

Czwartek, 29 marca 2012 r.

## I

(Rezolucje, zalecenia i opinie)

## REZOLUCJE

## PARLAMENT EUROPEJSKI

**Prawa osób podróżujących drogą lotniczą**

P7\_TA(2012)0099

**Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 29 marca 2012 r. w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą (2011/2150(INI))**

(2013/C 257 E/01)

*Parlament Europejski,*

- uwzględniając komunikat Komisji o stosowaniu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów (COM(2011)0174),
- uwzględniając sprawozdanie Komisji dotyczące funkcjonowania i skutków rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (COM(2011)0166),
- uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego z dnia 27 października 2011 r. <sup>(1)</sup>,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 25 października 2011 r. w sprawie mobilności i integracji osób niepełnosprawnych oraz europejskiej strategii na rzecz osób niepełnosprawnych 2010–2020, a w szczególności jej ust. 42, 43, 46, 82 i 97 <sup>(2)</sup>,
- uwzględniając art. 48 Regulaminu,
- uwzględniając sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki oraz opinię Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A7-0053/2012),
- A. mając na uwadze, że chociaż rozporządzenie (WE) nr 261/2004 i rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 (zwane dalej „rozporządzeniami”) są pozytywnymi krokami naprzód, jeśli chodzi o ochronę praw pasażerów, zachodzi potrzeba większej pewności prawa, bardziej precyzyjnej wykładni oraz jednolitego stosowania tych rozporządzeń w całej UE;
- B. mając na uwadze, że o ile na mocy rozporządzenia (WE) nr 261/2004 pasażerów objęto skutecznymi środkami ochronnymi, a samo rozporządzenie od chwili jego wprowadzenia funkcjonowało skutecznie, o tyle kryzys spowodowany pyłem wulkanicznym wykazał potrzebę doprecyzowania i ponownego przeanalizowania niektórych aspektów tego rozporządzenia na wypadek pojawienia się takich wyjątkowych okoliczności w przyszłości;

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 24 z 28.1.2012, s. 125.<sup>(2)</sup> Teksty przyjęte, P7\_TA(2011)0453.

Czwartek, 29 marca 2012 r.

- C. mając na uwadze, że najważniejszym prawem pasażerów jest prawo do korzystania z usług zgodnie z ustalonym rozkładem na podstawie prawa podstawowego, jakim jest swoboda przemieszczania się, oraz zobowiązania umownego, które wynika ze sprzedaży biletu; mając na uwadze, że pasażerom należy udzielać zrozumiałych, dokładnych i aktualnych informacji, które byłyby dostępne dla wszystkich;
- D. mając na uwadze, że pasażerom należy udostępnić skuteczne systemy rozpatrywania skarg, jeżeli usługa nie zostaje wyświadczona prawidłowo lub dochodzi do naruszenia innych praw zagwarantowanych pasażerom, zważywszy zwłaszcza na to, że pasażerowie uiszcili już opłatę za bilet przed wyświadczeniem usługi;
- E. mając na uwadze, że ramy prawne chroniące prawa pasażerów muszą określać minimalne standardy w zakresie ochrony konsumentów, na które wpływu nie będą miały zmieniające się praktyki linii lotniczych;
- F. mając na uwadze, że o ile rozwój metod kontroli pasażerów prowadzi do coraz powszechniejszego stosowania m.in. urządzeń do prześwietlania osób i profilowania zachowań, o tyle pojawiają się nowe wątpliwości związane z ochroną pasażerów, które dotyczą prywatności, niedyskryminacji i zdrowia publicznego;
- G. mając na uwadze, że osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osoby niepełnosprawne powinny być informowane o swoich prawach przed podróżą i w formie dostępnej dla wszystkich; mając na uwadze, że pracownicy portów lotniczych i przewoźników lotniczych powinni być należycie przeszkalani w zakresie udzielania pomocy takim osobom, aby zapewnić nieutrudniony i równy dostęp do podróży drogą lotniczą zgodnie z wymogami projektowania dla wszystkich/projektowania uniwersalnego;

