



---

*Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών*

---

**2016/2062(INI)**

18.7.2016

## **ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΗ**

της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών

προς την Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού

σχετικά με τη στρατηγική για τις αερομεταφορές στην Ευρώπη  
(2016/2062(INI))

Συντάκτρια γνωμοδότησης: Anneleen Van Bossuyt

PA\_NonLeg

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών καλεί την Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού, που είναι αρμόδια επί της ουσίας, να συμπεριλάβει στην πρόταση ψηφίσματός της τις ακόλουθες προτάσεις:

1. χαιρετίζει την ενσωμάτωση ειδικού τμήματος για τους καταναλωτές στη στρατηγική της Επιτροπής για τις αερομεταφορές· σημειώνει ότι πολλά από τα εφαρμοστέα δικαιώματα στους καταναλωτές που διενεργούν ταξιδιωτικές κρατήσεις εξακολουθούν να βασίζονται στην οριζόντια νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών· θεωρεί, ως εκ τούτου, ότι ο έλεγχος καταλληλότητας του κεκτημένου για την προστασία των καταναλωτών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη αυτό το γεγονός·
2. αναγνωρίζει τη σημασία του τομέα των αερομεταφορών ως κινητήριας δύναμης για ανάπτυξη, απασχόληση και νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για την ευρωπαϊκή οικονομία, καθώς και τον καίριο ρόλο του στην κινητικότητα εμπορευμάτων, ανθρώπων και υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά·
3. αναγνωρίζει τη σημασία του τομέα των αερομεταφορών στην ευρωπαϊκή αεροναυπηγική βιομηχανία, που έχει ηγετική θέση σε παγκόσμιο επίπεδο στην παραγωγή πολιτικών αεροσκαφών και έχει δημιουργήσει περισσότερες από 500 000 θέσεις εργασίας στην ΕΕ·
4. αναγνωρίζει τα οφέλη που προκύπτουν από την ελευθέρωση των αερομεταφορών στην ΕΕ και από τη δημιουργία της ενιαίας αγοράς υπηρεσιών αεροπορικής μεταφοράς επιβατών·
5. εκφράζει τη δυσαρέσκειά του για τον κατακερματισμό του εναέριου χώρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το κόστος του οποίου εκτιμάται από την Επιτροπή σε 5 δισεκατομμύρια EUR και έχει, συγκεκριμένα, ως αποτέλεσμα καθυστερήσεις για τους επιβάτες·
6. εκφράζει τη λύπη του για το γεγονός ότι δεν έχει ακόμη επιτευχθεί συμφωνία στο Συμβούλιο για τον κανονισμό σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών (αναθεώρηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004), για τον οποίο το Κοινοβούλιο υπέβαλε την έκθεσή του τον Απρίλιο 2014· εκφράζει επιδοκιμασία για την απόφαση της Επιτροπής να χρησιμοποιήσει ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τους σημερινούς κανόνες, αλλά πιστεύει ότι η έγκριση του αναθεωρημένου κανονισμού 261/2004 είναι απαραίτητη για την ασφάλεια δικαίου για τους καταναλωτές και τον κλάδο των αερομεταφορών, καθώς και για την αντιμετώπιση των κενών στην ισχύουσα νομοθεσία· τονίζει ότι η ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών θα πρέπει να είναι ένας από τους κύριους στόχους της στρατηγικής για τις αερομεταφορές και οιασδήποτε μεταρρύθμισης των κανόνων που αφορούν την αεροπορία·
7. υπενθυμίζει τη «σάρωση» των δικτυακών τόπων ταξιδιωτικών υπηρεσιών σε ολόκληρη την Ένωση που επιχείρησαν η Επιτροπή και οι εθνικές αρχές επιβολής του νόμου το 2013· σημειώνει ότι αυτή η «σάρωση» αποκάλυψε σημαντικά προβλήματα σε περισσότερο από τα δύο τρίτα των δικτυακών τόπων που ελέγχθηκαν, τα οποία αφορούσαν δυσκολίες σε σχέση με τα εξής: αδυναμία παροχής υποχρεωτικών στοιχείων επικοινωνίας· έλλειψη οδηγιών σχετικά με τον τρόπο υποβολής καταγγελιών·

