



EUROOPA PARLAMENT

2009–2014

Siseturu- ja tarbijakaitsekomisjon

2011/2150(INI)

12.1.2012

ARVAMUS

Esitaja: siseturu- ja tarbijakaitsekomisjon

Saaja: transpordi- ja turismikomisjon

Kehtivate lennureisijate õiguste toimimine ja kohaldamine
(2011/2150(INI))

Arvamuse koostaja: Antonyia Parvanova

PA_NonLeg

ETTEPANEKUD

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

1. tunneb heameelt selle üle, et komisjon on pühendunud lennureisijate õigusi reguleerivate olemasolevate määruste analüüsimisele ja läbivaatamisele eesmärgiga parandada reisijate olukorda, eelkõige pikaajaliste hilinemiste ja lendude tühistamise korral; usub, et olemasolevate eeskirjade nõuetekohane kohaldamine liikmesriikide ja lennuettevõtjate poolt, piisavate ja lihtsate õiguskaitsevahendite jõustamine ning reisijatele täpse teabe esitamine seoses nende õigustega peaksid olema reisijate usalduse taastamise nurgakivid;
2. rõhutab lennureisijate õigusi reguleeriva määruse (EÜ) nr 261/2004 ja määruse (EÜ) nr 1107/2006 liikmesriikides ühesuguse rakendamise ja jõustamise, kaasa arvatud tõhusate, hoiatavate ja proportsionaalsete karistuste olulisust, et luua lennuettevõtjatele ja teistele osalistele võrdsed tingimused ja tugev majanduslik stiimul sätete järgimiseks;
3. rõhutab vajadust kõrvaldada praegused puudujäägid lennureisijate õigusi reguleeriva määruse (EÜ) nr 261/2004 ja määruse (EÜ) nr 1107/2006 rakendamises ja jõustamises liikmesriikides, mis põhjustab õiguslikku ebakindlust ja takistab tarbijate tõhusat kaitsmist;
4. märgib, et jõustamismeetmeid viiakse harva ellu ja need erinevad liikmesriigiti suurel määral, ning ergutab seetõttu komisjoni tegema koostööd pädevate asutuste ja riiklike täitevasutustega ning uurima võimalusi luua SOLVITil ja/või ELi keskküksusel põhinev võrgustik, et edendada lennureisijate õiguste ühtlast ja kiiret jõustamist ning määrata karistusi ja jälgida rikkumisi liikmesriikides, kus neid õigusakte ei rakendata;
5. võttes arvesse, et reisijate ebapiisav teavitamine on määruse (EÜ) nr 261/2004 ja määruse (EÜ) nr 1107/2006 tõhusa kohaldamise peamine takistus, palub komisjonil täpsustada mõlemas määruses osutatud reisijate teavitamise kohustust, tagamaks, et kõik reisijad, eriti kõige haavatavamas olukorras olevad reisijad saavad õigeaegset, põhjalikku ja täpset teavet oma õiguste ja protseduuride kohta abi saamiseks pikaajaliste hilinemiste ja/või lendude tühistamise korral, kaasa arvatud õiguse kohta valida piletihinna tagasimaksmise, teekonna muutmise ja ümberbroneerimise vahel, samuti protseduuride ja kontaktandmete kohta rahulolematuse või hüvitise taotlemise korral; sellist teavet tuleks anda arusaadavalt ja tarbijasõbralikul viisil reisi olulisematel etappidel, nimelt broneerimisel, lennule registreerimisel ja pardaleminekul, samuti peaks see olema trükitud piletile;
6. märgib, et määruse 261/2004 ja määruse 1107/2006 võimaliku läbivaatamise lõpulejõudmiseni läheb veel aega; kutsub seetõttu komisjoni üles kaaluma täiendavate ajutiste meetmete kehtestamist nimetatud määruste paremaks kohaldamiseks ja jõustamiseks. Need meetmed võivad hõlmata lennureisijate õigustest teavitavate dokumentide uuendamist ja avaldamist Euroopa Komisjoni kodulehel ning samuti arutelude ja koostöö toetamist liikmesriikide, riiklike täitevasutuste, tarbijaorganisatsioonide ja lennuettevõtjate vahel parimate tavade levitamiseks ja kokkulepete saavutamiseks õigusaktide vastuoluliste osade kohta;