### **Ramy ogólne**

1. z zadowoleniem przyjmuje zaangażowanie Komisji w analizę i przegląd obowiązujących przepisów odnoszących się do praw pasażerów linii lotniczych w celu poprawy sytuacji pasażerów, w szczególności w przypadku dużych opóźnień lub odwołania lotu; uważa, że podstawą odzyskania zaufania pasażerów powinny być: właściwe stosowanie obowiązujących przepisów przez państwa członkowskie i przewoźników lotniczych, wdrożenie wystarczających i prostych sposobów dochodzenia roszczeń oraz udzielanie pasażerom dokładnych informacji o przysługujących im prawach;
2. wyraża ubolewanie w związku z tym, że organy wykonawcze stworzone przez państwa członkowskie nie zawsze zapewniają skuteczną ochronę praw pasażerów, ze szkodą dla pasażerów linii lotniczych; wzywa w związku z tym państwa członkowskie do opracowania metod pracy dla organów wykonawczych, dotyczących w szczególności rozpatrywania skarg i nakładania sankcji, które umożliwiłyby egzekwowanie praw pasażerów z punktu widzenia pewności prawa;
3. podkreśla, że pasażerowie linii lotniczych mają nie tylko prawa, ale i obowiązki, oraz że ich wypełnienie pomaga w zapewnieniu im samym oraz innym pasażerom bezpiecznego i bezproblemowego przebiegu podróży, zarówno przed lotem, w jego trakcie, jak i po jego zakończeniu;
4. podkreśla, że jednolity sposób rozpatrywania skarg w państwach członkowskich jest niezbędny do tego, by zagwarantować równe szanse, a ponadto wzywa Komisję do zapewnienia jednolitej wykładni i jednolitego stosowania rozporządzeń i rozwijania lepszej współpracy między organami wykonawczymi, także za pomocą wymiany sprawdzonych rozwiązań i informacji, oraz do dążenia do poprawy koordynacji między bazami danych organów wykonawczych;
5. wzywa Komisję do nadania europejskiej sieci organów wykonawczych charakteru formalnego poprzez udzielenie jej wyraźnego upoważnienia oraz opracowanie regulaminu wewnętrznego w celu zacieśnienia współpracy i ułatwienia procesu wspólnego podejmowania istotnych decyzji;

Czwartek, 29 marca 2012 r.

