprätthållandet av rättigheter och om kompensationen för att försäkra sig om en enhetlig och heltäckande syn på turister som konsumenter.
4. Europaparlamentet betonar att konsumenter har rätt till ett bra, effektivt och likvärdigt skydd oberoende av deras transportsätt. Parlamentet efterlyser en ökad harmonisering av bestämmelser och principer för passagerares rättigheter mellan de olika transportsätten – såsom rätten att avbryta en resa vid störningar, rätten att välja mellan återbetalning eller ombokning och rätten till assistans och service vid stora förseningar – för att minska fragmenteringen och avhjälpa bristande överensstämmelse mellan olika områden för passagerares rättigheter. Parlamentet understryker att en sådan harmonisering inte på något sätt får leda till en försämring av passagerarnas nuvarande rättigheter, utan ska istället förhindra inkonsekvenser och utjämna rättigheterna så att alla transportslag

uppfyller den högsta standarden. Parlamentet anser framför allt att definitionerna av förseningar och inställda resor inte får leda till snedvridningar mellan de rättigheter som gäller inom de olika transportsätten.

5. Europaparlamentet föreslår att man fortsätter att undersöka om det skulle vara önskvärt och genomförbart att införa en enda förordning som omfattar alla bestämmelser och principer för passagerares rättigheter, inklusive rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
6. Europaparlamentet konstaterar att EU i och med ikraftträdandet av vattenvägs- och bussförordningarna^{1, 2} i december 2012 respektive mars 2013 kommer att skapa världens första integrerade område för passagerares rättigheter inom alla transportsätt. Parlamentet noterar att samtliga medlemsstater nu måste genomföra EU-lagstiftningen på ett enhetligt och samordnat sätt så att EU:s politik för passagerartransporter går från att vara strategiskt inriktad på ett transportsätt i taget till att omfatta samtliga transportsätt.
7. Europaparlamentet understryker att kommissionen, i samarbete med medlemsstaterna, bör göra en utvärdering av den praktiska tillämpningen av alla förordningar om passagerares rättigheter vid transporter, omedelbart efter att förordningarna har trätt i kraft.
8. Europaparlamentet konstaterar att befintlig kommersiell praxis (som incheckningsavgifter, avgifter för prioriterad ombordstigning, kortbetalningsavgifter och bagageavgifter) kan leda till betydande skillnader mellan det utannonserade priset och slutpriset. Parlamentet understryker därför betydelsen av tydlig information om det totala biljettpriset och vad som ingår, så att passagerare kan göra välinformerade val innan de köper biljett.
9. Europaparlamentet betonar behovet av att se till att lagstiftningen om pristransparens verkligen genomförs och upprätthålls i överensstämmelse med bestämmelserna i direktivet om konsumenträttigheter³. Parlamentet efterlyser en definition av en grunduppsättning passagerartransporttjänster som alltid måste ingå i grundpriset oavsett transportsätt.
10. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att, i syfte att öka insynen för passagerare, skärpa kontrollen av de webbplatser som tillhör dem som handlar med eller tillhandahåller transporttjänster, särskilt vid internetköp av transportbiljetter, samt att försöka förhindra sådana webbplatser från att vilseleda konsumenter genom att till exempel förbjuda användandet av förkryssade rutor eller extra avgifter som man inte vederbörligen har informerat om i förväg. Parlamentet uppmanar kommissionen att ta fram riktlinjer, exempel och utvärderingar rörande kommersiell praxis, såsom kontraktsvillkor som rör möjligheten att överlåta biljetter, force majeure, förbudet mot att använda biljetter separat och felaktigt hanterat, försenat eller skadat bagage. Både kunder och företag måste informeras om orättvisa kontraktsvillkor på transportområdet.
11. Europaparlamentet anser att de grundtjänster som ska ingå i grundpriset åtminstone måste omfatta alla driftskostnader som är nödvändiga för att transportera passagerare (inklusive

¹ EUT L 334, 17.12.2010, s. 1.

² EUT L 55, 28.2.2011, s. 1.

³ EUT L 304, 22.11.2011, s. 64.

kostnader kopplade till transportföretagets lagstadgade skyldigheter som säkerhet, skydd och passagerarrättigheter), alla aspekter som ur passagerarens perspektiv är nödvändiga för resan (som utställande av biljetter och ombordstigningskort eller medförande av en fastställd minsta mängd bagage eller personliga tillhörigheter) och alla kostnader kopplade till betalning (som kreditkortskostnader).

