



EUROPEES PARLEMENT

2009 - 2014

Commissie interne markt en consumentenbescherming

2011/2150(INI)

12.1.2012

ADVIES

van de Commissie interne markt en consumentenbescherming

aan de Commissie vervoer en toerisme

inzake de werking en toepassing van verworven rechten van luchtreizigers
(2011/2150(INI))

Rapporteur voor advies: Antonya Parvanova

PA_NonLeg

SUGGESTIES

De Commissie interne markt en consumentenbescherming verzoekt de ten principale bevoegde Commissie vervoer en toerisme onderstaande suggesties in haar ontwerpresolutie op te nemen:

1. verwelkomt de toezegging van de Commissie om de bestaande verordeningen inzake de rechten van luchtreizigers te analyseren en te herzien met het oog op de verbetering van de situatie van passagiers, in het bijzonder in gevallen van lange vertraging of annulering; is van oordeel dat de adequate toepassing van de bestaande regels door de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen, de handhaving van toereikende en eenvoudige rechtsmiddelen en de verstrekking van passende informatie aan passagiers over hun rechten de hoeksteen zouden moeten vormen van het herstel van het vertrouwen van passagiers;
2. benadrukt het belang van uniforme uitvoering en handhaving in alle lidstaten van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van luchtreizigers, met inbegrip van effectieve, afschrikkende en evenredige sancties, teneinde voor een gelijk speelveld te zorgen en voor zowel de luchtvaartmaatschappijen als de andere betrokken actoren krachtige economische stimulansen te creëren om de bepalingen na te leven;
3. benadrukt dat het belangrijk is de bestaande lacunes te dichten in de uitvoering en de handhaving door de lidstaten van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van luchtreizigers, aangezien die lacunes tot rechtsonzekerheid leiden en een doeltreffende consumentenbescherming in de weg staan;
4. merkt op dat handhavingsmaatregelen zelden worden uitgevoerd en per lidstaat sterk verschillen; moedigt derhalve de Commissie aan om samen te werken met de bevoegde autoriteiten en nationale handhavingsorganen (hierna "NHO's" genoemd) en de mogelijkheid te onderzoeken om een op Solvit geënt netwerk en/of een centrale EU-eenheid te creëren teneinde de uniforme en snelle handhaving van de rechten van luchtpassagiers te bevorderen en sanctionering en monitoring te waarborgen van inbreuken en lidstaten die geen uitvoering geven aan deze wetgeving;
5. wijst erop dat het gebrek aan informatievoorziening aan de passagiers een grote belemmering is voor de doeltreffende toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006; verzoekt de Commissie om verduidelijking van de in de twee verordeningen vastgestelde verplichting om de passagiers te informeren, teneinde te garanderen dat alle passagiers, in het bijzonder passagiers in meest kwetsbare posities, tijdig begrijpelijke en nauwkeurige informatie ontvangen over hun rechten en de procedures voor het aanvragen van hulp in geval van een lange vertraging en/of annulering, waaronder het recht om te kiezen tussen vergoeding van de ticketprijs, vliegen via een andere route of omboeken, alsmede over de te volgen procedures en de te benaderen contactpunten als zij ontevreden zijn of schadevergoeding willen vragen; dergelijke informatie dient uitgebreid te zijn en op een consumentvriendelijke manier te worden verstrekt op de belangrijke momenten van een reis, namelijk bij de boeking, het inchecken en instappen, en moet op het ticket worden afgedrukt;