6. uważa, że trzeba lepiej określić rolę organów wykonawczych, które powinny być niezależne od przewoźników lotniczych i portów lotniczych i wolne od konfliktu interesów, a także powinny móc podejmować działania z własnej inicjatywy; uważa również, że należy zwiększyć skuteczność sankcji krajowych stosowanych wobec przewoźników lotniczych w przypadku naruszenia przepisów UE; podkreśla znaczenie dokładnych danych statystycznych jako podstawy regularnych, kompleksowych ocen skutków praw pasażerów w Europie i w związku z tym uważa, że organy wykonawcze powinny mieć obowiązek corocznej publikacji szczegółowych informacji o skargach, które otrzymują, również tych dotyczących nieuczciwych warunków umowy, oraz o karach, jakie nakładają na przewoźników lotniczych, oraz że linie lotnicze lub porty lotnicze powinny być zobowiązane do gromadzenia danych dotyczących liczby i długości opóźnień dotyczących zarówno lotów, jak i bagażu; jest zdania, że Komisja powinna analizować i publikować te statystyki;
7. zachęca Komisję, aby wraz z państwami członkowskimi dążyła do zidentyfikowania i wyeliminowania uchybień występujących w krajowych organach odpowiedzialnych za rozpatrywanie skarg i w procedurach oraz aby zapewniła odpowiednią koordynację przepisów dotyczących praw pasażerów linii lotniczych z planowanymi środkami UE dotyczącymi alternatywnych metod rozwiązywania sporów;
8. jest zdania, że obowiązek publikowania regularnych sprawozdań zawierających istotne dane, składanych organom wykonawczym przez linie lotnicze i operatorów w związku ze stosowaniem przedmiotowych rozporządzeń, zwiększyłby wydajność organów wykonawczych i wpłynął pozytywnie na zwiększenie konkurencji;
9. podkreśla pozytywną rolę grupy konsultacyjnej ds. praw pasażerów linii lotniczych, której zainteresowane podmioty mogą przekazywać informacje dotyczące przeglądu przedmiotowych rozporządzeń, a ponadto podkreśla znaczenie tej grupy w propagowaniu dyskusji i współpracy między organami wykonawczymi, organizacjami konsumenckimi i liniami lotniczymi w celu opracowywania i rozpowszechniania sprawdzonych rozwiązań w dziedzinie stosowania prawodawstwa z zakresu praw pasażerów, w tym określenia uzasadnionych i dokładnych terminów na rozpatrywanie skarg pasażerów;
10. podkreśla, że kompletne informacje określające prawa pasażerów powinny być podawane pasażerom zarówno przez przewoźników lotniczych, jak i przez organizatorów turystyki, w języku użytym przy rezerwacji biletu i na wszystkich najważniejszych etapach podróży, począwszy od etapu, na którym pasażer rozważa możliwość zarezerwowania biletu, w formacie, który jest zrozumiały i przystępny dla każdego; zaleca, aby te informacje obejmowały dane kontaktowe działu obsługi klientów odnośnych linii lotniczych oraz organu wykonawczego danego państwa członkowskiego; z zadowoleniem przyjmuje inicjatywę Komisji dotyczącą stworzenia centralnej strony internetowej na temat praw pasażerów, która byłaby dostępna we wszystkich językach urzędowych UE i w formacie przystępnym dla pasażerów niepełnosprawnych i pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej;
11. apeluje do Komisji o kontynuowanie kampanii informacyjnej zapoczątkowanej w 2010 r. w celu zwiększania świadomości pasażerów w zakresie przysługujących im praw, a także o zachęcanie sieci konsumenckich do tego, by wspólnie z organami wykonawczymi również przyczyniały się do realizacji tego celu;
12. wzywa Komisję do zaktualizowania wszystkich źródeł informacji (np. odpowiednie strony internetowe Komisji, dokumenty, broszury), w których opisano prawa pasażerów linii lotniczych, z uwzględnieniem najnowszych orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej;
13. podkreśla, że przewoźnicy lotniczy powinni dopilnować, aby w każdym porcie lotniczym, który obsługuje ich loty, obecny był personel kontaktowy lub służba mogąca zapewnić taki personel, który mógłby podjąć natychmiastowe decyzje w przypadku zakłócenia – co w szczególności dotyczy pomocy, zwrotu kosztów, zmiany planu podróży, zmiany rezerwacji i zagubionego lub opóźnionego bagażu – i do którego można by składać skargi; apeluje do Komisji o zaproponowanie wprowadzenia obowiązku stworzenia przez odnośnych przewoźników lotniczych centralnego punktu informacyjnego, a konkretniej strony internetowej, taniego połączenia telefonicznego i adresu poczty elektronicznej, w celu dopilnowania tego, aby konsumenci byli właściwie poinformowani;
14. jest zdania, że wszyscy przewoźnicy lotniczy muszą oferować dostępną i skuteczną pomoc telefoniczną wszystkim pasażerom, którzy dokonali rezerwacji lotu; w ramach tej pomocy należy udzielać informacji oraz oferować alternatywne rozwiązania w przypadku zakłóceń, a koszt takiego połączenia w żadnym wypadku nie powinien przekraczać kosztu połączenia lokalnego;
15. wzywa Komisję do przeanalizowania środków, które zapewniłyby ochronę zarówno przylatującym, jak i odlatującym pasażerom, tak aby pasażerowie uzyskiwali odpowiednie odszkodowanie w przypadku zaginięcia bagażu lub niedopuszczalnie długiego oczekiwania na opóźniony bagaż;

Czwartek, 29 marca 2012 r.

16. podkreśla, że nawet pasażerowie, którzy są świadomi przysługujących im praw, mogą niechętnie dochodzić zadośćuczynienia z uwagi na żmudne procedury wnoszenia skarg; jest zdania, że organy wykonawcze powinny dysponować zasobami koniecznymi do utrzymywania widocznej obecności na większych unijnych lotniskach w celu udzielania podstawowych informacji i świadczenia usług z zakresu mediacji;

17. jest zdania, że przewoźnicy lotniczy powinni dopilnować tego, by pasażerowie mieli możliwość kierowania skarg na piśmie w sposób natychmiastowy, prosty i dostępny, bez ponoszenia dodatkowych kosztów; wzywa Komisję do uwzględnienia w trakcie przeglądu rozporządzenia (WE) nr 261/2004 prawa każdego pasażera do złożenia na lotnisku lub na pokładzie samolotu pisemnej skargi, której kopię otrzyma przewoźnik lotniczy i organ wykonawczy, a także możliwości złożenia skargi drogą elektroniczną; wzywa Komisję do tego, by w celu ujednoczenia procedur składania skarg stworzyła standardowy formularz dostępny we wszystkich językach UE, aby unikać problemów natury językowej;

