

P7_TA(2012)0371

Visų rūšių transporto keleivių teisės

2012 m. spalio 23 d. Europos Parlamento rezoliucija dėl visų rūšių transporto keleivių teisių (2012/2067(INI))

Europos Parlamentas,

- atsižvelgdamas į Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) trečiosios dalies IV antraštinę dalį, susijusią su laisvu asmenų judėjimu,
 - atsižvelgdamas į Komisijos komunikatą Europos Parlamentui ir Tarybai „Europos keleivių teisių vizija. Komunikatas dėl visų rūšių transporto keleivių teisių“ (COM(2011)0898),
 - atsižvelgdamas į 2012 m. gegužės 23 d. Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę¹,
 - atsižvelgdamas į Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją,
 - atsižvelgdamas į savo 2009 m. lapkričio 25 d. rezoliuciją dėl žalos atlyginimo keleiviams oro linijų bendrovės bankroto atveju²,
 - atsižvelgdamas į savo 2011 m. spalio 25 d. rezoliuciją dėl žmonių su negalia judumo ir įtraukties ir 2010–2020 m. Europos strategijos dėl negalios³,
 - atsižvelgdamas į savo 2012 m. kovo 29 d. rezoliuciją dėl nustatytų oro transportu keliaujančių asmenų teisių veikimo ir taikymo⁴,
 - atsižvelgdamas į Darbo tvarkos taisyklių 48 straipsnį,
 - atsižvelgdamas į Transporto ir turizmo komiteto pranešimą ir į Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto nuomonę (A7-0287/2012),
- A. kadangi nuo tada, kai Komisijos 2001 m. baltojoje knygoje buvo apibrėžti susiję tikslai, parengtas visapusiškas visų rūšių transporto, t. y. oro, geležinkelių, vandens ir kelių, ES keleivių teisių rinkinys, pagal kurį keleiviams suteikiama bazinė apsauga ir kartu užtikrinamos vienodos sąlygos vežėjams;
- B. kadangi vis dėlto kai kurias iš šių keleivių teisių iki šiol iki galo užtikrina ne visi vežėjai, be to, jos nėra stebimos pagal suderintą tvarką ar tinkamai įgyvendinamos visų nacionalinių valdžios institucijų; kadangi kai kuriuose esamuose reglamentuose nepavyko aiškiai išdėstyti keleivių teisių ar paslaugų teikėjų pareigų ir todėl juos būtina persvarstyti; be to, kadangi keleiviai nėra gerai informuoti apie savo teises ir paslaugų kokybę, kurios jie turi teisę tikėtis, ir jų teisinius skundus dažnai sunku pateikti ir patenkinti;

¹ OL C 229, 2012 7 31, p. 122.

² OL C 285 E, 2010 10 21, p. 42.

³ Priimti tekstai, P7_TA(2011)0453.

⁴ Priimti tekstai, P7_TA(2012)0099.

- C. kadangi šį vertinimą patvirtina ir pranešėjo atlikta Europos Parlamento narių ir tarnautojų apklausa;
- D. kadangi Komisija, vadovaudamasi savo naujausiuoju komunikatu ir kitomis pastarojo meto iniciatyvomis (Oro transporto keleivių teisių reglamento (EB) Nr. 261/2004, Kelionių paketų direktyvos 90/314/EEB persvarstymas), siekia patikslinti ir sustiprinti visų rūšių transporto keleivių teises;
- E. kadangi būtina pasirūpinti, kad būtų išvengta pernelyg didelės biurokratinės naštos mažesnėms kaimo vietovių autobusų bendrovėms, kurios dažnai teikia vertingas bendruomenines paslaugas izoliuotose vietovėse;
- F. kadangi itin svarbi būtinybės užtikrinti keleivių teises besinaudojantiems kaimo autobusų paslaugomis ir būtinybės užtikrinti, kad našta nebūtų tokia didelė, kad šios paslaugos ateityje taptų nebeperspektyvios, pusiausvyra;
- G. kadangi aukšto lygio vartotojų apsauga užtikrinama pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 169 straipsnį ir pagal Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnį;
- H. kadangi vartotojai, užsisakantys bilietus internetu, tebesusiduria su kainų skaidrumo problema;

Bendrosios aplinkybės

1. remia Komisijos ketinimą griežčiau taikyti esamas taisykles, susijusias su keleivių teisėmis, ir prireikus jas tobulinti ir palankiai vertina šį komunikatą kaip naudingą ligšiolinių laimėjimų suvestinę;
2. pabrėžia, kad keleiviai turi ne tik teises, bet ir pareigas ir kad jų vykdymas padeda užtikrinti jiems ir kitiems keliautojams būtinų procedūrų saugumą ir sklandumą iki kelionės, kelionės metu ir po jos;
3. laikosi nuomonės, kad bendrieji kriterijai (nediskriminavimas, vienodas požiūris, fizinis ir informacinių ir ryšio technologijų (IRT) prieinamumas, universalumo reikalavimas, transporto sutarties vykdymas, tikslios ir prieinamos informacijos pateikimas laiku iki kelionės, jos metu ir jai pasibaigus, tinkama neatidėliotina pagalba kilus problemų ir galima kompensacija) kartu su Komisijos komunikate pateiktą 10 specifinių keleivių teisių atitinka pagrindines visų rūšių transporte taikomas teises ir sudaro tvirtą pagrindą teisiškai įgyvendintinai keleivių teisių chartijai parengti;
4. pažymi, kad prioritetą toliau turėtų būti teikiamas išankstinėms saugos ir saugumo sąlygoms, įskaitant techninę transporto įrangos saugą ir fizinę keleivių saugumą;
5. rekomenduoja Komisijai į savo keleivių teisių sąrašą įtraukti teisę į minimalų vežėjų teikiamų paslaugų kokybės standartą ir nustatyti aiškiai šio standarto apibrėžtį;
6. pažymi, kad imantis būsimųjų Komisijos iniciatyvų, susijusių su keleivių teisėmis, būtina spręsti trūkumų nenuosekliuose dabartiniuose reglamentuose klausimą, t. y. klausimą dėl vientisos kelionių grandinės visiems keleiviams įtraukiant visų rūšių transportą; ateityje peržiūrint taisykles, susijusias su ES keleivių teisėmis (oro, geležinkelių, vandens ir kelių transportas), pirmenybė turėtų būti teikiama didesnei skirtingų teisės aktų šiose keturiose

srityse konvergencijai ir turėtų būti pateikti atitinkami pakeitimai;