12. Europaparlamentet konstaterar att det finns ett problem med den befintliga förordningen (EG) nr 261/2004¹ i och med att lufttrafikföretag utanför EES-länderna vägrar att betala ut kompensation till passagerare som flyger från tredjeländer till EU när dessa företag bedriver lufttrafiktjänster för ett EES-lufttrafikföretags räkning. Parlamentet uppmanar kommissionen att åtgärda detta problem genom att tillämpa den viktiga principen om att den EU-operatör som passageraren har ett avtal med måste se till att EU-lagstiftningen om passagerares rättigheter respekteras, även när EU-operatören inte själv utför själva transporten av passagerarna.
13. Europaparlamentet efterlyser ett fullständigt genomförande för alla transportformer, i alla medlemsstater och för alla typer av gränsöverskridande resor, av de tio passagerarrättigheter som kommissionen fastställer i sitt meddelande. Parlamentet föreslår att kommissionen, när den genomför sin kampanj för att göra allmänheten mer medveten om EU-lagstiftningen om passagerares rättigheter, allvarligt ska överväga att anta den medborgarrättsstadga som nyligen föreslogs av Europaparlamentets utskott för den inre marknaden och konsumentskydd i rapporten "EU-medborgarskapet 2010: Att undanröja hindren för EU-medborgarnas möjligheter att utöva sina rättigheter". Parlamentet anser att införandet av EU:s passagerarrättigheter i denna handbok för medborgare kommer att vara viktigt för att se till att medborgarna får fullständig information om vilka rättigheter de har eller inte har enligt EU-lagstiftningen, när de råkar ut för problem under sina resor.
14. Europaparlamentet betonar behovet av att garantera enhetlighet mellan olika lagstiftning om passagerares rättigheter och se till att passagerare som enbart köper flygbiljett (seat only) har samma skydd som paketresenärer redan har i händelse av att ett företag går i konkurs eller förlorar sitt trafikillstånd, så att man undviker varje form av diskriminering av passagerare på grund av den typ av biljett de har köpt samt undviker orättvisa konkurrensvillkor mellan olika tjänsteleverantörer.
15. Europaparlamentet kräver att passagerare ges ett bättre skydd när de använder olika transportsätt under en och samma resa och har en enda biljett, och att de då bör omfattas av de mest långtgående rättigheterna inom dessa transportsätt.
16. Europaparlamentet framhåller behovet av att se till att passagerare får korrekt och fullständig information i rätt tid om dessa rättigheter innan de köper resetjänster, och att denna information, särskilt om rättigheter och förfaranden för att få hjälp vid långvariga förseningar eller inställda resor och för att begära kompensation, finns tillgänglig under resans alla olika delar och alltid finns tillgänglig på reseföretagets webbplats. Insatserna för att offentliggöra passagerarnas rättigheter skulle kunna öka och fördelas mellan de olika aktörerna i kedjan genom samarbete mellan nationella myndigheter, konsumentorganisationer, nationella tillsynsorgan, transportföretag etc. Parlamentet anser

¹ EUT L 46, 17.2.2004, s. 1.

att konsumentcentrumens roll bör stärkas för att lösa konsumentproblem och tvister och att deras resurser bör utvidgas. Dessutom behövs effektiva mekanismer för alternativ tvistlösning och kollektiv prövning så att passagerares rättigheter skyddas effektivt och passagerarna kan garanteras rimlig kompensation. Parlamentet uppmanar kommissionen att fastställa tidsfrister, som ska vara desamma för alla transportslag, för att besvara passagerares klagomål. Kommissionen uppmanas att upprätta en gemensam, lättförståelig hjälpwebbplats, som görs tillgänglig på alla officiella EU-språk och ger information om passagerares rättigheter (www.travel.eu).

17. Europaparlamentet anser att övergången från modala till intermodala rättigheter för passagerare inom EU endast kommer att lyckas om lättillgängliga klagomålsförfaranden, alternativa tvistlösningsmekanismer och konsumentklagomålscentrum, utöver att ges tillräckligt med personal och tillräckliga ekonomiska resurser, även kopplas samman så att passagerarna kan få snabb, billig och ändamålsenlig tillgång till tvistlösning i frågor som rör kvaliteten på de tjänster och förhållanden som de möter under sina resor.
18. Europaparlamentet uppmärksammar särskilt de rättigheter som de konsumenter har som bokar paketresor, både när resorna bokas hos en resebyrå och när de själva bokar resorna på internet.
19. Europaparlamentet efterlyser nya EU-omfattande verktyg för att säkerställa optimerad multimodalitet för effektiva, högkvalitativa och driftskompatibla gränsöverskridande kollektiva transporttjänster, i syfte att garantera både den fria rörligheten för personer och dessa tjänsters konkurrenskraft i förhållande till privata fordon. Parlamentet anser att gränsöverskridande passagerare bör ges möjlighet att köpa en enda biljett när resan går över fler än två länder.
20. Europaparlamentet efterlyser ett holistiskt synsätt i fråga om personer med nedsatt rörlighet, i synnerhet äldre personer. Man måste ta hänsyn till hela transportkedjan från hemmet och tillbaka, inbegripet tillgång till kollektivtrafik. Parlamentet vill att man tar itu med behovet av ett sammanhängande kontaktpunktssystem för att hjälpa personer med nedsatt rörlighet.
21. Europaparlamentet förväntar sig att kommissionen i sin översyn av paketresedirektivet till fullo undersöker hur e-handel och digitala marknader påverkar konsumentbeteendet inom EU:s turistnäring. Parlamentet anser att kommissionen måste öka sina ansträngningar för att förbättra kvaliteten på och innehållet i den information som ges till turister och att denna information bör vara tillförlitlig och lättillgänglig för konsumenterna.
22. Europaparlamentet påpekar att det sällan går att improvisera lösningar på plats. Man måste se till att transportföretagen har tillräckligt med kompetent personal och de redskap som krävs på terminalerna för att passagerarna snabbt ska kunna göra sitt val.
23. Europaparlamentet framhåller att transportföretag bör se till att det vid varje terminal eller flygplats där verksamhet bedrivs finns minst en representant och/eller en klagomålsdisk där personalen tillåts fatta omedelbara beslut vid trafikstörningar.
24. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att föreslå åtgärder för att införa harmoniserade och lättillgängliga klagomålsförfaranden och tillgång till tvistlösning som