18. jest zdania, że w celu dopilnowania tego, aby prawa pasażerów były przestrzegane oraz z myślą o składaniu skarg, pasażerowie powinni być w stanie w każdej chwili zidentyfikować linię lotniczą, lot, personel bezpieczeństwa i pracowników portu lotniczego;

19. podkreśla, że pasażerowie powinni mieć pełen dostęp do dotyczących ich informacji o danych dotyczących przelotu pasażera (danych PNR), a także być informowani o tym, w jaki sposób ich dane PNR są wykorzystywane i komu są udostępniane; uważa, że w celu zapewnienia prawa pasażerów do prywatności, przewoźnik lotniczy może wymagać danych PNR od pasażerów jedynie wtedy, gdy jest to konieczne i proporcjonalne w związku z rezerwacją biletu, i podkreśla, że nie należy odmawiać przyjęcia na pokład pasażerów, chyba że taka odmowa następuje na wniosek właściwych organów w uzasadnionych przypadkach ze względów bezpieczeństwa publicznego i jeżeli jest wytłumaczona pasażerowi przez właściwy organ i potwierdzona na piśmie;

20. podkreśla, że w przypadku gdy pasażer, którego przyjęto już na pokład, zostanie poproszony o opuszczenie pokładu statku powietrznego na podstawie jego danych PNR, wyprowadzenia takiego pasażera muszą dokonać właściwe władze, a nie członkowie załogi;

21. przypomina państwom członkowskim o ich obowiązku monitorowania sytuacji finansowej linii lotniczych oraz o możliwości zawieszenia licencji na prowadzenie działalności przez linie lotnicze w przypadku, gdy ich środki finansowe są niewystarczające; wzywa Komisję do dopilnowania tego, by władze krajowe wypełniały te obowiązki, i do zapewnienia, by w przypadku niewypłacalności, upadłości lub cofnięcia koncesji pasażerowie, którzy utknęli na lotnisku, mogli zostać odesłani do domu;

22. wzywa Komisję do zapewnienia skutecznego wdrożenia i egzekwowania obowiązujących przepisów dotyczących przejrzystości cen i nieuczciwych praktyk handlowych w celu dopilnowania tego, by cena reklamowana dokładnie odzwierciedlała cenę końcową oraz by wszystkie koszty operacyjne, które nie mają charakteru opcjonalnego, oraz wszystkie opłaty administracyjne i opłaty związane ze środkiem płatności były uwzględnione w cenie i wskazywane w obowiązkowo udzielanych informacjach; wzywa linie lotnicze do tego, by w odniesieniu do różnych środków płatniczych, a zwłaszcza płatności dokonywanych za pomocą karty kredytowej, pobierały opłatę wyłącznie za rzeczywisty koszt świadczonych usług, zgodnie z dyrektywą 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów;

23. zwraca uwagę na szeroko rozpowszechnione niesprawiedliwe warunki umowne wprowadzane w umowach zawieranych w transporcie lotniczym oraz na wzrost liczby orzeczeń krajowych zakazujących określonych praktyk regularnie stosowanych przez linie lotnicze; wzywa zatem Komisję do zajęcia się tą kwestią przez stworzenie czarnej listy poszczególnych niesprawiedliwych praktyk stosowanych w sektorze transportu lotniczego; podkreśla konieczność przyjęcia środków służących ochronie pasażerów przed innymi niesprawiedliwymi warunkami umownymi stosowanymi przez linie lotnicze, takimi jak warunki umowne dotyczące niewłaściwej obsługi/opóźnienia w dostarczeniu/uszkodzenia bagażu, przenoszalności biletów, działania siły wyższej, jednostronnej zmiany planu lotów, zakazu oddzielnego wykorzystywania biletów, chyba że wynika to z bardzo ograniczonych i obiektywnych kryteriów „no-show” (w przypadku niestawienia się);

24. podkreśla, że konieczne jest bardziej szczegółowe zbadanie przypadków dyskryminacji cenowej pasażerów z uwagi na kraj zamieszkania, a w przypadku stwierdzenia występowania takich przypadków – ich usunięcie;

25. wzywa Komisję do zaproponowania środków, które umożliwiłyby pasażerom niewielką korektę informacji zawartych w rezerwacjach w sposób łatwy i bezpłatny oraz wycofanie się z rezerwacji dokonanej przez internet w terminie 2 godzin od dokonania początkowej rezerwacji;

Czwartek, 29 marca 2012 r.

26. wzywa Komisję do zaproponowania środków, które umożliwiłyby ujednoczenie praktyki handlowej odnoszącej się do bagażu podręcznego w celu ochrony pasażerów przed nadmiernymi ograniczeniami oraz umożliwienia im wnoszenia na pokład rozsądnej ilości bagażu podręcznego, w tym rzeczy kupionych w sklepach na lotnisku;

27. podkreśla prawo pasażerów do łatwego dostępu do dokładnych i obiektywnych szczegółowych informacji dotyczących oddziaływania ich podróży na środowisko i jej efektywności energetycznej, które powinny być wyraźnie widoczne zarówno na stronach internetowych przewoźników lotniczych, jak i na samych biletach; wzywa Komisję i przewoźników lotniczych do wsparcia starań podejmowanych obecnie w tym kierunku przy zastrzeżeniu racjonalności podjętych środków w zakresie związanych z nimi kosztów;

28. podkreśla, że wszyscy pasażerowie, w tym dzieci w wieku poniżej 2 lat, muszą być przewożeni bezpiecznie; wzywa przewoźników lotniczych do zapewnienia, aby osoby podróżujące z dziećmi mogły łatwo wejść na pokład z wózkami w świetle tego, że małe dzieci podróżujące z dorosłymi mogą zostać uznane za osoby z ograniczoną sprawnością ruchową; domaga się, aby przewoźnicy lotniczy oferowali obniżone taryfy dla dzieci, również dzieci w wieku powyżej 2 lat, zgodnie z praktyką wprowadzoną już w innych środkach transportu; wzywa Komisję do dopilnowania tego, by pasażerowie z dziećmi mieli pierwszeństwo wejścia na pokład i mogli doprowadzić wózek aż do drzwi statku powietrznego, a po przylocie odbierać go przy opuszczaniu pokładu statku powietrznego;

29. jest przekonany, że niezbędne jest przeanalizowanie powszechnego nieprzestrzegania przez operatorów transportu pasażerskiego, obsługujących porty lotnicze, obowiązku zapewniania fotelików dziecięcych, co ogranicza rodzicom możliwości sposobu transportu;

30. wzywa Komisję do przeanalizowania problemów w zakresie ochrony pasażerów związanych z nowymi metodami kontroli, takimi jak stosowanie urządzeń do prześwietlania osób, kontrole osobiste i monitorowanie informacji na temat pasażerów; jest zdania, że obowiązujące przepisy dotyczące praw pasażerów i organy wykonawcze mogłyby odegrać dużą rolę w uzyskiwaniu zadośćuczynienia w przypadku problemów, które mogą się pojawić;

31. wzywa do zapewnienia odpowiedniej spójności pomiędzy prawodawstwem dotyczącym praw pasażerów linii lotniczych oraz przewidywanymi unijnymi środkami dochodzenia roszczeń zbiorowych w celu skutecznego zagwarantowania pasażerom przysługujących im praw oraz wysunięcia zarzutów wobec tych przedsiębiorstw, które regularnie naruszają te prawa;

32. proponuje wprowadzenie nagrody europejskiej przyznawanej co roku najbardziej przyjaznej konsumentowi linii lotniczej;

33. sugeruje, aby w dalszym ciągu badać możliwość i wykonalność ustanowienia jednego instrumentu legislacyjnego obejmującego wszystkie przepisy i zasady dotyczące praw konsumentów w lotnictwie cywilnym w celu ograniczenia rozdrobnienia oraz wyeliminowania niespójności występujących w różnych obszarach praw pasażerów;

34. docenia różnorodność praw pasażerów w zależności od środków transportu, czy to morskiego, lądowego czy powietrznego; uważa jednak, że należy opracować kompleksowe podejście polegające na zintegrowaniu wszystkich praw pasażerów – między innymi prawa do odszkodowania, zwrotu kosztów i informacji – w jednych całościowych skonsolidowanych ramach prawodawczych;

**Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów**

35. wzywa Komisję do wyjaśnienia – w ramach nadchodzącego przeglądu rozporządzenia – pojęcia „nadzwyczajnych okoliczności” oraz definicji „odwołania lotu”, a także przepisów dotyczących zapewnienia pomocy i prawa do odszkodowania i zadośćuczynienia; tego rodzaju przegląd powinien uwzględnić poziom ochrony pasażerów zapewniany w orzecznictwie ETS oraz wydanej przez Trybunał interpretacji pojęcia „nadzwyczajnych okoliczności”; uważa te środki za ważne, biorąc pod uwagę obecne możliwości podważania zasad przyznawania odszkodowania, różny sposób ich egzekwowania w poszczególnych państwach oraz wydarzenia takie jak kryzys spowodowany pyłem wulkanicznym w 2010 r.;

Czwartek, 29 marca 2012 r.

36. wzywa Komisję do stworzenia jednolitego, kompleksowego i szczegółowego systemu oceny wartości przedkładanych przez linie lotnicze dowodów wskazujących na istnienie „nadzwyczajnych okoliczności”;
37. wzywa Komisję do wyjaśnienia, że w przypadku gdy lot w ramach jednej rotacji jest opóźniony lub odwołany ze względu na nadzwyczajne okoliczności, linie lotnicze również mogą powołać się na te nadzwyczajne okoliczności w odniesieniu do kolejnego lotu w ramach tej samej rotacji;
38. uważa, że bardzo potrzebne są jasne zasady dotyczące treści, dostępności, dokładności i czasu podawania informacji pasażerom linii lotniczych, które powinny obejmować przyczynę ewentualnego opóźnienia lub odwołania lotu, oczekiwany czas trwania zakłócenia oraz co się dzieje w przypadku nadkompletu rezerwacji, a także alternatywne warianty podróży dostępne dla pasażerów;
39. podkreśla, że najbliższa zmiana rozporządzenia powinna również obejmować definicję organu odpowiedzialnego za informowanie w stosownym czasie pasażerów będących uczestnikami zorganizowanych podróży o wszelkich zmianach lotów, ponieważ umowa jest wówczas zawierana między pasażerem a organizatorem turystyki, a nie bezpośrednio z przewoźnikiem lotniczym;
40. podkreśla, że możliwość wyboru przez pasażera jednej z trzech opcji, czyli zwrotu kosztów, zmiany planu podróży lub zmiany rezerwacji w przypadku zakłócenia podróży jest prawem podstawowym, a wybór ten powinien zostać zaoferowany bezzwłocznie wszystkim pasażerom, którzy utknęli na lotniskach;
41. wzywa Komisję do wsparcia środków, które zapewniają lepsze i bardziej efektywne wykorzystanie alternatywnych rodzajów transportu, w szczególności w nadzwyczajnych okolicznościach;
42. uważa, że pasażerowie, których bagaż zagubiono lub do których dotarł on z opóźnieniem, powinni być natychmiast informowani o prawach przysługujących im na mocy konwencji montrealskiej i rozporządzenia (WE) nr 889/2002 oraz że na szczeblu europejskim konieczne jest podjęcie działań ustawodawczych lub promocyjnych w celu zwiększenia świadomości opinii publicznej w zakresie praw przysługujących pasażerom oraz procedur składania skarg dotyczących zagubionego bagażu lub bagażu, który dociera z opóźnieniem; jest zdania, że w przypadku gdy bagaż dociera z ponad sześciogodzinnym opóźnieniem, poszkodowanym pasażerom należy zaoferować odszkodowanie proporcjonalne do ich potrzeb, tak by w czasie oczekiwania na bagaż mieli oni do dyspozycji wszystkie niezbędne rzeczy; podkreśla, że ogólna jakość i realizacja usług przenoszenia bagażu powinna zostać poruszona w ramach przeglądu dyrektywy 96/67/WE w sprawie obsługi naziemnej;
43. jest zdania, że w przypadku zagubienia, opóźnienia w dostarczeniu lub uszkodzenia bagażu linie lotnicze muszą przede wszystkim zapewnić odszkodowanie pasażerom, z którymi zawarli umowę, ale na późniejszym etapie muszą one mieć prawo dochodzenia zadośćuczynienia od portów lotniczych lub usługodawców, jeśli to nie one są odpowiedzialne za sytuację, w której znalazł się pasażer;
44. wzywa Komisję do zaproponowania maksymalnego terminu rozpatrywania skarg pasażerów wynoszącego dwa miesiące w przypadku przedsiębiorstw branżowych i dwa miesiące w przypadku organów wykonawczych; uważa, że potwierdzenie otrzymania skargi powinno zostać przesłane pasażerowi w ciągu 48 godzin; pasażerowie, którzy dokonują rezerwacji drogą elektroniczną, np. przez internet, również powinni mieć możliwość bezpłatnego nawiązania kontaktu z odnośną linią lotniczą za pośrednictwem tych samych środków i pod tym samym jasno wskazanym adresem, dzięki czemu będą mogli szybko i łatwo skontaktować się z odpowiednimi pracownikami linii lotniczej w celu rozwiązania jakichkolwiek problemów; jest ponadto zdania, że należy uruchomić linię telefoniczną i udostępnić usługę internetową, za pośrednictwem których pasażerowie mogliby uzyskiwać informacje dotyczące postępów w rozpatrywaniu ich skarg;
45. jest zdania, że w celu zapewnienia pewnej odpowiedzialności przed pasażerami należy zbadać i określić możliwości ściślejszej współpracy i koordynacji pomiędzy poszczególnymi podmiotami takimi jak przewoźnicy lotniczy, porty lotnicze i inni zainteresowani usługodawcy, przede wszystkim w przypadkach „nadzwyczajnych okoliczności”;
46. apeluje o to, by dodatkowe koszty ponoszone przez przewoźników lotniczych w związku ze stosowaniem przedmiotowego rozporządzenia nie były przenoszone na pasażerów w postaci wyższych cen biletów;

Czwartek, 29 marca 2012 r.

47. zwraca uwagę, że ostatnie orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczące prawa pasażerów do odszkodowania w przypadku opóźnień potwierdzają konieczność wprowadzenia środków mających na celu równe traktowanie, zapewniających odpowiednie odszkodowanie w przypadku dużych opóźnień niezależnie od przyczyny takich opóźnień w celu pełnego uwzględnienia strat poniesionych przez pasażera; wzywa zatem Komisję do zaproponowania w tym celu środków bez anulowania prawa do przeniesienia rezerwacji biletu na kolejny dostępny lot;

48. podkreśla, że jednakowe traktowanie dużych opóźnień i odwołanych lotów stanowi dla linii lotniczych zachętę do tego, by odwołać opóźniony lot, który ewentualnie mógłby się jeszcze odbyć;

49. uważa, że bez uszczerbku dla obowiązków przewoźników lotniczych wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i w celu zagwarantowania praw pasażerów w rozporządzeniu powinno się sprecyzować przepisy dotyczące tego, czy i kiedy pasażerowie mogą samodzielnie dokonać zakupu posiłków i napojów lub rezerwacji w hotelach albo zorganizować sobie loty alternatywne oraz wystąpić o zwrot uzasadnionych kosztów przez przewoźnika lotniczego; jednocześnie rozporządzenie powinno obejmować mechanizmy chroniące przed nadużyciami ze strony pasażerów;

#### **Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą**

50. podkreśla, że pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej lub pasażerom niepełnosprawnym należy zapewnić takie same możliwości podróżowania drogą lotniczą oraz nieograniczony dostęp do usług;

51. podkreśla potrzebę zapewnienia szczególnej ochrony słabszych grup konsumentów, w szczególności osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych; zwraca uwagę, że te słabsze grupy potrzebują dodatkowych gwarancji przy wykonywaniu praw przysługujących im jako pasażerom oraz wzywa Komisję, państwa członkowskie i przewoźników lotniczych do egzekwowania tych praw;

52. wzywa Komisję i państwa członkowskie do ułatwienia osobom o ograniczonej sprawności ruchowej i osobom niepełnosprawnym nieutrudnionego dostępu do przewozów lotniczych; podkreśla, że pod tym względem należy ułatwiać egzekwowanie prawa do korzystania ze sprzętów służących do poruszaniu się oraz do podróżowania z certyfikowanym psem przewodnikiem lub psem pomocnikiem; wzywa Komisję do zaproponowania przepisów obejmujących fizyczną dostępność portów lotniczych, aby przeszkody infrastrukturalne nie uniemożliwiały osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej korzystania z równych możliwości podróżowania;

53. wzywa Komisję do opracowania wytycznych dotyczących wykładni rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, w szczególności w zakresie zapisów dotyczących bezpieczeństwa i osób towarzyszących;

54. zachęca Komisję do wdrożenia ogólnounijnego planu działania obejmującego wszystkie działania podejmowane przez władze krajowe i wzywa Komisję do współpracy z organami wykonawczymi i właściwymi organizacjami przedstawicielskimi w celu poprawy wdrożenia wspomnianego rozporządzenia;

55. zgadza się z Komisją co do tego, że nie należy ograniczać obecnej definicji osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;

56. podkreśla, że formy podawania informacji, proces rezerwacji i procedury składania skarg muszą być całkowicie dostępne, że osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i osoby niepełnosprawne powinny mieć możliwość zgłoszenia swojego zapotrzebowania na pomoc w momencie rezerwacji biletu, a pasażer powinien otrzymać potwierdzenie zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc; podkreśla potrzebę traktowania niemowląt i małych dzieci jak osób o ograniczonej mobilności z uwagi na ich wiek;

Czwartek, 29 marca 2012 r.