6. merkt op dat het tijd zal kosten om de procedure voor een eventuele herziening van Verordening (EG) nr. 261/2004 en Verordening (EG) nr. 1107/2006 af te ronden; roept derhalve de Commissie op om de invoering van aanvullende voorlopige maatregelen te overwegen teneinde de toepassing en handhaving van deze verordeningen te verbeteren; dit kan onder meer inhouden het bijwerken en op de website van de Commissie publiceren van de informatieve documenten inzake de rechten van luchtreizigers, alsmede het bevorderen van discussies en samenwerking tussen lidstaten, NHO's, consumentenorganisaties en luchtvaartmaatschappijen teneinde de beste praktijken te verspreiden en overeenstemming te bereiken over de controversiële delen van de wetgeving;
7. verzoekt de Commissie informatiecampagnes te organiseren en een meertalig voorlichtingsplatform op te zetten, waar luchtreizigers informatie kunnen vinden over rechten en procedures, o.a. het officiële klachtenformulier en de contactpunten; wijst erop dat er meer zou kunnen worden gedaan aan het bekend maken van de rechten van passagiers en dat daarbij ook andere actoren in de keten kunnen worden ingeschakeld via samenwerking tussen nationale autoriteiten, consumentenorganisaties, NHO's, luchthavens, luchtvaartmaatschappijen, reisbureaus en touroperators;
8. benadrukt dat luchtvaartmaatschappijen ervoor moeten zorgen dat zij op iedere luchthaven waarop zij vliegen, ten minste één vertegenwoordiger of klachtenbalie hebben die onmiddellijk beslissingen kan nemen in het geval van een storing, met name met betrekking tot assistentie, vergoeding, omleiding en omboeking;
9. wijst erop dat een herziening van de verordeningen zich opdringt met betrekking tot opname van de recente jurisprudentie¹, na evaluatie van de te verwachten gevolgen en voordelen voor de reizigers, om de rechten van luchtreizigers te verduidelijken en de handhavingsmaatregelen te versterken;
10. is van mening dat een duidelijke definitie moet worden gegeven van de meest voorkomende termen die ertoe dienen om de aansprakelijkheid van de luchtvaartmaatschappij en/of de desbetreffende rechten van passagiers vast te stellen, waaronder de termen "vlucht", "andere vlucht", "aansluiting", "uitwijken", "annulering", "lange vertraging", "geplande tijd", "eindbestemming", "bijstand en zorg" en "rechtsmiddel"; benadrukt dat duidelijk moet worden gedefinieerd en in richtsnoeren van de Commissie moet worden verduidelijkt wat er valt onder "buitengewone omstandigheden", hetgeen duidelijk vermeld moet worden bij toekomstige herzieningen van Verordening (EG) nr. 261/2004 om te voorkomen dat er ten onrechte een beroep wordt gedaan op de omstandigheden die tot annuleringen of vertragingen hebben geleid; nodigt de Commissie uit tot een herbeoordeling van de onbeperkte aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen in verband met het recht op verzorging onder buitengewone omstandigheden die buiten de macht van de luchtvaartmaatschappij liggen;
11. verzoekt de Commissie om te verduidelijken dat, ingeval één vlucht binnen een vluchttrotatie vertraagd is of geannuleerd wordt vanwege een buitengewone omstandigheid, de luchtvaartmaatschappij ook naar deze buitengewone omstandigheid mag verwijzen voor de eerste daarop volgende vlucht binnen dezelfde vluchttrotatie;

¹ Zie onder andere de gevoegde zaken C-402/07 en C-432/07 Sturgeon.

12. benadrukt het recht van passagiers op gemakkelijke toegang tot correcte en objectieve informatie die de milieueffecten en energie-efficiëntie van hun reis specificiert en die duidelijk zichtbaar moet zijn op zowel de websites van luchtvaartmaatschappijen als de tickets zelf; roept de Commissie en luchtvaartmaatschappijen op om de huidige inspanningen om dit te bereiken te steunen;
13. onderkent de diversiteit van passagiersrechten afhankelijk van de verschillende vervoerswijzen, zoals vervoer per trein, per vliegtuig en per schip; is evenwel van mening dat een holistische benadering nodig is om alle passagiersrechten, waaronder het recht op compensatie, terugbetaling en informatie, te integreren binnen één alomvattend, geconsolideerd wetgevingskader;
14. merkt op dat recente uitspraken van het Europees Hof van Justitie met betrekking tot het recht van passagiers op compensatie in geval van vertraging een bevestiging inhouden van de noodzaak van maatregelen gericht op een billijke behandeling en het garanderen van passende compensatie bij lange vertragingen ongeacht de oorzaak daarvan, teneinde de geleden schade volledig in aanmerking te nemen; dringt er daarom op aan dat de Commissie daartoe strekkende maatregelen voorstelt, zonder te tornen aan het recht van passagiers om op de volgende beschikbare vlucht te worden gezet;
15. stelt voor dat verder onderzoek zou kunnen worden gedaan naar de mogelijkheid en haalbaarheid van de vaststelling van één wetgevingsinstrument dat alle bepalingen en beginselen bevat inzake consumentenrechten binnen de burgerluchtvaart, teneinde fragmentatie te verminderen en inconsistenties tussen verschillende gebieden van passagiersrechten met elkaar in overeenstemming te brengen;
16. merkt op dat de bestaande handelspraktijken (zoals incheckvergoedingen, vergoedingen voor voorrang bij instappen, buitensporig hoge vergoedingen bij betaling met een kredietkaart, vooral bij aankoop van meer dan één ticket, bagagevergoedingen, vergoedingen voor naleving van EU-wetgeving of het gedurende enige tijd blokkeren van het dubbele van de ticketprijs op de bankrekening van de passagier) leiden tot aanzienlijke verschillen tussen de geadverteerde en de uiteindelijke prijs, zodat de consument misleid wordt over de elementen die de uiteindelijke vluchttarieven bepalen, en benadrukt derhalve het belang van prijstransparantie, zoals voorzien in de bepalingen over de diensten voor personenvervoer in de onlangs aangenomen richtlijn betreffende consumentenrechten, waarin is bepaald dat, voordat de consument aan enige overeenkomst of enig aanbod is gehouden, de handelaar de totale prijs inclusief belastingen aan de consument moet mededelen; stelt dat de geadverteerde prijs een eerlijke weergave moet zijn van de uiteindelijke prijs; dringt aan op meer controle van de Commissie op de geadverteerde tarieven en de uiteindelijke tarieven, met name op de websites van de luchtvaartmaatschappijen;
17. benadrukt het wijdverbreide bestaan van oneerlijke contractuele voorwaarden in luchtvervoerovereenkomsten en de toename van nationale jurisprudentie waarmee bepaalde vaak door luchtvaartmaatschappijen gebruikte voorwaarden worden verboden; dringt er derhalve bij de Commissie op aan om deze kwestie aan te pakken door specifieke oneerlijke voorwaarden binnen de luchtvervoerssector in een zwarte lijst op te nemen; onderstreept de noodzaak van maatregelen om passagiers te beschermen tegen andere

