



EUROPEES PARLEMENT

2009 - 2014

Commissie interne markt en consumentenbescherming

2012/2067(INI)

17.7.2012

ADVIES

van de Commissie interne markt en consumentenbescherming

aan de Commissie vervoer en toerisme

over passagiersrechten in alle vervoerswijzen
(2012/2067(INI))

Rapporteur voor advies: Sirpa Pietikäinen

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. benadrukt dat artikel 169 van het VWEU en artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie een hoge mate van consumentenbescherming garanderen;
2. herhaalt dat passagiersrechten behandeld moeten worden als consumentenrechten; verzoekt de Commissie om toe te zien op een samenhangende handhaving van deze rechten;
3. dringt erop aan dat de Commissie voortdurend uitgebreid overleg organiseert met alle belanghebbenden in de toeristische sector, met name consumenten en reisorganisaties, over het doen gelden van rechten en schadevergoeding, om ervoor te zorgen dat er een geïntegreerd, vereenvoudigd, uniform en coherent beleid ten aanzien van de rechten van de toerist als consument wordt ingevoerd;
4. wijst erop dat consumenten recht hebben op een hoge mate van effectieve en gelijke bescherming, ongeacht het vervoermiddel waarvan zij gebruik maken; dringt aan op verdere harmonisatie van de bepalingen en beginselen inzake passagiersrechten voor de verschillende takken van vervoer – zoals het recht om een reis te annuleren wanneer zij wordt onderbroken, het recht om te kiezen tussen terugbetaling of een andere reisroute en het recht op hulp en bijstand in geval van lange wachttijden – teneinde fragmentatie tegen te gaan en inconsistenties tussen de verschillende categorieën van passagiersrechten gelijk te trekken; benadrukt dat deze harmonisatie op geen enkele wijze mag leiden tot een vermindering van bestaande passagiersrechten, maar juist moet resulteren in opheffing van inconsistenties en harmonisatie van de bewuste rechten voor alle takken van vervoer met de hoogste normen als uitgangspunt; is met name van mening dat de definities van vertragingen of annuleringen geen distorsies tot gevolg mogen hebben tussen de rechten die binnen de diverse takken van vervoer gangbaar zijn;
5. pleit voor meer onderzoek naar de wenselijkheid en haalbaarheid van één enkele verordening die zich zou uitstrekken tot alle bepalingen en beginselen op het gebied van passagiersrechten, inclusief voor passagiers met een handicap of met beperkte mobiliteit;
6. erkent dat met de inwerkingtreding van de verordeningen inzake vervoer over het water¹ en vervoer per bus² in respectievelijk december 2012 en maart 2013 de EU het eerste geïntegreerde gebied ter wereld voor passagiersrechten voor alle vervoerswijzen zal worden gecreëerd; merkt op dat de toepasselijke EU-wetgeving nu gezamenlijk en op een gecoördineerde manier door alle lidstaten volledig ten uitvoer moet worden gelegd opdat het EU-beleid inzake passagiersvervoer strategisch gezien niet langer een louter modale aangelegenheid blijft, maar intermodaal wordt;

¹ PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1.

² PB L 55 van 28.02.2011, blz. 1.