7. ragina Komisiją atidžiai peržiūrėti ir stebėti išsamių reglamentų, kuriuose būtų vengiama dviprasmybių ir nesusipratimų, susijusių su keleivių teisėmis ir paslaugų teikėjų pareigomis, įgyvendinimą;
8. yra ypač įsitikinęs, kad apibrėžus, kas yra vėlavimas ir atšaukta kelionė, neturėtų atsirasti jokių iškraipymų tarp skirtingų rūšių transportui taikomų teisių;
9. suvokia, kad individualios transporto rūšys struktūriškai skiriasi ir kad bet kuriame bendrame visa apimančiame reglamente dėl keleivių teisių į tai turi būti atsižvelgta; pripažįsta, kad šiuo metu toks reglamentas negali būti priimtas, kadangi dar nėra įsigalioję vandens, autobusų ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių reglamentai, tačiau turi būti paskelbta, kad tai vidutiniosios trukmės laikotarpio tikslas; tačiau mano, kad būtina vadovautis visa apimančiu požiūriu siekiant į bendrą teisinę sistemą, kuria remiantis būtų nustatytos sąžiningos skirtingų rūšių transporto konkurencijos sąlygos, integruoti visas keleivių teises, inter alia, teisę gauti kompensaciją, atgauti sumokėtus pinigus ir gauti informacijos;
10. todėl ragina Komisiją šiuo etapu parengti visų rūšių transporto keleivių teisių taikymo ir įgyvendinimo gaires, kurios neturėtų nei teisės aktų standartizavimo, nei keleivių teisių švelninamojo poveikio ir pagal kurias būtų pripažinti kiekvienos transporto rūšies reikalavimų skirtumai, taip pat visoms transporto rūšims bendri aspektai;
11. rekomenduoja Komisijai parengti bendrą keleivių teisės principų sistemą (BPS), kuri apimtų visų rūšių transporto keleivių teisės aktų principus, apibrėžtis ir pavyzdines taisykles ir sudarytų tolesnio keleivių teisės konsolidavimo pagrindą; taigi keleivių BPS turėtų būti parengta atsižvelgiant į Europos sutarčių teisės BPS pavyzdį;
12. laikosi nuomonės, kad keleivių teisės ir keleivių aptarnavimas turi būti pritaikyti atsižvelgiant į kelionės modelių pokyčius, ir šiuo požiūriu atkreipia ypatingą dėmesį į naujus iššūkius, su kuriais keliaudami įvairiarūšiu transportu ir naudodamiesi susijusiomis informacijos ir rezervavimo sistemomis susiduria keleiviai ir kelionių agentūros; pabrėžia būtinybę suderinti keliautojų teises ir vežėjų pareigas, inter alia, kelionių paketų srityje¹, kad būtų atspindėta esama padėtis, ir ragina Komisiją skubiai pateikti persvarstyta pasiūlymą, kad prioritetine tvarka būtų užpildytos dabartinės spragos, dėl kurių daromas poveikis taisyklių taikymo sričiai, kelionių paketų pardavimui internetu ir nesąžiningoms sutarčių sąlygoms;
13. pabrėžia, jog svarbu, kad ES toliau keltų keleivių teisių klausimą dvišaliuose ir tarptautiniuose susitarimuose, susijusiuose su visų rūšių transportu, siekiant pagerinti keleivių apsaugą už jos ribų;

Informacija

14. palankiai vertina Komisijos sprendimą iki 2014 m. toliau tęsti informavimo apie keleivių teises kampaniją; rekomenduoja į šią kampaniją įtraukti nacionalines vartotojų teisių apsaugos institucijas ir kelionių agentūras, nes jų indėlis gali būti itin svarus

¹ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų (OL L 158, 1990 6 23, p. 59).