oneerlijke voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen, zoals contractuele kwesties met betrekking tot verkeerd verwerkte/vertraagde/beschadigde bagage, de overdraagbaarheid van tickets, omstandigheden die als overmacht gelden, de eenzijdige herplanning van vluchten en het verbod om het tweede deel van een retourticket te gebruiken tenzij op basis van zeer beperkte en objectieve "no-show"-criteria, en de onredelijke beperkingen voor handbagage; ook moeten er maatregelen worden genomen om passagiers te beschermen tegen het beleid in verband met de verschillende beperkingen ten aanzien van handbagage en luchthavenaankopen, waarvoor de passagiers geen extra kosten in rekening mogen worden gebracht; er moet voor worden gezorgd dat de passagiers kunnen profiteren van uniforme beperkingen inzake omvang en gewicht van handbagage;

18. benadrukt dat de verschillende wetgevingen inzake de rechten van luchtreizigers op elkaar afgestemd moeten worden en dat met name de kloof tussen de wettelijke bescherming van kopers van pakketreizen en het gebrek aan bescherming voor passagiers die alleen een vlucht hebben geboekt, moet worden gedicht, om op die manier de ontwikkelingen in de reissector te volgen, waarbij consumenten in toenemende mate zelf hun reis regelen, en discriminatie van passagiers op basis van het aangekochte tickettype of oneerlijke concurrentie tussen de verschillende dienstverleners (luchtvaartmaatschappijen, reisbureaus of touroperators) te voorkomen; dringt er bij de Commissie met name op aan om bindende maatregelen voor te stellen, o.a. een verplichting voor luchtvaartmaatschappijen om een definitieve garantie te bieden dat hun aansprakelijkheid ten opzichte van de passagiers gedekt is, zodat gewaarborgd is dat passagiers die alleen een vlucht boeken, in geval van insolventie, faillissement of intrekking van een exploitatievergunning even goed beschermd zijn als bij pakketreizigers nu al het geval is;
19. verzoekt de Commissie richtsnoeren op te stellen voor de interpretatie van Verordening (EG) nr. 1107/2006 inzake de rechten van luchtreizigers met beperkte mobiliteit, met name van de bepalingen betreffende veiligheid en begeleidende personen;
20. deelt de mening van de Commissie dat de huidige definitie van "passagiers met beperkte mobiliteit" of "gehandicapten" niet moet worden beperkt, omdat dit het doel van die definitie, namelijk de relevante groepen die speciale hulp nodig hebben van brede bijstand voorzien, zou ondermijnen; stelt voor om na te gaan of oudere mensen die geen beperkte mobiliteit hebben, zwangere vrouwen en ongeleide kinderen, voor zover hun vermogen om zelfstandig gebruik te maken van openbaar vervoer door hun leeftijd wordt beperkt, onder de definitie moeten vallen, eventueel door de term "passagiers met speciale behoeften" te gebruiken;
21. wijst erop dat personen met een beperkte mobiliteit of handicaps dezelfde mogelijkheden moeten hebben om per vliegtuig te reizen, en van een onbeperkte toegang tot diensten moeten kunnen profiteren;
22. benadrukt dat het nodig is om te voorzien in speciale bescherming voor kwetsbare consumentengroepen, in het bijzonder personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit; wijst erop dat deze kwetsbare groepen aanvullende garanties nodig hebben wanneer zij hun rechten als passagier uitoefenen, en roept de Commissie, de lidstaten en de luchtvaartmaatschappijen op om deze rechten te handhaven;
23. roept de Commissie op tot de invoering van bindende maatregelen voor