7. palub komisjonil korraldada teavituskampaaniaid ja luua mitmekeelne teabeplatvorm, millega antaks lennureisijatele juurdepääs teabele õiguste ja protseduuride kohta, kaasa arvatud kaebuste ametlikele vormidele ja kontaktandmetele, juhib tähelepanu sellele, et reisijate õiguste avaldamiseks tehtavaid jõupingutusi võiks laiendada ja jagada teiste asjaosalistega riikide ametiasutuste, tarbijaorganisatsioonide, riiklike täitevasutuste, lennujaamade, lennuettevõtjate, agentide ja reisikorraldajate vahelise koostöö kaudu;
8. rõhutab, et lennuettevõtjad peaksid tagama vähemalt ühe esindaja ja/või kaebuste esitamise leti olemasolu igas lennujaamas, kus nad tegutsevad, kes saaks viivitamata teha otsuseid reisi katkemise korral, eelkõige seoses abistamise, hüvitamise, teekonna muutmise ja ümberbroneerimisega;
9. juhib tähelepanu vajadusele vastavate määruste läbivaatamiseks, lisades sellele pärast tarbija jaoks oodatavate tagajärgede ja kasude hindamist hiljutise kohtupraktika¹, et täpsustada lennureisijate õigusi ja tugevdada jõustamismeetmeid;
10. on seisukohal, et kõige enam korduvad terminid, millega kehtestatakse lennuettevõtjate vastutus ja/või vastavad reisijate õigused, tuleb selgelt määratleda; see hõlmab selliseid termineid nagu „lennureis”, „teekonna muutmise”, „ümbesuunamine”, „lennu tühistamine”, „pikaajaline viivitus”, „lennuplaan”, „lõppsihtkoht”, „abi ja hooldus” ja „õigus õiguskaitsele”; rõhutab vajadust esitada määruse nr 261/2004 tulevastes muudatustes termini „erakorralised asjaolud” rakendusala selge määratlus ja komisjoni suunised, et ennetada lendude tühistamist või hilinemist põhjustanud asjaolude põhjendamatu tõlgendamist; kutsub komisjoni üles hindama ümber lennuettevõtjate piiramatut vastutust seoses õigusega hoolitsusele lennuettevõtjast sõltumatute erakorraliste asjaolude korral;
11. kutsub komisjoni üles täpsustama, et juhul kui üks edasi-tagasi lend hilineb või on tühistatud erakorraliste asjaolude tõttu, võib lennuettevõtja viidata samadele erakorralistele asjaoludele ka esimese järgmise lennu puhul samas lennusuunas;
12. rõhutab reisijate õigust saada hõlpsalt täpset ja objektiivset teavet, mis kirjeldab üksikasjalikult nende lennureisi keskkonnamõju ja energiatõhusust; selline teave peaks olema selgelt nähtav nii lennuettevõtjate kodulehtedel kui ka piletitel; kutsub komisjoni ja lennuettevõtjaid üles toetama praegu selles suunas tehtavat tööd;
13. kiidab heaks reisijate õiguste mitmekesisuse sõltuvalt erinevatest transpordiviisidest, muu hulgas nt raudtee-, lennu-, mere- ja maismaatranspordis; usub siiski, et vaja on terviklikku lähenemisviisi, et integreerida kõik reisijate õigused, sh õigus hüvitisele, tagasimaksmisele ja teabele, mis hõlmaks ka ulatuslikku konsolideeritud õigusraamistikku;
14. märgib, et Euroopa Kohtu hiljutised kohtuotsused seoses reisija õigusega saada hilinemise korral hüvitist kinnitavad vajadust meetmete järele, mille eesmärk on tagada võrdne kohtlemine, asjakohane hüvitis pikaajaliste hilinemiste korral, sõltumata nimetatud hilinemiste põhjusest, et täielikult arvesse võtta kahju, mida ta on kannatanud; nõuab seetõttu tungivalt, et komisjon teeks sellega seoses meetmete ettepaneku, ilma et reisija

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

kaotaks seejuures järgmisele saadaolevale lennule üleviimise õigust;