αβεβαιότητα σχετικά με το αν παραλήφθηκε η καταγγελία ή απουσία απάντησης· προσυζητήσεις τιμών, όπως τέλη αποσκευών και ασφάλιση, ή πολιτικές ακύρωσης και τροποποίησης της κράτησης που δεν εμφανίζονται υπό μορφή επιλογής με σκοπό την ενεργητική συναίνεση· και συνολικές τιμές που δεν εμφανίζονται από την αρχή·

8. καλεί, επομένως, την Επιτροπή να διενεργήσει περαιτέρω έρευνα σχετικά με την εξέλιξη της ψηφιακής τουριστικής αγοράς, με σκοπό να καθοριστούν πολιτικές για τη διασφάλιση ίσων όρων ανταγωνισμού για τα ταξιδιωτικά γραφεία, και να προστατεύονται οι καταναλωτές μέσω της εξασφάλισης διαφάνειας και ουδετερότητας όταν αναζητούν, σχεδιάζουν και κάνουν κρατήσεις για ταξιδιωτικά προϊόντα και υπηρεσίες·
9. αναγνωρίζει την πρόοδο που επιτεύχθηκε μετά τη «σάρωση», στο πλαίσιο της οποίας 191 δικτυακοί τόποι επικαιροποιήθηκαν εντός δώδεκα μηνών και άλλοι δικτυακοί τόποι υποβλήθηκαν σε διαδικασίες που βρίσκονται σε εξέλιξη·
10. επισημαίνει ότι η δημόσια διαβούλευση που πραγματοποιήθηκε πριν από τη στρατηγική για τις αερομεταφορές δείχνει ότι οι καταναλωτές εξακολουθούν να έχουν προβλήματα κατά την κράτηση αεροπορικών εισιτηρίων ή κατά την έκδοση της κάρτας επιβίβασης διαδικτυακά· καλεί την Επιτροπή να υποβάλει λεπτομερέστερη έκθεση σχετικά με την πρόοδο που έχει επιτευχθεί όσον αφορά τις προσπάθειες συμμόρφωσης των δικτυακών τόπων με τη νομοθεσία της ΕΕ, και σχετικά με τα μελλοντικά σχέδιά της για την επιβολή της νομοθεσίας σε αυτόν τον τομέα, όσον αφορά πωλήσεις αεροπορικών εισιτηρίων τόσο εντός όσο και εκτός διαδικτύου·
11. καλεί την Επιτροπή να ενισχύσει τους ελέγχους στις αεροπορικές εταιρείες γενικότερα, και στις εταιρείες χαμηλού κόστους ειδικότερα, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή τους με τη νομοθεσία της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών και την ασφάλεια της αεροπορίας·
12. υπογραμμίζει ότι έχει σημασία να διασφαλιστεί ότι οι δικτυακοί τόποι και οι εφαρμογές ταξιδιωτικών προϊόντων θα τηρούν τη νομοθεσία της ΕΕ, ιδίως δε τη νομοθεσία για τα δικαιώματα των καταναλωτών, καθώς το 2015 οι κρατήσεις ταξιδιών και καταλυμάτων διακοπών αντιπροσώπευαν το 52% του συνόλου των αγορών που πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά, ενώ η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στον τομέα και η αυξημένη εμπιστοσύνη στο διαδικτυακό περιβάλλον είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη ΜΜΕ στον τουριστικό κλάδο· θεωρεί ότι οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο πρέπει να ενημερώνονται σωστά και να μην παραπλανούνται καθώς και ότι οι εταιρείες πρέπει να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για να προστατεύουν τους καταναλωτές και τους φιλοξενούμενους για την ασφάλειά τους·
13. επισημαίνει τη σημασία της προστασίας και της άσκησης, τόσο εντός όσο και εκτός διαδικτύου, των δικαιωμάτων των καταναλωτών που κάνουν κρατήσεις ταξιδιών και αυτών που ταξιδεύουν, συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, όσον αφορά τη δυνατότητα πρόσβασης, την παροχή βοήθειας και την πρόσβαση σε πληροφορίες·
14. εκφράζει την ικανοποίησή του για την τελική συμφωνία και την έκδοση της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια· θεωρεί ότι οι νέοι κανόνες θα προσφέρουν σημαντικά οφέλη στους καταναλωτές που επιθυμούν να αγοράζουν ταξιδιωτικές και συναφείς υπηρεσίες με αυτόν τον τρόπο·