ska garantera ett effektivt skydd för passagerarnas rättigheter och garantera att passagerarna får den kompensation som de är berättigade till i rätt tid och på ett effektivt sätt.

25. Europaparlamentet är bekymrat över svårigheterna för passagerare, särskilt passagerare som reser över gränser, att hävda sina rättigheter gentemot företag som inte respekterar rättigheterna. Parlamentet anser därför att oberoende nationella tillsynsorgan bör ges i uppgift att medla mellan passagerare och företag så att passagerarna kan se till att deras rättigheter upprätthålls utan att behöva drabbas av rättsliga kostnader. Parlamentet understryker att de nationella tillsynsorganen verkligen behöver samarbeta för att kunna ta itu med de svårigheter som möter gränsöverskridande passagerare som försöker hävda sina rättigheter.
26. Europaparlamentet betonar att upprätthållandet av de befintliga passagerarrättigheterna bör prioriteras. Parlamentet uppmanar kommissionen att överväga införandet av kompletterande åtgärder för att förbättra tillämpningen och upprätthållandet av lagstiftningen om passagerares rättigheter, genom att till exempel publicera och uppdatera dokument som ger information om passagerarrättigheter på sin webbplats och främja spridning av bästa praxis och samarbete mellan medlemsstater, nationella tillsynsorgan, konsumentorganisationer och transportföretag. Parlamentet uppmanar medlemsstaterna att avsätta tillräckliga resurser för att säkerställa en effektiv efterlevnad och samverka med nationella tillsynsorgan i andra medlemsstater. Dessutom understryker parlamentet vikten av enhetliga, ändamålsenliga, avskräckande och proportionerliga sanktioner och kompensationsystem för att skapa rättvisa konkurrensvillkor och för att ge alla berörda aktörer starka incitament att följa bestämmelserna om passagerares rättigheter.
27. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att förtydliga definitionen av "extraordinära omständigheter" och ta fram riktlinjer över vad som omfattas, samt att inkludera denna definition i kommande ändringar av lagstiftningen om passagerares rättigheter så att man förhindrar felaktiga tolkningar av de omständigheter som har lett till inställda resor eller förseningar och för att skapa juridisk klarhet för såväl konsumenterna som företagen.
28. Europaparlamentet betonar att passagerare med nedsatt rörlighet eller med funktionshinder måste ges lika rese möjligheter och obegränsad tillgång till den infrastruktur och assistans, de fordon och tjänster samt den information de behöver.
29. Europaparlamentet understryker behovet av att ge personalen den utbildning i att tjäna passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som de behöver samt av att harmonisera bokningsförfaranden, förfaranden för att begära assistans och säkerhetskontrollriktlinjer, inklusive riktlinjer om hantering av rörlighetsutrustning och medicinsk utrustning. Parlamentet betonar att informationen om detta måste förbättras och ges i ett tillgängligt format från bokningen till dess att passageraren har nått sin destination. En persons funktionshinder, nedsatta rörlighet eller medicinska utrustning får inte medföra några extra avgifter eller leda till nekad ombordstigning av andra än strikt säkerhetsmässiga skäl.
30. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att utveckla en generell uppsättning standarder för tillgången till transportinfrastruktur och transporttjänster som skulle kunna omfatta aspekter som biljettförsäljning, reseinformation i realtid och internetjänster, för

att personer med funktionshinder ska få obegränsat tillträde till marknaderna för varor och tjänster inom transportområdet.

RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET

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

RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET

Antagande	18.9.2012
Slutomröstning: resultat	+: 43 -: 0 0: 1
Slutomröstning: närvarande ledamöter	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Erik Bánki, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Luis de Grandes Pascual, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Jörg Leichtfried, Marian-Jean Marinescu, Gesine Meissner, Mike Nattrass, Hubert Pirker, Dominique Riquet, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Brian Simpson, Keith Taylor, Silvia-Adriana Țicău, Giommaria Uggias, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zile
Slutomröstning: närvarande suppleanter	Spyros Danellis, Nathalie Griesbeck, Zita Gurmai, Anna Rosbach, Sabine Wils, Janusz Władysław Zemke
Slutomröstning: närvarande suppleanter (art. 187.2)	Isabella Lövin