luchtvaartmaatschappijen en luchthavens om hun beleid te harmoniseren, in het bijzonder met betrekking tot boekingsprocedures, procedures voor het vragen om bijstand en de veiligheidscontroles, alsmede om betere informatie over deze onderwerpen te verstrekken vanaf het moment van boeking totdat passagiers met beperkte mobiliteit (hierna "PRM's" genoemd) en eventueel passagiers met speciale behoeften de luchthaven op hun eindbestemming verlaten, zodat gelijke reismogelijkheden en non-discriminatie gewaarborgd zijn en PRM's weten wat zij van de verschillende luchtvaartmaatschappijen en op de verschillende luchthavens kunnen verwachten;

24. benadrukt dat het opleiden van het personeel van luchtvaartmaatschappijen en luchthavens een belangrijke rol speelt met het oog op het waarborgen van de doeltreffende uitvoering van alle delen van Verordening (EG) nr. 1107/2006 en de meest kosteneffectieve manier is om non-discriminatie zeker te stellen; benadrukt derhalve dat in nauwe samenwerking met representatieve PRM-organisaties voorzien moet worden in een passende opleiding van personeel in luchthavens en aan boord van vliegtuigen;
25. benadrukt dat het nodig is om te waarborgen dat mobiliteitshulpmiddelen niet worden beschouwd en/of behandeld als gewone bagage, maar als een voor de passagier onvervangbaar en onmisbaar instrument dat hem onafhankelijkheid biedt; onderstreept om deze reden dat mobiliteitshulpmiddelen zorgvuldig moeten worden behandeld door gekwalificeerd personeel in overeenstemming met strikte en geharmoniseerde procedures voor instappen en van boord gaan, waarbij passagiers de hulpmiddelen zo lang mogelijk moeten kunnen gebruiken;
26. is van oordeel dat het van essentieel belang is om te waarborgen dat mensen die tijdens het reizen medische zuurstof nodig hebben, obese passagiers en passagiers die met een begeleider moeten reizen, geen aanvullende vergoedingen hoeven te betalen en niet als passagier geweigerd kunnen worden, tenzij om zuiver veiligheidstechnische redenen;
27. spoort de Commissie aan om samen te werken met de lidstaten bij het opsporen en wegwerken van tekortkomingen van nationale klachteninstanties en -procedures en om de wetgeving rond de rechten van luchtreizigers en de verwachte EU-maatregelen inzake alternatieve regelingen voor geschillenbeslechting naar behoren te coördineren.
28. benadrukt dat de mogelijkheden van consumenten om hun rechten uit te oefenen verbeterd moeten worden; roept de Commissie op om maatregelen voor te stellen voor de invoering van toegankelijke en onafhankelijke klachtenprocedures en rechtsmiddelen om te zorgen voor de doeltreffende bescherming van de rechten van luchtreizigers en te garanderen dat zij de compensatie waarop ze recht hebben op tijdige en efficiënte wijze ontvangen; roept de NHO's of een nieuw EU-handhavingsorgaan op om consumenten te helpen met hun klachten, in het bijzonder over de grenzen heen; onderstreept dat er vaste termijnen moeten gelden voor de beantwoording van klachten van passagiers, te vergelijken met andere verordeningen over passagiersrechten, en dat moet worden overwogen de beslissingen van NHO's bindend te maken om te waarborgen dat ze door de rechtbanken erkend worden en uitgevoerd worden door de luchtvaartmaatschappijen en andere betrokken actoren; verzoekt de lidstaten voldoende geld uit te trekken voor de NHO's en er adequate sanctiebevoegdheden aan toe te kennen;
29. verzoekt een passende samenhang te waarborgen tussen de wetgeving inzake de rechten

van luchtreizigers en de verwachte EU-maatregelen inzake collectief verhaal, teneinde de rechten van luchtreizigers op een doeltreffende manier zeker te stellen en bedrijven aan te pakken die deze rechten systematisch negeren;

30. stelt voor om een Europese prijs in te stellen voor de meest consumentvriendelijke luchtvaartmaatschappij, die jaarlijks moet worden toegekend aan het bedrijf met de beste prestaties op het gebied van consumentvriendelijkheid;

UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

Datum goedkeuring	9.1.2012
Uitslag eindstemming	+: 29 -: 0 0: 0
Bij de eindstemming aanwezige leden	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
Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)	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