15. επαναλαμβάνει τη δέσμευσή του για υψηλά πρότυπα ασφάλειας και προστασίας των αερομεταφορών και των αερολιμένων· εκφράζει ικανοποίηση για το γεγονός ότι εξετάζεται η δυνατότητα εφαρμογής της προσέγγισης της ενιαίας ασφάλειας και για την πρόθεση της Επιτροπής να προωθήσει την έγκριση αυτής της προσέγγισης με βασικούς εμπορικούς εταίρους· υποστηρίζει, επιπλέον, την πρόθεση της Επιτροπής να διατηρήσει τα εν λόγω υψηλά πρότυπα, με παράλληλη μείωση του φόρτου των ελέγχων ασφαλείας, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών·
16. εκφράζει επιδοκιμασία για την αξιοσημείωτη αύξηση της συνδεσιμότητας των αερολιμένων που έχει επιτευχθεί στην ΕΕ την τελευταία δεκαετία· εκφράζει τη δυσαρέσκειά του για το γεγονός ότι ορισμένες περιοχές εξακολουθούν, ωστόσο, να μην εξυπηρετούνται επαρκώς και ότι οι καταναλωτές σε πόλεις, περιοχές και χώρες που διαθέτουν λιγότερες συνδέσεις βρίσκονται κατά συνέπεια σε μειονεκτική θέση από απόψεως ανταγωνισμού σε σύγκριση με εκείνους που συνδέονται μέσω μεγάλων αερολιμένων· φρονεί ότι στη στρατηγική για τις αερομεταφορές θα πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στις λιγότερο συνδεδεμένες περιφέρειες και στους μικρότερους αερολιμένες, ιδίως στις εξόχως απόκεντρες και πιο αραιοκατοικημένες περιφέρειες και ότι θα πρέπει να λαμβάνονται δεόντως υπόψη τα συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου σε αυτόν τον τομέα<sup>1</sup>· τονίζει την ανάγκη επανεξέτασης της οδηγίας για τα αερολιμενικά τέλη και παροτρύνει την Επιτροπή να αξιολογήσει τον αρνητικό αντίκτυπο των σημερινών αεροπορικών τελών·
17. καλεί την Επιτροπή να αξιολογήσει κατά πόσο είναι θεμιτές οι πρακτικές χρέωσης σημαντικών τελών στους καταναλωτές για τη μεταφορά αποσκευών ή την έκδοση εισιτηρίων, εάν δεν έχει γίνει κράτηση για τις υπηρεσίες αυτές προτού ο καταναλωτής περάσει από τον έλεγχο εισιτηρίων ή φθάσει στην πύλη επιβίβασης·
18. χαιρετίζει τη φιλοδοξία της Επιτροπής να ενισχύσει τη ρυθμιστική αρμοδιότητα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA)· τονίζει ότι τα ζητήματα ασφάλειας και προστασίας πρέπει να βρίσκονται στο επίκεντρο κάθε προσπάθειας για την ενίσχυση των επιδόσεων και της αποτελεσματικότητας της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς αερομεταφορών, για να διασφαλίζεται η διαρκής εμπιστοσύνη των καταναλωτών και η ανταγωνιστικότητα του τομέα αερομεταφορών της ΕΕ σε παγκόσμιο επίπεδο· υπογραμμίζει την ανάγκη για αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές ποινές ώστε να εξασφαλίζεται ένα πνεύμα συμμόρφωσης και υψηλών προτύπων ασφάλειας και προστασίας στον τομέα αερομεταφορών της ΕΕ·
19. υπενθυμίζει ότι οι καταναλωτές πρέπει να έχουν πάντα στη διάθεσή τους μια διαδικασία για να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους σε εμπόρους και να ζητούν επιστροφές· πιστεύει ότι αυτή η διαδικασία θα πρέπει να είναι εφικτή με τρόπο που να μην αποθαρρύνει τους καταναλωτές από την άσκηση των δικαιωμάτων τους και θα πρέπει να υποδεικνύεται σαφώς στους καταναλωτές· καλεί την Επιτροπή να συνεργασθεί στενά με τους εθνικούς φορείς επιβολής της νομοθεσίας, προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι οι έμποροι θα πληρούν αυτές τις απαιτήσεις·
20. παρόλο που αναγνωρίζει τις δυνατότητες της ραγδαία αυξανόμενης χρήσης μη επανδρωμένων αεροσκαφών, φρονεί ότι η ασφάλεια και η προστασία των επιβατών

---

<sup>1</sup> «Χρηματοδοτούμενες από την ΕΕ αερολιμενικές υποδομές: περιορισμένη η αποδοτικότητα των σχετικών δαπανών» Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο (21/2014)

συνιστούν προτεραιότητα και παροτρύνει, ως εκ τούτου, την Επιτροπή να θεσπίσει κατάλληλο πλαίσιο προκειμένου να εξασφαλιστεί η ασφαλής χρήση μη επανδρωμένων αεροσκαφών στο εσωτερικό της ΕΕ·

21. ζητεί να παράσχει η Επιτροπή περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα που σχεδιάζει να λάβει όσον αφορά τους δικτυακούς τόπους σύγκρισης τιμών στον τομέα των αεροπορικών ταξιδιών, οι οποίοι μπορεί να είναι επιζήμιοι για τους καταναλωτές εάν η παρουσίασή τους γίνεται κατά τρόπο μεροληπτικό που παρέχει προτιμησιακή μεταχείριση βάσει εμπορικών ρυθμίσεων·
22. επισημαίνει ότι είναι ανάγκη οι πράκτορες και οι φορείς εκμετάλλευσης στον τομέα των αερομεταφορών να προωθήσουν τον ευρωπαϊκό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης 112 στους δικτυακούς τόπους και στα ηλεκτρονικά εισιτήριά τους·
23. επισημαίνει τη σημασία της διατήρησης υψηλών προτύπων και μιας συντονισμένης προσέγγισης μεταξύ των κρατών μελών σε τομείς που σχετίζονται με τον τομέα των αερομεταφορών, όπως είναι ο τουρισμός, η απασχόληση, η πολιτική καταναλωτών και το περιβάλλον, μεταξύ άλλων όσον αφορά τη μείωση του θορύβου και την ποιότητα του αέρα·

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗ ΓΝΩΜΟΔΟΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

<b>Ημερομηνία έγκρισης</b>	14.7.2016
<b>Αποτέλεσμα της τελικής ψηφοφορίας</b>	+: 31 -: 0 0: 2
<b>Βουλευτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία</b>	Carlos Coelho, Sergio Gaetano Cofferati, Nicola Danti, Vicky Ford, Ildikó Gáll-Pelcz, Evelyne Gebhardt, Maria Grapini, Sergio Gutiérrez Prieto, Robert Jarosław Iwaszkiewicz, Liisa Jaakonsaari, Jiří Maštálka, Jiří Pospíšil, Virginie Rozière, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Olga Sehnalová, Ivan Štefanec, Catherine Stihler, Richard Sulík, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Mylène Troszczynski, Anneleen Van Bossuyt, Marco Zullo, Ева Паунова
<b>Αναπληρωτές παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία</b>	Jan Philipp Albrecht, Pascal Arimont, Kaja Kallas, Julia Reda, Ulrike Trebesius, Lambert van Nistelrooij, Kerstin Westphal
<b>Αναπληρωτές (άρθρο 200, παρ. 2) παρόντες κατά την τελική ψηφοφορία</b>	Gesine Meissner, Lieve Wierinck