- informuojant keleivius apie jų teises (pvz., teikiant kelionių agentūroms spausdintinę informaciją ar interneto turinį); kartu mano, kad, siekiant sudaryti palankesnes sąlygas keleivių užklausoms atlikti, svarbiausią informaciją, įskaitant apie keleivių teises ir, jei įmanoma, apie vežėjų veiklos rezultatų vertinimus, turėtų būti galima gauti iš to paties šaltinio; ragina valdžios institucijas, nacionalines vartotojų apsaugos agentūras ir visiems keleiviams atstovaujančias organizacijas pradėti vykdyti panašias kampanijas;
15. ragina išplatinti glaustai ir visomis oficialiomis Sąjungos kalbomis parengtą visų rūšių transporte taikomų bendrų teisių sąrašą;
 16. pažymi, kad kelionė yra paslaugų teikėjo ir vartotojo sutartis, kuri gali būti įvairaus pobūdžio, taip pat kad vartotojas turėtų žinoti visas šios sutarties detales tuo metu, kai ji sudaroma, o apie bet kokius tolesnius pakeitimus susijusiems asmenims turėtų būti pranešta laiku; mano, kad į šią sutartį turėtų būti įtraukta informacija apie svarbius kelionės aspektus ir apie keleivių teises kilus problemų;
 17. ragina visus vežėjus ir kitus susijusius paslaugų teikėjus dėti daugiau pastangų siekiant išsamiau informuoti vartotojus, ypač tais atvejais, kai keliaujama į užsienį; laikosi nuomonės, kad informacija turi būti visiems be vargo suprantama, tiksli, išsami, lengvai gaunama ir prieinama skirtingais formatais ir nacionaline kalba – taip pat anglų kalba – ir į ją turėtų būti įtraukta informacija apie susijusias tinklavietes ir išmaniesiems telefonams skirtas taikomas programas, taip pat pašto adresus skundams pateikti ir skundo pateikimo formos;
 18. be to, ragina keleivius susipažinti su savo teisėmis taip pat, kaip jie susipažįsta su jų pareigomis;
 19. pabrėžia, kad turi būti nustatytos keleivių ir kitų susijusių suinteresuotųjų šalių (pvz., vežėjų, infrastruktūros valdytojų, neįgaliuosius lydinių asmenų) teisės ir pareigos ir kad visa iki kelionės reikalinga informacija apie kelionę (įskaitant tinklavietėje pateikiamą informaciją), rezervavimo sistemos, realiojo laiko informacija apie kelionę ir internetu teikiamos paslaugos keleiviui turi būti prieinama neįgaliesiems arba asmenims, kurių galimybės judėti ribotos, patogiu formatu;
 20. ragina vežėjus ant kelionės bilietai pateikti informaciją apie keleivių teises pirmiausia nurodant, kur kreiptis, jei prireikia pagalbos ir paramos;
 21. pabrėžia, kad tuo atveju, kai naudojamasi testinės kelionės biletu, turėtų būti aiškiai informuojama apie vežėjo atsakomybę už kelionės metu sugadintą bagažą, taip pat apie skirtingas priemokas už bagažą, kompensaciją už vėlavimą, apie tarp vežėjų taikomas taisykles ir apie tinkamą nukreipimą kitu maršrutu sutrikus kelionei ar nespėjus persėsti į reikiamą transporto priemonę, įskaitant nukreipimą kitu maršrutu naudojantis įvairiarūšių transportu;
 22. palankiai vertina naują Komisijos taikomąją programą išmaniesiems telefonams, kuria naudojantis keliomis kalbomis ir neįgaliesiems patogiu formatu teikiama informacija apie keleivių teises; ragina valstybes nares ir vežėjus skatinti vystyti ir naudoti panašias šiuolaikines technologijas, įskaitant trumpąsias žinutes ir socialinius tinklus, vaizdo įrašus paslaugoms ženklų kalba teikti ir rašytines paslaugas, siekiant užtikrinti kurčiųjų, klausos ir kalbos sutrikimų turinčių vartotojų įtrauktį; ragina valdžios institucijas, vartotojų apsaugos tarnybas ir visų keleivių interesams atstovaujančias organizacijas pradėti

vykdyti panašias iniciatyvas; be to, ragina Komisiją visada atsižvelgti į visus vyresnio amžiaus asmenų padėties aspektus: keliaudami jie ne visada naudojami šiuolaikinėmis technologijomis; taip pat mano, kad, norint sudaryti galimybę visapusiškiau naudotis šia paslauga, turėtų būti svarstoma galimybė suteikti nemokamą prieigą prie interneto oro uostuose, stotyse ir kitose svarbiose išvykimo vietose;

23. ragina Komisiją skatinti naudoti naujas technologijas visų rūšių transporte – taikyti jas išduodant įlaipinimo korteles, kurias būtų galima išsisaugoti, kurios galiotų ir galėtų būti rodomos naudojant elektroninius prietaisus – siekiant paspartinti įlaipinimo procedūras ir užtikrinti, kad kelionės taptų tvaresnės aplinkos apsaugos požiūriu;
24. rekomenduoja užtikrinti, kad fiziškai ir naudojantis IRT būtų prieinami informavimo punktai ir techninės pagalbos linijos, kur dirbtų pakankamai darbuotojų; šie darbuotojai turėtų būti tinkamai apmokyti atsakyti neįgaliesiems ar asmenims, kurių galimybės judėti ribotos, ir būtina, jog jie dirbtų matomose (oro uostų, geležinkelio stočių, autobusų stočių ir uostų) išvykimo ir atvykimo punktų centre esančiose vietose, kad sutrikus asmeninei ar grupei kelionei būtų galima teikti visapusiškesnę pagalbą keleiviams ypatingą dėmesį skiriant keleiviams, keliaujantiems su vaikais, ir neįgaliesiems ar asmenims, kurių galimybės judėti ribotos; rekomenduoja užtikrinti, kad čia pat dirbtų tinkamai apmokyti darbuotojai, kurie galėtų priimti neatidėliotinus sprendimus, susijusius su maršruto ar rezervacijos pakeitimu, padėtų dingus bagažui, pavėlavus jį pristatyti ar jį sugadinus ir spręstų klausimus, susijusius su reikalavimu sumokėti kompensaciją ar gražinti pinigus; mažose ir pakankamai personalo neturinčiose geležinkelio ir autobusų stotyse turėtų būti rasti alternatyvūs sprendimai, pvz., nurodytas informacijos telefono numerį ar tinklalapis;
25. laikosi nuomonės, kad užsisakius kelionę visos transporto bendrovės turi visiems keleiviams teikti prieinamą ir veiksmingą pagalbą telefonu; ši pagalba turėtų aprėpti informacijos ir alternatyvių pasiūlymų teikimą sutrikus kelionei, o keliaujantiems oro, jūrų ir geležinkelių transportu kaina už šią pagalbą jokiais aplinkybėmis neturėtų viršyti vietos skambučio kainos;
26. yra įsitikinęs, kad bilietus perkantys keleiviai turėtų būti tinkamai informuoti apie vietų perviršį;
27. ragina Komisiją atnaujinti visus informacijos šaltinius (savo tinklavietę, dokumentus, brošiūras), susijusius su skirtingų rūšių transporte taikomomis keleivių teisėmis, atsižvelgiant į naujausius teisinius sprendimus, ypač į Europos Sąjungos Teisingumo Teismo priimtus sprendimus;

Skaidrumas

28. ragina Komisiją išplėsti geležinkelio bendrovėms jau taikomą įpareigojimą atsiskaityti už paslaugos standartą ir taikyti jį vežant kitų rūšių transportu atsižvelgiant į atitinkamus šių rūšių ypatumus; laikosi nuomonės, kad lyginamųjų duomenų skelbimas padėtų keleiviams susiorientuoti ir vežėjai galėtų naudotis šiais duomenimis reklamos tikslais;
29. ragina Komisiją įpareigoti valstybes nares rinkti statistikos duomenis apie keleivių teisių pažeidimus ir visų skundų nagrinėjimo būdus, apie pavėlavimų skaičių ir trukmę, taip pat apie dingusį, pavėluotai pristatytą ar sugadintą bagažą; ragina Komisiją analizuoti valstybių narių pateiktus statistinius duomenis, paskelbti rezultatus ir sukurti duomenų bazę, skirtą keistis informacija; taip pat ragina Komisiją imtis šiuo požiūriu būtinų

priemonių bendradarbiaujant su valstybėmis narėmis ir su nacionalinėmis vykdomosiomis institucijomis;

30. mano, kad daugelio vežėjų tinklavietės vis dar gana neaiškios ir gali klaidinti vartotojus jiems užsisakant bilietus; ragina Komisiją sudaryti galimybes, reikalingas dabartiniams teisės aktams dėl kainų skaidrumo ir neteisingos komercinės praktikos veiksmingai įgyvendinti ir vykdyti vadovaujantis direktyvomis 2011/83/ES ir 2005/29/EB, ir svarstyti galimybę pradėti taikyti baudų sistemą nustačius ES teisės aktų dėl kainų skaidrumo pažeidimą;
31. ragina Komisiją užtikrinti, kad – ypač naudojantis kompiuterizuotomis rezervavimo sistemomis, kaip nustatyta pagal Reglamentą (ES) Nr. 80/2009 – į mokesčių būtų įtrauktos privalomos veiklos išlaidos ir kad apie išties neprivalomas paslaugas būtų paskelbta ir jas būtų galima rezervuoti pateikus visą būtiną informaciją ir nurodžius mokesčius už papildomas paslaugas (pvz., mokesčius už atsiskaitymą kreditine kortele ar bagažo tvarkymą); taip siekiama, kad prieš pat atliekant mokėjimą nebūtų pridėta jokių papildomų išlaidų ir keleiviai aiškiai skirtų, kas yra privalomos veiklos išlaidos ir kas yra pasirinktinai užsakomos paslaugos;
32. ragina Komisiją užtikrinti atidesnę tinklaviečių stebėseną ir informuoti nacionalines vykdomąsias institucijas apie netinkamą galiojančių nuostatų taikymą siekiant, kad jos būtų stiprinamos;
33. ragina Komisiją bendradarbiaujant su nacionalinėmis valdžios institucijomis svarstyti galimybę įgyvendinti suderintą įvairiarūšę keleivių transporto paslaugų turinio ir kainos elementų, kurie turėtų būti įtraukti į bazinį naudojimosi visų rūšių transportu mokesčių, viziją;
34. yra įsitikinęs, kad esminės paslaugos, kurias ketinama įtraukti į bazinę bilieto kainą, turėtų apimti bent visas veiklos sąnaudas, su kuriomis neišvengiamai susiduria transporto keleiviai (įskaitant tas, kurios susijusios su vežėjo teisiniais įsipareigojimais, pvz., užtikrinti keleivių saugą, saugumą ir teises), visus keleiviui svarbius kelionės aspektus (pvz., bilietų ir įlaipinimo kortelių užtikrinimą ir minimalaus bagažo bei asmeninių daiktų turėjimą) ir visas su mokėjimu susijusias išlaidas (pvz., išlaidas už atsiskaitymą kreditine kortele);
35. ragina Komisiją spręsti klausimą dėl nesąžiningų sąlygų, plačiai naudojamų oro transporto bendrovių sutartyse, pvz., dėl nesąžiningo reikalavimo keleiviams išvykstant naudoti bilieto į abi puses pirmąją dalį, kad grįžtant būtų galima naudotis jo antrąja dalimi, taip pat dėl reikalavimo visus kelionės bilietus naudoti paėiliui;
36. ragina Komisiją užtikrinti, kad bilietų pardavimas ir skaidri kainodara būtų prieinama visiems nediskriminuojant – nesvarbu, kur yra vartotojas ar kelionių agentūra ir kokia vartotojo tautybė – ir kad būtų atidžiau ištirta keleivių diskriminacija kainų srityje atsižvelgiant į šalį, kurioje jis gyvena, o ją nustačius ji būtų visiškai panaikinta;
37. ragina Komisiją spręsti klausimą dėl platinimo kanalų, kurie atsirado ir veikia už Reglamento (EB) Nr. 80/2009 dėl kompiuterinių rezervavimo sistemų taikymo srities ribų, skaidrumo ir neutralumo;
38. pakartoja savo raginimą Komisijai pasiūlyti priemones, skirtas įvesti bendriems rankinio

bagazo vežimo standartams, siekiant apsaugoti keleivius nuo pernelyg didelių apribojimų ir leisti jiems su savimi turėti priimtino dydžio rankinį bagažą, įskaitant oro uosto parduotuvėse įsigytus pirkinius;

39. ragina Komisiją greičiau pateikti pasiūlymą dėl teisėkūros procedūra priimamo akto dėl Kelionių paketų direktyvos 90/314/EEB persvarstymo siekiant užtikrinti, kad vartotojai ir įmonės šiame sektoriuje standartinėse ir išskirtinėse situacijose galėtų vadovautis aiškia teisine sistema; be to, pabrėžia, kad atlikdama šį persvarstymą Komisija turėtų svarstyti galimybę imtis veiksmų, kad tas pats teisės aktas būtų taikomas visoms turizmo paslaugas teikiančioms šalims, nes pagrindiniai veiksniai šiame kontekste turėtų būti vartotojui teikiamų paslaugų kokybė ir sąžininga konkurencija;
40. tikisi, kad Komisija, persvarstydamą Kelionių paketų direktyvą, visapusiškai išnagrinės e. prekybos ir skaitmeninių rinkų poveikį vartotojų elgsenai Europos turizmo pramonėje; laikosi nuomonės, kad Komisija turėtų dėti daugiau pastangų siekdama pagerinti turistams teikiamos informacijos kokybę ir turinį ir kad ši informacija turėtų būti patikima ir lengvai prieinama vartotojams;

Įgyvendinimas ir vykdymas

41. pažymi, kad ES teisės nuostatos, susijusios su keleivių teisėmis, visų rūšių transporte ir visose ES dalyse iki šiol taikomos ir vykdomos nevienodai – tai trikdo laisvą judėjimą vidaus rinkoje, nes neigiamai veikiamas piliečių pasitikėjimas keliaujant ir kenkiama sąžiningai vežėjų konkurencijai;
42. ragina Komisiją parengti aiškų nacionalinių vykdomųjų institucijų steigimo taisyklių rinkinį, kad keleiviams būtų lengviau skaidriai ir paprastai kreiptis į šias institucijas;
43. mano, kad skirtingų rūšių transporto nacionalinių vykdomųjų institucijų sujungimas yra būtinas žingsnis pirmyn siekiant nuosekliai įgyvendinti keleivių teises;
44. ragina Komisiją užtikrinti, kad nacionalinės vykdomosios institucijos glaudžiau bendradarbiautų, taikytų vienesnius darbo metodus ir intensyviai keistųsi informacija nacionaliniu lygmeniu ir ES mastu, siekdamos palaikyti ryšius ir vykdyti įgyvendinimo veiklą, taip pat pasinaudoti visais savo įgaliojimais, įskaitant, kai reikia, pažeidimo procedūra, siekiant, kad susiję ES teisės aktai būtų įgyvendinami nuosekliau;
45. primena, kad visoms nacionalinėms vykdomosioms institucijoms taikant vienodą darbo metodą bus užtikrintas suderintas keleivių teisių taikymas visose valstybėse narėse;
46. ragina valstybes nares skirti pakankamai išteklių siekiant užtikrinti veiksmingą vykdymą ir bendradarbiavimą su nacionalinėmis vykdomosiomis institucijoms kitose valstybėse narėse; pabrėžia, kad svarbu nustatyti vienodas, veiksmingas, atgrasomas ir proporcingas sankcijas ir kompensavimo schemas, siekiant sukurti vienodas sąlygas ir nustatyti galingas ekonomines paskatas visiems susijusiems veikėjams laikytis nuostatų dėl keleivių teisių;
47. ragina Komisiją pasinaudoti savo įtaka ir sukurti nacionalinėms vykdomosioms institucijoms bendrą skundų nagrinėjimo mechanizmą – centrinę informacijos koordinavimo sistemą; yra įsitikinęs, kad taikant šią koordinavimo sistemą turėtų būti konsultuojami skundą teikiantys keleiviai ir, siekiant sutaupyti laiko ir išlaidų, jie turėtų

būti nukreipiami į atitinkamą nacionalinę vykdomąją instituciją; kai tai susiję su informacija ir konsultacijomis, kurios būtų teikiamos taikant šią sistemą, rekomenduoja sukurti standartinį elektroninio pašto adresą ir sukurti nemokamą ES masto karštąją liniją;

48. ragina Komisiją skatinti taikyti skubaus skundų nagrinėjimo pagal supaprastintas procedūras gaires;
49. ragina Komisiją bendradarbiaujant su valstybėmis narėmis ir konsultuojantis su visomis susijusiomis suinteresuotosiomis šalimis sukurti specialią ES mastu taikytiną standartinę skundo pateikimo formą kiekvienai transporto rūšiai, kuri būtų išversta raštu į visas ES valstybių narių oficialiąsias kalbas, kuria naudotis galėtų visi keleiviai, įskaitant akluosius, ir kuri būtų prieinama įvairiais būdais – rezervuojant, visuose terminaluose ir internetu; ragina Komisiją pasiūlyti maksimalią laiko ribą, kuri būtų nustatyta visoms rūšims ir turėtų būti taikoma skundą teikiantiems keleiviams ir vežėjams, taip pat skundą nagrinėjančioms nacionalinėms vykdomosioms institucijoms;
50. ragina Komisiją užtikrinti, kad visi keleiviai turėtų galimybę susisiekti su vežėju nemokėdami didesnio tarifo – ypač jei jie nori gauti informacijos ar pasiskųsti – visomis komunikacijos priemonėmis, kuriomis galima naudotis užsisakant bilietus;
51. mano, kad ant bilieto – kaip ir visa būtina informacija apie transporto paslaugą, pvz., kaina ir kelionės sąlygų santrauka – turėtų būti aiškiai nurodyta išsami kontaktinė informacija apie paslaugas, kurias vežėjai teikia po pardavimo, pvz., apie keleivių informavimo ir skundų nagrinėjimo paslaugas;
52. ragina Komisiją kartu su valstybėmis narėmis nustatyti ir pašalinti bet kokius struktūrinius ar procedūrinius nacionalinių skundų nagrinėjimo tarnybų trūkumus ir užtikrinti, kad teisės aktai būtų taikomi kartu su planuojamomis ES priemonėmis alternatyvaus ginčų sprendimo srityje ir kad būtų taikomas veiksmingas kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmas siekiant užtikrinti keleiviams galimybę pasinaudoti savo teise į prieinamą, naudingą ir pasiekiamą Europos masto sistemą su sąlyga, kad ginčo šalims toliau bus užtikrinta galimybė kreiptis į teismą; ragina valstybes nares padedant Komisijai parengti ir vystyti gerai reglamentuojamas tarpininkavimo priemonės vykdymo priežiūros institucijų ir kitų nepriklausomų institucijų valdomo visų rūšių transporto keleivių ir paslaugų teikėjų konfliktams spręsti;
53. teigiamai vertina tai, kad naudojantis pagrindinėmis paslaugomis, pvz., bilietų pirkimo ir keleivių registravimo, ypač oro transporto srityje, imta plačiau naudoti mobiliąsias taikomąsias programas, ir ragina sektorių paspartinti panašių priemonių kūrimą skundų nagrinėjimo ir su dingusiu bagažu susijusių procedūrų srityse;

Atsakomybė

54. pažymi, kad visų rūšių transporto sektoriuose būtina nustatyti nedviprasmiškas svarbių sąvokų apibrėžtis – pirmiausia, kas yra „neeilinės aplinkybės“, kadangi taip vežėjai galės nuosekliau taikyti taisykles, keleiviai galės naudotis svaria priemone savo teisėms ginti ir sumažės skirtumų, su kuriais šiuo metu susiduriama vykdant atitinkamas nuostatas nacionaliniu lygmeniu, taip pat su kompensavimo taisyklėmis susijusių teisinių sunkumų mastas; ragina Komisiją parengti būtinus pasiūlymus dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų įtraukiant transporto sektoriaus suinteresuotąsias šalis ir atsižvelgiant į svarbius Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendimus; pabrėžia, kad rengiant šią apibrėžtį

būtina atsižvelgti į skirtumus tarp transporto rūšių; pažymi, kad techninis gedimas neturėtų būti laikomas ypatingomis aplinkybėmis – tai patenka į vežėjo atsakomybės sritį; pabrėžia, kad vežėjai neturėtų būti laikomi atsakingais už kelionių sutrikimus, kurių jie nesukėlė, jei jie ėmėsi visų reikiamų priemonių jiems išvengti;

55. mano, kad dabartinis vartotojų apsaugos lygis oro transporto bendrovės bankroto ar nemokumo atveju neadekvatus ir kad neprivalomi draudimo polisai nėra teisiškai nustatytų teisių pakaitalas; ragina Komisiją pateikti teisėkūros pasiūlymą, į kurį būtų įtrauktos tinkamos keleivių apsaugos oro transporto bendrovės bankroto ar nemokumo arba oro transporto bendrovės veiklos licencijos panaikinimo atveju priemonės, kurios apimtų tokias sritis, kaip į keblią padėtį patekusių keleivių repatriacija veiklos nutraukimo atveju, privalomas oro transporto bendrovės draudimas arba garantijų fondo sukūrimas; šiame kontekste atkreipia dėmesį į savo 2009 m. lapkričio 25 d. rezoliuciją dėl žalos atlyginimo keleiviams oro linijų bendrovės bankroto atveju; ragina Komisiją dirbti siekiant parengti tarptautinį susitarimą, pagal kurį nuostatos dėl šių veiksmų būtų taikomos ir trečiųjų šalių oro transporto bendrovėms;
56. primena valstybėms narėms jų įsipareigojimus, prisiimtus pagal Reglamentą (EB) Nr. 1008/2008, reguliariai vykdyti oro transporto bendrovių finansinės padėties vertinimus ir, jei nesilaikoma nustatytų sąlygų, imtis numatytų priemonių, įskaitant galimą oro transporto bendrovės veiklos licencijos panaikinimą; ragina Komisiją užtikrinti, kad nacionalinės valdžios institucijos vykdytų šiuos įsipareigojimus;
57. ragina Komisiją pasiūlyti, kad skirtingų rūšių transporto paslaugų teikėjams būtų nustatytas įpareigojimas suteikti galutinę garantiją, kuri apimtų atsakomybę nemokumo, bankroto ar veiklos licencijos panaikinimo atveju;
58. palankiai vertina Komisijos ketinimą persvarstyti Reglamentą (EB) Nr. 261/2004; šiame kontekste ragina ją savo pasiūlymo dėl teisėkūros procedūra priimamo akto poveikio vertinime išnagrinėti sprendimo *Sturgeon* byloje poveikį¹;
59. ragina Komisiją spręsti klausimą dėl atsakomybės už sugadintą bagažą, ypač už sugadintą judumo ar kitokią pagalbinę įrangą, atsižvelgiant į tai, kad kaina už šios įrangos pakeitimą nauja dažnai viršija pagal tarptautinę teisę leidžiamą maksimalią žalos atlyginimo ribą; pabrėžia, kad turi būti kompensuojama visa suma už bet kokią žalą asmenų, kurių galimybės judėti ribotos, ar neįgaliųjų judumo įrangai, padarytą ją gabenant vežėjams/paslaugų teikėjams, nes ši įranga svarbi šių asmenų neliečiamybei, orumui ir savarankiškumui ir todėl jos jokia būdu negalima lyginti su bagažu;
60. ragina valstybes nares apibrėžti savo nacionalinių vykdomųjų institucijų kompetenciją sprendžiant klausimus, susijusius su skundais dėl netinkamo bagažo tvarkymo naudojantis jūrų ir oro transportu;
61. mano, kad dingus bagažui, vėluojant jį pristatyti ar jį sugadinus oro transporto bendrovės pirmiausia turi atlyginti nuostolius keleiviams, su kuriais yra sudariusios sutartį, tačiau vėlesniu etapu oro transporto bendrovės turi turėti teisę siekti, kad oro uostai ar

¹ Remiantis sprendimu *Sturgeon* byloje, tais atvejais, kai vėluojama daugiau nei 3 valandas, kompensaciją mokėti privaloma. Tai padarė didelį finansinį poveikį oro transporto bendrovėms; pasekmes pajuto ir keleiviai (atšaukti reisai, sumažintas siūlomų maršrutų skaičius ir kt.). Taigi šio sprendimo poveikis vertintinas kritiškai.

paslaugų teikėjai atlygintų nuostolius tais atvejais, kai jos nebūtinai atsakingos už padarytą žalą;

Neįgalieji ar asmenys, kurių galimybės judėti ribotos

62. ragina vežėjus kuo didesnę dėmesį skirti saugos ir saugumo klausimams, įskaitant transporto įrangos techninį saugumą ir keleivių fizinį saugumą, ir apmokyti savo darbuotojus, kad jie pajėgtų imtis tinkamų veiksmų kilus nenumatytam atvejui, įskaitant ryšio su asmenimis, kurių galimybės judėti ribotos, ir neįgaliaisiais palaikymą; pabrėžia, kad šie mokymai turi būti vykdomi bendradarbiaujant su asmenimis, kurių galimybės judėti ribotos, ir neįgaliesiems atstovaujančiomis organizacijomis;
63. ragina Komisiją bendradarbiaujant su vežėjais peržiūrėti neįgaliesiems ir asmenims, kurių galimybės judėti ribotos, taikomus saugos standartus, kad būtų galima nustatyti specialius standartus, kurie būtų taikomi įvairiems transporto sektoriams, pirmiausia oro transportui¹;
64. ragina vežėjus kartu su sektoriaus atstovais, paslaugų teikėjais ir neįgaliesiems atstovaujančiomis organizacijomis parengti išsamias standartines pranešimo procedūras ir, jei įmanoma, sukurti koordinuotas pranešimo sistemas siekiant, kad kelionės, ypač kelionės naudojantis įvairiarūšio vežimo paslaugomis, taptų lengvesnės ir neįgalieji ar asmenys, kurių galimybės judėti ribotos, keliautų be kliūčių ir galėtų iš anksto nesudėtingai kreiptis dėl jiems reikalingos pagalbos nepatirdami papildomų išlaidų – taip vežėjai galėtų prisitaikyti prie specialių reikalavimų ir vykdyti savo įsipareigojimą teikti pagalbą;
65. mano, jog itin svarbu nustatyti minimalius pagalbos neįgaliesiems ir asmenims, kurių galimybės judėti ribotos, standartus, kurie būtų taikomi naudojantis visų rūšių transportu, kad visoje ES būtų užtikrintas suderintas požiūris;
66. ragina Komisiją parengti suderintas minimalias visų rūšių transportui taikytinas minimalios priežiūros, kuri ilgo vėlavimo atveju būtų teikiama transporto terminale/stotyje ar antžeminėje ratinėje transporto priemonėje/traukinyje/laive/lėktuve, taisykles; neįgaliesiems turi būti prieinamas apgyvendinimas ar alternatyvi vežimo tvarka ir turi būti teikiama tinkama pagalba;
67. pažymi, kad prieinamumas daro tiesioginį poveikį vyresnio amžiaus asmenų, dažnai susiduriančių su pablogėjusia judumo, jutimo ar psichikos būkle, dėl kurios nukenčia jų galimybė keliauti ir likti aktyviais visuomenės gyvenimo dalyviais, sveikatos ir socialinio gyvenimo kokybei;
68. ragina Komisiją parengti bendrą standartų, susijusių su transporto infrastruktūros ir paslaugų prieinamumu rinkinį, įskaitant tokius aspektus, kaip bilietų išdavimas, informavimas realiuoju laiku ir internetinės paslaugos, kad neįgaliesiems būtų užtikrinta lygiavertė ir neribota prieiga prie transporto sektoriaus produktų ir paslaugų;
69. laikosi nuomonės, jog transporto infrastruktūros turi būti tokio pobūdžio, kad

¹ Pavyzdžiui, nesena patirtis rodo, kad skirtingi vežėjai leidžia nevienodą maksimalų kurčių keleivių skaičių, ir neišku, kuo tai grindžiama. Žr. atitinkamą klausimą, į kurį atsakoma raštu, Komisijai E-005530/12.

neįgaliesiems ar asmenims, kurių galimybės judėti ribotos, būtų nediskriminuojant suteikiama netrukdoma prieiga ir kad visose transporto priemonėse bei teikiant susijusias paslaugas būtų užtikrintas informavimas prieinamu formatu (pvz., Brailio raštu, lengvai skaitomu formatu) vadovaujantis patogumo visiems vartotojams reikalavimais, įskaitant nukreipimą iš vienos rūšies transporto į kitą visais kelionės etapais – pradedant galimybe užsisakyti bilietą, pasiekti platformą ir įsilaiptinti į transporto priemonę ir baigiant galimybe pateikti skundą, jei tai būtina;

70. yra įsitikinęs, kad, nors padaryta didelė pažanga gerinant pagalbos kokybę, vis dar esama pernelyg daug struktūrinių kliūčių, dėl kurių asmenys, kurių galimybės judėti ribotos, negali visapusiškai pasinaudoti paslaugomis, ypač kai tai susiję su galimybe pateikti į transporto priemonę (lėktuvą, traukinį, tolimojo susisiekimo autobusą ir t. t.); laikosi nuomonės, kad vežėjai turi gerinti neįgaliesiems ar asmenims, kurių galimybės judėti ribotos, teikiamos pagalbos kokybę ir apmokyti savo darbuotojus taip, kad jie geriau suvoktų šioms kategorijoms priklausančių asmenų reikmes ir sugebėtų į jas reaguoti; pabrėžia, kad šie mokymai turi būti vykdomi bendradarbiaujant su asmenims, kurių galimybės judėti ribotos, ir neįgaliesiems atstovaujančiomis organizacijomis;
71. ragina vežėjus vystant bet kokią naują paslaugą, pirmiausia naujus atsiskaitymo būdus, pvz., išmaniuoju telefonu ir lustine kortele, atsižvelgti į neįgaliųjų ar asmenų, kurių galimybės judėti ribotos, reikmes;
72. norėtų, kad būtų panaikinta užgauli ir (arba) diskriminacinė praktika, kurią vykdo kai kurie vežėjai, reikalaujantys, jog asmenys, kurių galimybės judėti ribotos, būtų lydimi; pabrėžia, kad vežėjas negali reguliariai reikalauti, kad tokį keleivį lydėtų kitas asmuo; atsižvelgdamas į atvejus, kai niekieno nelydimiems neįgaliesiems dėl saugos reikalavimų nebuvo leista lipti į transporto priemonę, atkreipia dėmesį į Bobinji aukštojo teismo 2012 m. sausio 13 d. priimtą nutartį;
73. laikosi nuomonės, jog neįgaliajam prireikus keliauti lydimum, lydintysis asmuo turėtų keliauti nemokamai, nes šio asmens buvimas šalia būtinas, kad keleivis galėtų keliauti;
74. pabrėžia, kad šiuo požiūriu teisė naudotis judumo įranga, taip pat teisė būti lydimum pripažinto šuns vedlio arba šuns pagalbininko turėtų būti užtikrinama visomis aplinkybėmis;
75. laikosi nuomonės, kad sutrikus kelionei informacija apie vėluojančius ir atšauktus reisus, apgyvendinimą viešbutyje, alternatyvius vežimo būdus, atlyginimo sistemas ir galimybes tęsti kelionę ar nukreipimą kitu maršrutu turi būti teikiama neįgaliesiems ar asmenims, kurių galimybės judėti ribotos, prieinamu formatu;
76. ragina, kad sunkią negalią turintiems keleiviams, kuriems reikalingi persirengimo kambariai ir tualetai (angl. *changing places*), būtų nemokamai užtikrinti specialūs patogumai visuose ES oro uostuose, kuriuose metinis keleivių srautas viršija 1 000 000;

Įvairiarūšis vežimas

77. pripažįsta, kad atitinkamai 2012 m. gruodžio mėn. ir 2013 m. kovo mėn. įsigaliojus Vandens transporto¹ ir Autobusų transporto¹ reglamentams ES bus sukūrusi pirmą

¹ OL L 334, 2010 12 17, p. 1.

pasaulyje integruotą visų rūšių transporto keleivių teisių erdvę; pažymi, jog dabar visos valstybės narės turės suderintu ir koordinuotu būdu visapusiškai įgyvendinti susijusius ES teisės aktus, kad ES keleivių transporto politika būtų pertvarkyta iš strateginiu požiūriu grynai rūšinės į įvairiarūšę;

78. ragina Komisiją sukurti naujus komunikacijos modelius, kurie apimtų keleiviams atstovaujančias organizacijas, vežėjus ir transporto sektoriaus suinteresuotąsias šalis, siekiant praktiškai skatinti įvairiarūšiškumo principą;
79. ragina valstybes nares taikant Geležinkelio ir Autobusų transporto reglamentus visapusiškai stengtis susilaikyti nuo išimčių naudojimo, kad sumažėtų problemų, kurių keleivių teisių požiūriu kyla keliaujant įvairiarūšiu transportu;
80. pabrėžia, kad naudotis įvairiarūšiu transportu turėtų būti lengviau leidus visų rūšių transporto priemonėse ir teikiant visas paslaugas – taip pat naudojantis tarpvalstybinėmis jungtimis ir keliaujant tolimais maršrutais – vežtis dviračius, neįgaliesiems skirtus vežimėlius ir vaikiškus vežimėlius;
81. ragina Komisiją sukurti įvairiarūšio transporto suinteresuotųjų šalių grupę, kuri teiktų konsultacinę paramą klausimais, susijusiais su atitinkamų reglamentų taikymu;
82. skatina sektoriaus atstovus vystyti aiškią infrastruktūrą, kuri naudojantis IRT būtų pasiekiami visiems, pageidaujantiems įsigyti tęstinės kelionės bilietą (t. y. vežimo sutartį, kurią turint tos pačios rūšies transportu būtų galima įveikti kelias kelionės atkarpas) ir integruotą bilietą (t. y. kelionės įvairiarūšiu transportu sutartį), ypatingą dėmesį skiriant lustinėms kortelėms; šiuo požiūriu atkreipia dėmesį į Geležinkelių transporto reglamentą, pagal kurį reikalaujama prie bendrų standartų priderinti kompiuterizuotos informaciją ir rezervavimo sistemas, kad ES mastu būtų galima teikti kelionių informavimo ir bilietų pardavimo paslaugas;
83. primygtinai ragina Komisiją toliau dėti pastangas siekiant vystyti Europos kelionių daugiarūšiu transportu planavimo sistemą, kuri laikoma svarbiausiu Intelektinių transporto sistemų (ITS) taikymo elementu, kad informacija apie išlaidas ir kelionių trukmę keleiviams būtų teikiama tiesiai į namus, ir ragina valstybes nares kartu su Komisija šalinti šiuo metu esamas prieigos prie duomenų apie viešąjį transportą ir duomenų perdavimo kliūtis nepažeidžiant atitinkamos duomenų apsaugos tvarkos;

o

o o

84. paveda Pirmininkui perduoti šią rezoliuciją Tarybai ir Komisijai.

¹ OL L 55, 2011 2 28, p. 1.