15. soovib täiendada uuringu läbiviimist, et uurida sellise üheainsa õigusvahendi loomise võimalust ja teostatavust, mis hõlmaks tsiviillennunduse tarbijaõiguste kõiki sätteid ja põhimõtteid, et vähendada killustatust ja ületada vastuolusid reisijate õiguste eri valdkondades;
16. märgib, et kehtivad äritavad (nt registreerimistasud, eelisjärjekorras pardalemineku tasud, ülemäärased krediitkaardimakse tasud eelkõige rohkem kui ühe pileti ostmisel, pagasitasud, tasud ELi õigusaktide täitmise eest või piletihinna topeltbroneerimine reisija pangakontol teatavaks ajavahemikuks) põhjustavad märkimisväärseid erinevusi reklaamitud ja lõpphinna vahel, eksitades seega tarbijaid lennupileti lõplikku hinda määravate tegurite mõistmisel, ning rõhutab seetõttu vajadust tagada hinna läbipaistvus sarnaselt hiljuti vastu võetud tarbijaõiguste direktiivi reisijatevedu reguleerivates sätetes nõutuga, milles sedastatakse, et enne tarbija sidumist lepingu või pakkumisega teavitab kaupleja tarbijat kõikidest hinnas sisalduvatest maksudest; nõuab, et reklaamitud hind peab lõpphinda õiglaselt kajastama, ning nõuab tungivalt, et komisjon tugevdaks kontrolli reklaamitud ja lõpphinna üle eelkõige lennuettevõtjate veebisaitidel;
17. rõhutab ebaõiglaste lepingutingimuste ulatuslikku levikut lennutranspordi lepingutes ja liikmesriikides levivat kohtupraktikat, millega keelatakse teatavad lennuettevõtjate poolt korrapäraselt kasutatavad tingimused; nõuab seetõttu tungivalt, et komisjon käsitleks seda probleemi, koostades musta nimekirja konkreetsetest ebaõiglastest tingimustest lennundussektoris; rõhutab vajadust võtta meetmeid reisijate kaitsmiseks muude lennuettevõtjate poolt kehtestatud ebaõiglaste lepingutingimuste vastu, näiteks lepingulised küsimused, mis on seotud halvasti käsitletud/hilinenud/kahjustatud pagasiga, pileтите vahetamise võimalusega, vääramatu jõuga seotud asjaoludega, lennugraafiku ühepoolse muutmise, keeluga kasutada pileteid eraldi, v.a väga piiratud ja objektiivsete reisile mitteilmumise korral rakendatavate kriteeriumide alusel; meetmeid tuleks võtta ka reisijate kaitsmiseks poliitika vastu, mis on seotud ebamõistlike piirangutega käsipagasile ja lennujaamas tehtud ostudele, mille eest ei tohiks reisijatel lisatasu võtta; tuleb tagada, et reisijatele kehtiksid ühtsed piirangud seoses käsipagasi suuruse ja kaaluga;
18. rõhutab vajadust tagada lennureisijate õigusi reguleerivate eri õigusaktide kooskõla, eelkõige pagasiga reisijate õiguskaitse ja pagasita reisijatele sarnase kaitse puudumise vahelise kooskõla, lähtudes reisiteenuste turu suundumusest, kus tarbijad korraldavad üha enam oma reise ise, ja vältides reisijate diskrimineerimist ostetud pileti liigi alusel või ebaõiglast konkurentsi eri teenusepakkujate (lennuettevõtjad, reisibürood või reisikorraldajad) vahel; eelkõige nõuab tungivalt komisjonilt ettepanekute esitamist siduvate meetmete kohta, sh lennuettevõtjate kohustuste kohta koguda tagatisraha, et katta lennuettevõtjate kohustused reisijate ees, tagamaks, et reisijad, kes ostavad pagasita kohad, on lennuettevõtjate maksevõimetuse, pankroti või tegevusloa kaotamise korral tõhusalt kaitstud;
19. kutsub komisjoni üles koostama suunised liikumispuudega lennureisijate õigusi käsitleva määruse (EÜ) nr 1107/2006 tõlgendamiseks, eriti turvalisuse ja saatvate isikute laste sätete puhul;
20. jagab komisjoni seisukohta, et praegust määratlust „liikumispudega reisija” või „puudega

isik” ei tohi piirata, sest see õõnestab praeguse määratluse eesmärki pakkuda laiaulatuslikku abi asjaomastele erivajadustega inimrühmadele; soovib kaaluda, kas vanemad inimesed, kes ei ole liikumispuudega, rasedad naised ja saatjateta lapsed, kuna nende vanus piirab nende võimet kasutada ühistransporti iseseisvalt, peaksid ehk olema kaasatud määratlusse termini „erivajadustega reisijad” all;