7. benadrukt dat, van zodra alle passagiersrechten- en transportverordeningen in werking zijn getreden, de Commissie in samenwerking met de lidstaten onmiddellijk dient over te gaan tot de beoordeling van de praktische toepassing daarvan;
8. merkt op dat de bestaande commerciële praktijken (zoals incheckvergoedingen, vergoedingen voor instappen met prioriteit, kaartbetalingen en bagage) kunnen leiden tot substantiële verschillen tussen de geadverteerde en de uiteindelijke prijs, en onderstreept daarom de noodzaak van transparantie met betrekking tot de totale ticketprijs en wat daarbij is inbegrepen, zodat passagiers vóór de aankoop van een ticket weloverwogen keuzes kunnen maken;
9. benadrukt dat de wetgeving inzake prijstransparantie effectief ten uitvoer moet worden gelegd en gehandhaafd in overeenstemming met de bepalingen van de richtlijn inzake consumentenrechten¹; dringt aan op de vastlegging van een reeks elementaire passagiersvervoersdiensten die consequent in het basistarief moeten zijn inbegrepen, ongeacht de wijze van vervoer;
10. dringt er bij de Commissie op aan haar controleactiviteiten uit te breiden tot de websites van bedrijven en leveranciers van vervoersdiensten, zodat de transparantie voor passagiers wordt vergroot, met name wanneer zij tickets online kopen, en te trachten te voorkomen dat dergelijke websites de consument misleiden, bijvoorbeeld door een verbod in te stellen op het gebruik van vooraf aangekruiste vakjes of aanvullende kosten waarover niet vooraf accurate informatie wordt gegeven; verzoekt de Commissie richtsnoeren op te stellen met voorbeelden en evaluaties van commerciële praktijken, zoals contractuele voorwaarden met betrekking tot de overdraagbaarheid van tickets, overmacht, het verbod op het separate gebruik van tickets en verkeerd of met vertraging afgehandelde of beschadigde bagage, zodat zowel consumenten als bedrijven goed worden geïnformeerd over oneerlijke bedingen in vervoerovereenkomsten;
11. is van mening dat de elementaire diensten die in het basistarief moeten zijn inbegrepen tenminste alle operationele kosten moeten bestrijken die onontbeerlijk zijn voor het vervoer van passagiers (inclusief die welke verband houden met de juridische verplichtingen van de vervoerder, zoals veiligheid, beveiliging en passagiersrechten), alle aspecten die essentieel zijn voor de reis vanuit passagiersperspectief (zoals het afgeven van tickets en instapkaarten of het meenemen van een minimumhoeveelheid bagage en persoonlijke bezittingen) en alle betaalkosten (zoals kosten voor het gebruik van kredietkaarten);
12. constateert dat er een probleem is met de bestaande Verordening (EG) 261/2004², aangezien niet uit de EER afkomstige luchtvaartmaatschappijen weigeren een vergoeding toe te kennen aan passagiers die vanuit derde landen naar de Unie vliegen wanneer deze maatschappijen namens EER-luchtvaartmaatschappijen luchtvaartdiensten verstrekken; roept de Commissie ertoe op deze situatie recht te zetten door als elementair beginsel te hanteren dat de EU-vervoerder waarmee de passagier een overeenkomst heeft afgesloten, erop moet toezien dat de rechten van EU-passagiers worden gerespecteerd, ook al is de EU-vervoerder niet zelf verantwoordelijk voor het vervoer van de passagiers;

¹ PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64.

² PB L 46 van 17.02.2004, blz. 1.

13. dringt aan op volledige implementatie in alle takken van vervoer en in alle lidstaten en alle vormen van grensoverschrijdend reizen van de tien passagiersrechten die de Commissie in haar mededeling heeft opgenomen; pleit ervoor dat de Commissie er zich serieus over beraadt om het handvest voor de rechten van de burgers te betrekken bij haar campagne om het publiek bewust te maken van de rechten van EU-passagiers, zoals ook is voorgesteld in het recente advies van de Commissie interne markt en consumentenbescherming van het Europees Parlement over het "Verslag over het EU-burgerschap 2010: het wegnemen van de belemmeringen voor de rechten van EU-burgers"; is van mening dat opneming van de rechten van EU-passagiers in het nog uit te brengen handboek voor EU-burgers essentieel is om gedaan te krijgen dat de burgers volledig op de hoogte zijn van de zaken waarin de EU-wetgeving al dan niet voorziet wanneer zij tijdens hun reizen met problemen te kampen krijgen;
14. onderstreept de behoefte aan consistentie tussen de verschillende aspecten van de wetgeving inzake passagiersrechten en de noodzaak te bewerkstelligen dat passagiers met een ticket voor uitsluitend vervoer evengoed recht hebben op effectieve bescherming wanneer een maatschappij failliet gaat of haar bedrijfsvergunning verliest als reeds het geval is voor kopers van pakketreizen, teneinde aldus discriminatie van passagiers op basis van het type ticket en oneerlijke concurrentie tussen verschillende dienstverleners te voorkomen;
15. dringt erop aan dat passagiers beter beschermd worden wanneer zij tijdens een enkele reis van verschillende opeenvolgende vervoerswijzen gebruikmaken en over een geïntegreerd ticket beschikken, en dat zij in dat geval aanspraak kunnen maken op alle rechten in de ruimste zin van het woord die op een van deze vervoerswijzen van toepassing zijn;
16. onderstreept dat moet worden gegarandeerd dat passagiers tijdige, accurate en volledige informatie krijgen over hun rechten voordat zij reisdiensten aankopen, en dat deze informatie – in het bijzonder met betrekking tot de rechten en procedures voor het verkrijgen van bijstand in geval van langdurige vertragingen/annuleringen en tot het aanvragen van schadevergoeding – gedurende alle stadia van de reis beschikbaar moet worden gesteld en altijd op de website van het reisbureau kan worden geraadpleegd; is van mening dat de inspanningen om bekendheid te geven aan de rechten van passagiers kunnen worden opgevoerd en gegroepeerd middels samenwerking tussen nationale autoriteiten, consumentenorganisaties, nationale handhavingsautoriteiten, vervoersmaatschappijen, enz.; roept op tot actie om de rol van consumentencentra bij het oplossen van consumentenproblemen en -geschillen te versterken en daarvoor meer middelen uit te trekken, en om te bewerkstelligen dat er effectieve mechanismen voor alternatieve geschillenbeslechting en collectief verhaal beschikbaar zijn met het oog op de daadwerkelijke bescherming van passagiersrechten en het garanderen van een adequate vergoeding; verzoekt de Commissie vaste termijnen vast te stellen om gevolg te geven aan passagiersklachten die identiek zijn voor alle vormen van vervoer; verzoekt de Commissie om één enkele, gemakkelijk te begrijpen en in alle officiële EU-talen beschikbare hulplijnwebsite in te stellen met informatie over passagiersrechten (www.travel.eu);
17. is van mening dat de overschakeling van een modale naar een intermodale benadering van de rechten van EU-passagiers alleen succesvol kan zijn als zij gepaard gaat met klachtenprocedures, mechanismen voor alternatieve geschillenbeslechting en

consumentenklachtencentra die niet alleen over het nodige personeel en de nodige financiële middelen beschikken maar ook volledig aan elkaar gekoppeld zijn, zodat passagiers snel en goedkoop een adequate rechtzetting kunnen verkrijgen in zaken aangaande de kwaliteit van de dienstverlening of de omstandigheden waarmee zij tijdens hun reis te maken krijgen;

18. vestigt speciaal de aandacht op de rechten van de consument bij het boeken van pakketreizen, hetzij via een reisbureau, hetzij zelf online;
19. dringt aan op de ontwikkeling van EU-brede instrumenten om een optimale multimodaliteit te verzekeren in het kader van doeltreffende, hoogkwalitatieve en interoperabele grensoverschrijdende openbare vervoersdiensten, om zowel het vrije personenverkeer als de concurrentiebestendigheid van dergelijke diensten ten opzichte van het gebruik van particuliere personenvoertuigen te vrijwaren; is van mening dat grensoverschrijdende passagiers de mogelijkheid moeten krijgen om één enkel ticket te kopen wanneer zij door meer dan twee landen reizen;
20. dringt aan op een geïntegreerd beleid voor mensen met een beperkte mobiliteit, met name ouderen; is van mening dat de hele vervoersketen vanaf thuis en terug, inclusief toegang tot het openbaar vervoer, daarbij moet worden betrokken; verlangt dat wordt voorzien in de behoefte aan een coherent stelsel van centrale steunpunten om mensen met een beperkte mobiliteit bij te staan;
21. verwacht dat de Commissie bij de herziening van de richtlijn inzake pakketreizen¹ grondig onderzoekt welke invloed e-handel en de digitale markten hebben op het consumentengedrag in de Europese toeristische sector; is van mening dat de Commissie meer inspanningen moet leveren om de kwaliteit en de inhoud van de aan toeristen verstrekte informatie te verbeteren en dat deze informatie gemakkelijk toegankelijk en betrouwbaar moet zijn voor consumenten;
22. wijst erop dat het vaak onmogelijk is om ter plekke oplossingen te verzinnen en dat ervoor moet worden gezorgd dat vervoerders het nodige deskundige personeel en de noodzakelijke voorzieningen in terminals ter beschikking hebben, zodat de passagiers snel een keuze kunnen maken;
23. wijst er met nadruk op dat vervoerders aan elke terminal of op elke luchthaven van waaruit zij opereren tenminste één vertegenwoordiger moeten stationeren en/of in een klachtenmeldpunt moeten voorzien dat bevoegd is om bij storingen onmiddellijk beslissingen te kunnen nemen;
24. roept de Commissie ertoe op maatregelen voor te stellen voor de invoering van geharmoniseerde en toegankelijke klachtenprocedures en rechtsmiddelen om te zorgen voor een doeltreffende bescherming van de rechten van reizigers en te garanderen dat zij de compensatie waarop ze recht hebben op een tijdige en efficiënte manier ontvangen;
25. is verontrust over de problemen waarmee passagiers – met name bij grensoverschrijdende reizen – af te rekenen hebben om hun rechten te laten gelden tegenover bedrijven die deze

¹ PB L 158 van 23.06.1990, blz. 59.

niet wensen te respecteren; is in dit verband van mening dat onafhankelijke nationale handhavingsautoriteiten als bemiddelaar tussen passagiers en maatschappijen dienen op te treden, zodat de rechten van passagiers gehandhaafd worden zonder dat zij hiervoor gerechtskosten hoeven te dragen; onderstreept dat samenwerking tussen deze nationale handhavingsautoriteiten een absolute noodzaak is om de problemen te kunnen aanpakken die grensoverschrijdende passagiers ondervinden willen zij hun rechten doen naleven;

26. benadrukt dat de handhaving van bestaande passagiersrechten een topprioriteit moet zijn; verzoekt de Commissie zich te beraden over de invoering van aanvullende maatregelen om de toepassing en handhaving van de wetgeving inzake passagiersrechten te verbeteren, door bijvoorbeeld op haar website informatie over passagiersrechten te publiceren en deze geregeld bij te werken, en door de verspreiding van optimale praktijken en samenwerking tussen lidstaten, nationale handhavingsinstanties, consumentenorganisaties en transportbedrijven te bevorderen; dringt er bij de lidstaten op aan voldoende middelen in te zetten om effectieve handhaving en samenwerking met nationale handhavingsinstanties in andere lidstaten te waarborgen; benadrukt het belang van uniforme, effectieve, afschrikkende en evenredige sancties teneinde een gelijk speelveld tot stand te brengen en van krachtige economische stimulansen voor alle betrokken actoren om te voldoen aan de bepalingen inzake passagiersrechten;
27. dringt er bij de Commissie op aan de definitie van "buitengewone omstandigheden" te verduidelijken en richtsnoeren op te stellen voor wat daaronder wordt verstaan, en deze definitie op te nemen in de toekomstige wijzigingen van de wetgeving inzake passagiersrechten om onjuiste interpretaties te voorkomen van de omstandigheden die hebben geleid tot annuleringen of vertragingen en om rechtszekerheid te creëren ten behoeve van zowel consumenten als bedrijven;
28. wijst erop dat personen met een beperkte mobiliteit of handicaps dezelfde mogelijkheden moeten hebben om te reizen, en onbeperkt en onbelemmerd toegang moeten krijgen tot vervoersinfrastructuur, voertuigen, hulpdiensten en alle informatie die zij nodig hebben;
29. onderstreept de noodzaak om personeel te voorzien van een passende opleiding voor het bijstaan van passagiers met een handicap of beperkte mobiliteit, en over te gaan tot de harmonisatie van boekingsprocedures, van procedures voor het aanvragen van bijstand en van maatregelen op het gebied van veiligheidscontrole, met inbegrip van maatregelen voor het omgaan met mobiliteitsproblemen en medische apparatuur; benadrukt de noodzaak om over deze aangelegenheden betere informatie te verstrekken, in een toegankelijk formaat, en vanaf het moment van boeking tot de passagier zijn of haar bestemming heeft bereikt; onderstreept dat er geen extra kosten in rekening mogen worden gebracht in verband met iemands handicap of beperkte mobiliteit of voor het hanteren van medische apparatuur, en dat embarkatie in dergelijke gevallen niet mag worden geweigerd, tenzij op strikte veiligheidsgronden;
30. roept de Commissie ertoe op een algemeen normenpakket op te stellen met betrekking tot de toegankelijkheid van transportinfrastructuur en -diensten, waarbij ook aspecten moeten worden betrokken zoals ticketverkoop, realtime-reisinformatie en onlinediensten, teneinde personen met een handicap gelijkwaardige en onbeperkte toegang tot de producten en diensten in de vervoerssector te kunnen garanderen.

UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

Datum goedkeuring	10.7.2012
Uitslag eindstemming	+: 32 -: 0 0: 0
Bij de eindstemming aanwezige leden	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
Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)	Raffaele Baldassarre, Jürgen Creutzmann, María Irigoyen Pérez, Emma McClarkin, Anja Weisgerber