57. wskazuje na to, że o ile bezpieczeństwo lotu jest najważniejsze z punktu widzenia interesu publicznego, o tyle linie lotnicze nie mogą odmawiać przyjęcia na pokład osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub osób niepełnosprawnych ze względu na to, że są one bez opieki; podkreśla, że linie lotnicze nie mogą stale od takich osób wymagać, by towarzyszył im opiekun;

58. podkreśla, że szkolenie załogi lotniczej lub innego personelu przewoźników lotniczych, portów lotniczych i organów wykonawczych ma bardzo istotne znaczenie i musi odpowiednio obejmować zróżnicowane indywidualne potrzeby osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych, w tym przede wszystkim wejście na pokład i zejście z pokładu oraz obsługę urządzeń pomocniczych; podkreśla, że szkolenie powinno być organizowane we współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej;

59. wzywa Komisję do przedstawienia wniosku, który zapewniłby bezwzględne prawo osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób niepełnosprawnych do nieodpłatnego korzystania z zatwierdzonych pod względem bezpieczeństwa urządzeń do terapii oddechowej na pokładzie statku powietrznego; uważa, że we współpracy z przedsiębiorstwami branżowymi i organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej należy zatwierdzić spis sprzętu do podawania tlenu medycznego, przy jednoczesnym należyтым uwzględnieniu wszystkich wymogów bezpieczeństwa;

60. jest zdania, że ustanowienie minimalnych norm dotyczących sprzętu wspomagającego dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej i jego stosowania we wszystkich portach lotniczych w UE jest niezbędne do zapewnienia zharmonizowanego podejścia w zakresie obsługi naziemnej i zapewnienia wysokiej jakości obsługi pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej w Europie;

61. jest zdania, że konieczne jest opracowanie minimalnych norm dotyczących udzielania osobom o ograniczonej sprawności ruchowej i osobom niepełnosprawnym informacji w dostępnych formach we wszystkich portach lotniczych UE, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji nadzwyczajnych; zwraca uwagę Komisji na nowe, już dostępne technologie, takie jak usługi wideo w języku migowym i usługi tekstowe;

62. wzywa do zaprzestania niestosownych i dyskryminacyjnych praktyk niektórych przewoźników lotniczych, polegających na zobowiązaniu pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej do podpisywania przed wejściem na pokład oświadczenia zwalniającego danego przewoźnika lotniczego z odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe na spręcie służącym takim osobom do poruszania się;

63. wzywa Komisję do podjęcia wysiłków mających na celu wprowadzenie ewentualnych zmian w konwencji montrealskiej w celu dopilnowania tego, by sprzęt służący do poruszania się, należący do osób o ograniczonej sprawności ruchowej, był objęty pełnym odszkodowaniem, ponieważ sprzęt taki ma istotne znaczenie dla ich integralności, godności i niezależności, w związku z czym nie można porównać go z bagażem, a także by pasażer miał w miarę możliwości prawo do korzystania z własnego wózka inwalidzkiego do momentu wejścia na pokład samolotu, a następnie do odzyskania go przy opuszczaniu pokładu po przylocie; jednocześnie jest zdania, że osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą być informowane o przysługującym im prawie do ubiegania się o odszkodowanie za uszkodzenia ich sprzętu służącego do poruszania się oraz o prawie wydania specjalnej deklaracji o wartości zgodnie z konwencją montrealską;

64. jest zdania, że linie lotnicze oferujące pełen zakres usług i świadczące pasażerom usługi cateringowe podczas lotu nie mogą dyskryminować pasażerów wymagających specjalnych posiłków z uwagi na występujące u nich schorzenia (np. celiakia, cukrzyca itp.) oraz że takie specjalne posiłki muszą być zapewniane pasażerom wszystkich klas podróży bez dodatkowych opłat;

\*

\* \*

65. zobowiązuje swojego przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie i Komisji.