21. rõhutab, et liikumispuudega või puuetega reisijatele tuleb anda võrdsed lennukiga reisimise võimalused ja piiramatu juurdepääs teenustele;
22. rõhutab vajadust pakkuda erikaitset haavatavatele tarbijarühmadele, eelkõige puudega ja liikumispuudega isikutele; rõhutab, et need haavatavad rühmad vajavad lisatagatist oma õiguste kasutamisel reisijatena, ning kutsub komisjoni, liikmesriike ja lennuettevõtjaid üles neid õigusi jõustama;
23. kutsub komisjoni üles kehtestama siduvaid meetmeid lennuettevõtjatele ja lennujaamadele, et nad ühtlustaksid oma poliitika, eelkõige seoses broneerimise ja abipalumisega protseduuride ning turvakontrolli poliitikaga, samuti pakuksid paremat teavet nende küsimuste kohta alates broneerimisest kuni liikumispuudega reisijate ja lõpuks erivajadustega reisijate lahkumiseni lennujaamast nende sihtkohas, et tagada võrdsed reisimisvõimalused ja mittediskrimineerimine ning võimaldada liikumispuudega reisijatel teada saada, mida oodata eri lennuettevõtjalt ja eri lennujaamadest;
24. rõhutab asjaolu, et lennuettevõtjate ja lennujaamade töötajate koolitamisel on oluline roll määruse 1107/2006 kõikide osade tõhusal rakendamisel ning see on kõige säästlikum vahend diskrimineerimise vältimiseks; rõhutab seetõttu, et lennujaamade ja lennuki pardal töötajate asjakohast koolitust tuleb pakkuda tihedas koostöös liikumispuudega isikute esindusorganisatsioonidega;
25. rõhutab, et on vajadus kindlustada, et liikumisabivahendeid ei käsitletaks tavalise pagasina, vaid sõltumatuks hädavajaliku vahendina, mis on reisija jaoks asendamatu; seetõttu rõhutab, et liikumisabivahendeid peaksid ettevaatlikult käsitsema koolitatud töötajad rangete ja ühtlustatud pardalemineku ja pardalt lahkumise protseduuride kohaselt, võimaldades reisijatel kasutada neid vahendeid nii kaua kui võimalik;
26. peab väga oluliseks tagada, et inimestelt, kes vajavad reisi ajal meditsiinilist hapnikku, ülekaalulistelt reisijatelt ja reisijatelt, kes peavad reisima abilise, ei nõuta lisatasu maksmist ja neid ei jäeta lennult maha, v.a rangelt ohutuse kaalutlustel;
27. julgustab komisjoni tegema koostööd liikmesriikidega, et teha kindlaks ja kõrvaldada puudujäägid kaebustega tegelevate riiklike asutuste töös ja vastavates menetlustes ning tagada lennureisijate õigusi käsitlevate õigusaktide nõuetekohane kooskõlastamine tulevaste ELi meetmetega alternatiivsete kaebuste lahendamise mehhanismide kontekstis;
28. rõhutab, et tarbijate võimalusi oma õiguste nõudmiseks tuleks suurendada; kutsub komisjoni üles tegema ettepanekut seoses meetmetega juurdepääsetava ja sõltumatu kaebuste käsitlemise menetluse kehtestamiseks ning seoses õiguskaitsevahenditega, mis tagavad lennureisijate õiguste tõhusa kaitse ja selle, et nad saavad hüvitist, millele neil on õigus, õigeaegselt ja tõhusal viisil; kutsub riiklikke täitevasutusi või uut ELi täitevasutust abistama tarbijaid nende kaebuste, eelkõige piiriüleste kaebuste korral; rõhutab fikseeritud

tähtaegade kehtestamise vajadust reisijate kaebustele vastamiseks sarnaselt muude reisijate õigusi reguleerivate määrustega, ja vajadust kaaluda riiklike täitevasutuste otsuste siduvaks muutmist, et kohtud neid tunnustaksid ning lennuettevõtjad ja teised asjaosalised neid järgiksid; kutsub liikmesriike üles kasutama piisavaid vahendeid riiklike täitevasutuste jaoks ja kehtestama neile proportsionaalseid õigusi sanktsioonide määramiseks;

29. kutsub üles tagama tõelist kooskõla lennureisijate õigusi reguleerivate õigusaktide ja tulevaste kollektiivset hüvitamist käsitlevate ELi meetmete vahel, et kindlustada lennureisijate õiguste tagamine tõhusal viisil ja astuda vastu ettevõtetele, kes neid õigusi süstemaatiliselt eiravad;
30. teeb ettepaneku hakata välja andma kõige tarbijasõbralikuma lennuettevõtja Euroopa auhinda, mis antakse igal aastal ettevõtjale, kes on saanud kõige paremat tagasisidet tarbijasõbralikkuse kohta.

PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS

Vastuvõtmise kuupäev	9.1.2012
Lõpphääletuse tulemus	+: 29 -: 0 0: 0
Lõpphääletuse ajal kohal olnud liikmed	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonyia Parvanova, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber