

Wtorek, 23 października 2012 r.

Prawa pasażerów we wszystkich środkach transportu

P7_TA(2012)0371

Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 23 października 2012 r. w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

Parlament Europejski,

- uwzględniając tytuł IV części trzeciej Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) dotyczący swobodnego przepływu osób,
 - uwzględniając komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady pt. „Europejska wizja dotycząca pasażerów: Komunikat w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu (COM(2011)0898),
 - uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego z dnia 23 maja 2012 r. ⁽¹⁾,
 - uwzględniając konwencję Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych,
 - uwzględniając swą rezolucję z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie odszkodowania dla pasażerów w przypadku upadłości linii lotniczych ⁽²⁾,
 - uwzględniając swą rezolucję z dnia 25 października 2011 r. w sprawie mobilności i integracji osób niepełnosprawnych oraz europejskiej strategii na rzecz osób niepełnosprawnych na lata 2010–2020 ⁽³⁾,
 - uwzględniając swą rezolucję z dnia 29 marca 2012 r. w sprawie funkcjonowania i stosowania nabytych praw osób podróżujących drogą lotniczą ⁽⁴⁾,
 - uwzględniając art. 48 Regulaminu,
 - uwzględniając sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki oraz opinię Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A7-0287/2012),
- A. mając na uwadze, że od czasu określenia celów w białej księdze Komisji w 2001 r. opracowano kompleksowy pakiet praw pasażerów UE we wszystkich środkach transportu, tj. w transporcie lotniczym, kolejowym, wodnym i drogowym, który to pakiet zapewnia pasażerom minimalną ochronę, a jednocześnie sprzyja tworzeniu jednolitych warunków konkurencji dla przewoźników;
- B. mając na uwadze, że niektóre z tych praw nie są jednak jeszcze w pełni respektowane przez wszystkich przewoźników ani kontrolowane lub egzekwowane w jednolity sposób przez wszystkie organy krajowe; mając na uwadze, że w obowiązujących rozporządzeniach prawa pasażerów i obowiązki usługodawców nie zostały precyzyjnie sformułowane, w związku z czym należy wprowadzić do nich zmiany; mając również na uwadze, że pasażerowie nie są należycie informowani o przysługujących im prawach oraz spodziewanej jakości usług i często mają trudności z dochodzeniem i egzekwowaniem swych roszczeń prawnych;
- C. mając na uwadze, że powyższą ocenę potwierdza również ankieta przeprowadzona przez sprawozdawcę wśród posłów i urzędników PE;

⁽¹⁾ Dz.U. C 229 z 31.7.2012, s. 122.⁽²⁾ Dz.U. C 285 E z 21.10.2010, s. 42.⁽³⁾ Teksty przyjęte, P7_TA(2011)0453.⁽⁴⁾ Teksty przyjęte, P7_TA(2012)0099.

Wtorek, 23 października 2012 r.

- D. mając na uwadze, że Komisja chce się przyczynić do doprecyzowania i wzmocnienia praw pasażerów we wszystkich środkach transportu za pośrednictwem najnowszego komunikatu i innych niedawno podjętych inicjatyw (przegląd praw osób podróżujących drogą lotniczą – rozporządzenie (WE) nr 261/2004; zorganizowane podróże, wakacje i wycieczki – dyrektywa 90/314/EWG);
- E. mając na uwadze, że należy unikać zbyt dużej biurokracji, z którą zmagają się mali operatorzy przewozów autobusowych na obszarach wiejskich, świadczący często na odizolowanych obszarach ważne usługi w interesie ogólnym;
- F. mając na uwadze, że należy koniecznie zachować równowagę pomiędzy potrzebą przestrzegania praw pasażerów korzystających z przewozów autobusowych na obszarach wiejskich a unikaniem zbyt dużego obciążenia, wskutek którego usługi te mogłyby się stać w przyszłości nieopłacalne;
- G. mając na uwadze, że wysoki poziom ochrony konsumentów jest zagwarantowany w art. 169 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej oraz w art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej;
- H. mając na uwadze, że problemem konsumentów rezerwujących bilety w internecie jest w dalszym ciągu przejrzystość cen;

Ogólne ramy

1. wspiera Komisję w zamiarze skutecznego egzekwowania obowiązujących przepisów dotyczących praw pasażerów oraz ich ewentualnego udoskonalenia, a ponadto z zadowoleniem przyjmuje wydany przez nią komunikat jako przydatne zestawienie dotychczasowych osiągnięć;
2. podkreśla, że pasażerowie mają nie tylko prawa, ale i obowiązki, których wypełnianie pomaga w dopilnowaniu, aby przed podróżą, w trakcie podróży oraz po jej zakończeniu wszystko przebiegało bezpiecznie i bezproblemowo dla nich i dla innych podróżnych;
3. uważa, że wspólne kryteria (brak dyskryminacji, równe traktowanie, dostępność fizyczna i za pośrednictwem ICT, wymogi projektowania uniwersalnego, realizacja umowy transportowej, dokładne, aktualne i dostępne informacje w trakcie podróży, a także przed jej rozpoczęciem i po jej zakończeniu, natychmiastowa i właściwa pomoc w przypadku trudności oraz ewentualna rekompensata) wraz z 10 konkretnymi prawami pasażerów, które Komisja ujęła w swoim komunikacie odpowiadają ogólnym prawom transportowym i stanowią solidną podstawę do opracowania karty praw pasażerów, na którą można byłoby powoływać się przed sądem;
4. zauważa, że należy nadal priorytetowo traktować warunek zachowania bezpieczeństwa, które dotyczy zarówno bezpieczeństwa technicznego sprzętu transportowego, jak i fizycznego bezpieczeństwa pasażerów;
5. zaleca Komisji, by w opracowywanym przez nią wykazie praw pasażerów uwzględnić i jednoznacznie zdefiniować prawo do minimalnego standardu jakości usług świadczonych przez przewoźników;
6. wskazuje na to, że w przygotowywanych przez Komisję Europejską inicjatywach dotyczących praw pasażerów należy skoncentrować się na kwestii nieujętej w obowiązujących, fragmentarycznych rozporządzeniach, a mianowicie na nieprzerwanym łańcuchu podróży dla wszystkich pasażerów, obejmującym wszystkie rodzaje transportu; w ramach zbliżających się przeglądów przepisów UE dotyczących praw pasażerów (w transporcie lotniczym, kolejowym, wodnym i drogowym) należy nadać priorytetowe znaczenie większej spójności przepisów obowiązujących we wszystkich czterech rodzajach transportu i wprowadzić do nich odpowiednie zmiany;
7. wzywa Komisję do dokładnego przeanalizowania i nadzorowania wdrażania kompleksowych regulacji, dzięki którym można uniknąć niejasności i nieporozumień dotyczących praw pasażerów i obowiązków usługodawców;
8. uważa w szczególności, że definicje opóźnienia i odwołania nie powinny powodować żadnych zakłóceń między prawami obowiązującymi w przypadku poszczególnych rodzajów transportu;

Wtorek, 23 października 2012 r.

9. jest świadom, że istnieją różnice strukturalne pomiędzy poszczególnymi rodzajami transportu i że należy to uwzględnić w ogólnym rozporządzeniu obejmującym wszystkie środki transportu i wszystkie prawa pasażerów; uznaje, że rozporządzenia takiego nie można sporządzić w chwili obecnej, jako że nie weszły jeszcze w życie rozporządzenia dotyczące praw pasażerów w transporcie wodnym, autobusowym i autokarowym, ale w perspektywie długoterminowej powinno się do niego dążyć; uważa jednak, że należy opracować kompleksowe podejście polegające na zintegrowaniu wszystkich praw pasażerów – między innymi prawa do odszkodowania, zwrotu kosztów i informacji – we wspólnych ramach legislacyjnych zapewniających warunki dla uczciwej konkurencji pomiędzy różnymi rodzajami transportu;

10. wzywa w związku z tym Komisję, by przedstawiła obecnie wytyczne dotyczące stosowania i wdrażania praw we wszystkich rodzajach transportu; celem tych wytycznych nie może być ani ujednoczenie przepisów prawnych, ani osłabienie praw pasażerów; należy w nich uwzględnić zarówno zróżnicowane wymogi poszczególnych rodzajów transportu, jak i ich cechy wspólne;

11. zaleca Komisji opracowanie wspólnych ram odniesienia dla praw pasażerów, w których zawarte będą zasady, definicje i modelowe przepisy w zakresie praw pasażerów dla wszystkich rodzajów transportu w celu stworzenia podstaw do dalszej konsolidacji praw pasażerów; wspólne ramy odniesienia dla praw pasażerów powinny w związku z tym być wzorowane na wspólnych ramach odniesienia dotyczących europejskiego prawa umów;

12. jest zdania, że prawa pasażerów i ich obsługa powinny być dostosowane do zmian w zachowaniach podróżnych, wskazuje w tym kontekście szczególnie na nowe wyzwania przed którymi stoją pasażerowie i przewoźnicy, związane z intermodalnym podróżowaniem i odpowiednimi systemami informacji i rezerwacji; wyraźnie wskazuje na to, że również prawa podróżnych i zobowiązania operatorów, między innymi w dziedzinie wyjazdów grupowych⁽¹⁾ muszą być dostosowane do obecnych warunków, i wzywa Komisję do niezwłocznego przedłożenia zmienionego wniosku, dzięki któremu zostaną wyeliminowane istniejące obecnie luki w zasadach funkcjonowania podróży zorganizowanych, niedociągnięcia dotyczące sprzedaży tego rodzaju podróży w handlu elektronicznym oraz nieuczciwe postanowienia umowne;

13. podkreśla znaczenie dalszego rozwiązywania w Unii Europejskiej problemów związanych z prawami pasażerów w ramach dwustronnych i międzynarodowych umów dotyczących wszystkich rodzajów transportu w celu poprawy ochrony pasażerów poza granicami UE;

Informowanie

14. z zadowoleniem przyjmuje decyzję Komisji dotyczącą kontynuowania kampanii informacyjnej na temat praw pasażerów do 2014 r.; zaleca włączenie do kampanii krajowych (skreślenie) organów ochrony konsumentów i biur podróży, ponieważ mogą one wnieść wartościowy wkład w poprawę wiedzy pasażerów na temat przysługujących im praw (np. przez udostępnianie materiałów informacyjnych za pośrednictwem biur podróży i portali internetowych); twierdzi jednocześnie, że kluczowe informacje dotyczące praw pasażerów, a docelowo również wyniki przeglądów działalności operatorów, powinny być dostępne z tego samego źródła, aby ułatwić pasażerom wyszukiwanie informacji; zachęca władze publiczne, krajowe ośrodki ochrony konsumentów oraz organizacje reprezentujące wszystkich pasażerów do organizowania podobnych kampanii;

15. wzywa do szerszego rozpowszechniania sformułowanego zwięźle we wszystkich językach urzędowych UE zestawienia praw wspólnych dla wszystkich środków transportu;

16. przypomina o tym, że podróż jest swego rodzaju umową zawartą między usługodawcą a konsumentem, która może mieć różne formy, i domaga się, aby wszystkie elementy tej umowy były znane konsumentowi w chwili jej sporządzenia oraz aby zainteresowane strony były informowane w odpowiednim czasie o wszelkich późniejszych zmianach tej umowy; jest zdania, że umowa ta powinna zawierać informacje dotyczące istotnych aspektów podróży oraz praw pasażera w przypadku problemów;

17. domaga się większego zaangażowania przewoźników i innych zainteresowanych usługodawców w lepsze informowanie konsumentów, szczególnie w przypadku podróży transgranicznych; uważa, że informacje te muszą być łatwo zrozumiałe, precyzyjne, pełne, łatwo dostępne dla wszystkich i dostępne w różnych formatach we wszystkich językach krajowych, jak również w języku angielskim; informacje te powinny również zawierać adresy stron internetowych i linki do aplikacji dla smartfonów, jak również adresy pocztowe, pod które można kierować zażalenia i formularze skarg;

⁽¹⁾ Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży (Dz.U. L 158 z 23.6.1990, s. 59).

Wtorek, 23 października 2012 r.

18. domaga się ponadto, aby pasażerowie byli informowani o swoich prawach w taki sam sposób, w jaki są informowani o swoich obowiązkach;
19. podkreśla, że prawa i obowiązki pasażerów oraz innych zainteresowanych stron (np. przedsiębiorstw transportowych, zarządców infrastruktury, osób towarzyszących niepełnosprawnym pasażerom), informacje udzielane przed rozpoczęciem podróży (również na stronach internetowych), systemy rezerwacji, informacje na temat podróży w czasie rzeczywistym oraz usługi internetowe należy udostępniać pasażerom w formatach dostępnych dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej zdolności ruchowej;
20. wzywa przewoźników do zamieszczania informacji o prawach pasażera na biletach, zwłaszcza informacji o punktach kontaktowych, w których można uzyskać pomoc i wsparcie;
21. w przypadku biletów wspólnych należy udzielać precyzyjnych informacji dotyczących odpowiedzialności przewoźników w razie zniszczenia bagażu podczas podróży, zróżnicowanych ograniczeń w zakresie przewozu bagażu, odszkodowań za opóźnienia oraz przepisów obowiązujących pomiędzy przewoźnikami, a także zmiany planu podróży w przypadku jej przerwania lub spóźnienia się na przesiadkę, w tym zmiany środków transportu;
22. z zadowoleniem przyjmuje oferowaną przez Komisję nową aplikację dla smartfonów, która umożliwia dostęp do informacji o prawach pasażerów w szeregu języków i w formacie dostosowanym do potrzeb niepełnosprawnych pasażerów; wzywa państwa członkowskie i przewoźników do propagowania rozwoju i wykorzystywania innych tego rodzaju nowoczesnych technologii (m.in. SMS-ów, serwisów społecznościowych, usług wideo w języku migowym i usług tekstowych), aby uwzględnić osoby niesłyszące, niedosłyszące i nieme; wzywa władze publiczne, ośrodki i organizacje ochrony konsumentów oraz organizacje reprezentujące interesy wszystkich pasażerów do wystąpienia z podobnymi inicjatywami; zachęca ponadto Komisję do uwzględniania za każdym razem sytuacji osób starszych, które podczas podróży nie zawsze mają dostęp do nowoczesnych technologii; jest również zdania, że należy rozważyć nieodpłatne udostępnianie internetu na lotniskach, stacjach i w innych ważnych miejscach odjazdu, aby umożliwić korzystanie z tego rodzaju usług na większą skalę;
23. apeluje do Komisji o propagowanie wykorzystywania nowych technologii we wszystkich rodzajach transportu do wydawania kart pokładowych, które można przechowywać i okazywać za pośrednictwem urządzeń elektronicznych i które są w tej formie honorowane; dzięki temu wsiadanie do środków transportu przebiegać będzie sprawniej, a podróżowanie stanie się bardziej przyjazne dla środowiska;
24. zaleca tworzenie dobrze widocznych i centralnie usytuowanych oraz dostatecznie obsadzonych punktów informacyjno-doradczych, zarówno dostępnych fizycznie, jak i dostępnych za pomocą ICT, z personelem odpowiednio wyszkolonym pod kątem obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej w miejscach odjazdu i przyjazdu (na lotniskach, dworcach kolejowych i autobusowych oraz w portach) w celu zapewnienia pasażerom bardziej kompleksowej obsługi w przypadku indywidualnych lub zbiorowych zakłóceń podróży, ze zwróceniem szczególnej uwagi na pasażerów podróżujących z dziećmi oraz osoby niepełnosprawne lub osoby z ograniczonej sprawności ruchowej; zaleca, aby w punktach tych zatrudniano odpowiednio przeszkolony personel, który będzie w stanie podejmować szybkie decyzje w kwestii zmiany trasy podróży lub zmiany rezerwacji, będzie udzielać pomocy w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu, bądź opóźnienia w jego transporcie, jak również będzie rozpatrywać roszczenia o kompensację lub zwrot kosztów; na małych stacjach kolejowych i dworcach autobusowych bez obsługi bezpośredniej należy udostępnić rozwiązania zastępcze, np. numer telefonu do informacji lub adres strony internetowej;
25. jest zdania, że wszyscy przewoźnicy muszą oferować dostępną i skuteczną pomoc telefoniczną wszystkim pasażerom, którzy dokonali rezerwacji podróży; w ramach tej pomocy należy udzielać informacji i przedstawiać propozycje alternatywne w razie zakłóceń podróży, a koszt tej pomocy w przypadku transportu lotniczego, morskiego i kolejowego nie powinien w żadnym wypadku przekraczać kosztów połączenia lokalnego;
26. jest zdania, że pasażerów należy odpowiednio informować o nadkomplecie rezerwacji podczas kupowania biletów;
27. wzywa Komisję do zaktualizowania wszystkich źródeł informacji (strony internetowej Komisji, dokumentów, broszur) dotyczących praw pasażerów w poszczególnych środkach transportu, z uwzględnieniem najnowszych orzeczeń wymiaru sprawiedliwości, a w szczególności Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej;

Wtorek, 23 października 2012 r.

Przejrzystość

28. wzywa Komisję do rozszerzenia na inne sektory transportu obowiązku składania sprawozdań dotyczących standardu usługi, stosowanego już wobec przewoźników kolejowych, z uwzględnieniem specyficznych cech poszczególnych środków transportu; uważa, że publikowanie danych porównawczych może być przydatne zarówno dla konsumentów (lepszorientacja), jak i dla przedsiębiorstw (cele promocyjne);
29. wzywa Komisję, by zobowiązała państwa członkowskie do gromadzenia danych statystycznych na temat naruszeń praw pasażerów i sposobów rozpatrywania wszystkich skarg, danych na temat liczby opóźnień, ich długości, a także danych dotyczących bagaży, które zaginęły, zostały uszkodzone lub dostarczone z opóźnieniem; wzywa Komisję do przeanalizowania danych zgromadzonych przez państwa członkowskie, opublikowania wyników oraz stworzenia bazy danych służącej wymianie informacji; wzywa również Komisję, by podjęła we współpracy z państwami członkowskimi i krajowymi organami wykonawczymi niezbędne działania w tym względzie;
30. uważa, że strony internetowe wielu przedsiębiorstw transportowych są w dalszym ciągu nieprzejrzyste i mogą wprowadzać w błąd konsumentów rezerwujących bilety; wzywa Komisję, by zapewniła skuteczne wdrażanie i egzekwowanie obowiązującego prawodawstwa dotyczącego przejrzystości cen i nieuczciwych praktyk handlowych zgodnie z dyrektywami 2011/83/UE oraz 2005/29/WE oraz by rozważyła wprowadzenie systemu kar, jakie powinny być nakładane w przypadku stwierdzenia, że naruszono unijne przepisy prawne dotyczące przejrzystości cen;
31. wzywa Komisję o dopilnowanie – szczególnie w przypadku skomputeryzowanych systemów rezerwacji podlegających rozporządzeniu (WE) nr 80/2009 – by koszty operacyjne, które nie mają charakteru opcjonalnego, zostały uwzględnione w cenach przewozów, zaś elementy, które rzeczywiście są fakultatywne, były publikowane i możliwe do zarezerwowania wraz ze wszelkimi niezbędnymi informacjami i opłatami za usługi dodatkowe (takie jak prowizje z tytułu płatności kartą kredytową lub obsługę bagażu), tak aby cena końcowa nie była powiększana o dodatkowe koszty tuż przed zakończeniem transakcji oraz by pasażerowie mogli w łatwy sposób wyodrębnić wliczone w cenę biletu koszty operacyjne, które nie mają charakteru opcjonalnego, oraz elementy fakultatywne podlegające rezerwacji;
32. wzywa Komisję, by zapewniła bardziej skrupulatne monitorowanie stron internetowych oraz zgłaszała krajowym organom ścigania przypadki nieprawidłowego stosowania obowiązujących przepisów z myślą o wyegzekwowaniu ich właściwego przestrzegania;
33. wzywa Komisję, by we współpracy z organami krajowymi rozważyła wdrożenie zharmonizowanej intermodalnej wizji warunków świadczenia usługi przewozu osób oraz elementów ceny, które mają być uwzględnione w opłacie podstawowej w przypadku wszystkich rodzajów transportu;
34. uważa, że podstawowe usługi, które powinny zostać ujęte w taryfie podstawowej, powinny obejmować co najmniej wszystkie koszty operacyjne niezbędne do przewozu pasażerów (w tym koszty wynikające ze zobowiązań prawnych przewoźnika, takich jak bezpieczeństwo, ochrona i prawa pasażerów), wszystkie aspekty podróży mające kluczowe znaczenie z punktu widzenia pasażera (takie jak wydawanie biletów i kart pokładowych, czy przewóz minimalnej ilości bagażu i rzeczy osobistych) oraz wszystkie koszty związane z płatnością (takie jak prowizja za opłatę kartą kredytową);
35. wzywa Komisję do rozwiązania problemu związanego z rozpowszechnianiem się nieuczciwych warunków zawartych w umowach przewoźników lotniczych, takich jak nieuczciwy wymóg, zgodnie z którym pasażerowie muszą skorzystać z usługi wylotu będącej częścią biletu powrotnego, aby móc skorzystać z usługi przylotu, a także muszą wykorzystać wszystkie bilety na podróż w odpowiedniej kolejności;
36. wzywa Komisję do dopilnowania tego, by sprzedaż biletów oraz przejrzyste warunki cenowe dostępne były dla wszystkich bez dyskryminacji, niezależnie od narodowości lub miejsca zamieszkania konsumenta, czy też lokalizacji biura podróży, a także by dyskryminacja cenowa pasażerów z uwagi na kraj zamieszkania została dokładniej przeanalizowana, a w przypadku stwierdzenia występowania przypadków dyskryminacji, całkowicie wyeliminowana;
37. wzywa Komisję do podjęcia działań w zakresie przejrzystości i neutralności kanałów dystrybucji, które rozwijały się poza zakresem stosowania rozporządzenia (WE) nr 80/2009 w sprawie komputerowych systemów rezerwacji;
38. ponownie wzywa Komisję do zaproponowania środków na rzecz jednolitych standardów przewozu bagażu podręcznego w celu ochrony pasażerów linii lotniczych przed nadmiernymi ograniczeniami oraz umożliwienia im wnoszenia na pokład rozsądnej ilości bagażu podręcznego, w tym produktów kupionych w sklepach na lotnisku;

Wtorek, 23 października 2012 r.

39. apeluje do Komisji o szybsze przedłożenie wniosku ustawodawczego w sprawie zmiany dyrektywy 90/314/EWG w sprawie zorganizowanych podróży w celu dopilnowania tego, by konsumenci i przedsiębiorstwa z sektora dysponowały precyzyjnymi ramami prawnymi obejmującymi zarówno standardowe, jak i wyjątkowe sytuacje; jest ponadto przekonany, że podczas przeglądu wspomnianej dyrektywy Komisja powinna rozważyć stosowanie tych samych przepisów wobec wszystkich podmiotów oferujących usługi turystyczne, ponieważ jakość usług świadczonych konsumentom i uczciwa konkurencja powinny być w tym kontekście decydującymi czynnikami;

40. oczekuje, że podczas dokonywania zmiany dyrektywy w sprawie zorganizowanych podróży Komisja w pełni zbada wpływ handlu elektronicznego i rynków cyfrowych na zachowania konsumentów w europejskim przemyśle turystycznym; jest zdania, że Komisja powinna nasilić działania na rzecz poprawy jakości i treści informacji udostępnianych turystom i że informacje te powinny być łatwo dostępne i wiarygodne dla konsumentów;

Wdrażanie i egzekwowanie

41. stwierdza, że stosowanie i egzekwowanie w całej UE przepisów dotyczących praw pasażerów we wszystkich rodzajach transportu nie jest jeszcze jednolite, co stanowi przeszkodę dla swobodnego przepływu osób na rynku wewnętrznym prowadząc do niepewności obywateli podczas podróży oraz wpływając negatywnie na uczciwą konkurencję między przewoźnikami;

42. nalega, by Komisja opracowała jasny pakiet przepisów dotyczących tworzenia krajowych organów wykonawczych w celu wsparcia bardziej przejrzystego i łatwiejszego dostępu pasażerów do tych instytucji;

43. uważa połączenie krajowych organów wykonawczych zajmujących się różnymi rodzajami transportu za działanie niezbędne do spójnego wdrożenia praw pasażerów;

44. wzywa Komisję do zagwarantowania, by krajowe organy wykonawcze bliżej ze sobą współpracowały, stosowały bardziej jednolite metody pracy i aktywnie wymieniały informacje na szczeblu krajowym i unijnym w celu stworzenia sieci i wdrażania, a także by korzystały ze wszystkich swych uprawnień, w tym w stosownych przypadkach, z procedury w sprawie uchybienia, aby zapewnić spójniejsze wdrażanie odnośnego prawodawstwa UE;

45. przypomina, że jednolita metoda pracy wszystkich krajowych organów wykonawczych zapewni zharmonizowane wdrażanie praw pasażerów we wszystkich państwach członkowskich;

46. wzywa państwa członkowskie do udostępnienia odpowiednich środków w celu zapewnienia skutecznego egzekwowania i współpracy z krajowymi organami wykonawczymi w pozostałych państwach członkowskich; podkreśla znaczenie jednolitych, skutecznych, odstrasżających i proporcjonalnych sankcji i systemów odszkodowań dla stworzenia równych warunków konkurencji oraz dostarczenia silnych bodźców gospodarczych dla wszystkich zaangażowanych podmiotów do przestrzegania przepisów dotyczących praw pasażerów;

47. wzywa Komisję do użycia swych wpływów w celu stworzenia wspólnego systemu rozpatrywania skarg dla krajowych organów wykonawczych w formie centralnego organu odwoławczego (ang. clearing house); organ ten powinien świadczyć na rzecz pasażerów usługi doradcze w zakresie składania skarg oraz kierować ich do właściwych krajowych organów wykonawczych, oszczędzając tym samym czas i pieniądze; zaleca, by w celach informacyjno-doradczych organ odwoławczy dysponował standardowym adresem e-mail oraz darmową ogólnounijną infolinią;

48. wzywa Komisję do promowania wytycznych dotyczących niezwłocznego rozpatrywania skarg w oparciu o uproszczone procedury;

49. wzywa Komisję do opracowania we współpracy z państwami członkowskimi oraz w porozumieniu ze wszystkimi zainteresowanymi stronami specjalnego, obowiązującego w całej UE i przetłumaczonego na języki urzędowe wszystkich państw członkowskich UE formularza skargi dla każdego rodzaju transportu, który powinien być dostępny w różnych formach dla wszystkich pasażerów, w tym dla osób niewidomych, na etapie dokonywania rezerwacji we wszystkich terminalach oraz w internecie; wzywa Komisję do proponowania nieprzekraczalnego terminu, który powinien obowiązywać dla wszystkich rodzajów transportu i w stosunku wszystkich pasażerów składających skargi, a także do wszystkich przedsiębiorstw transportowych i krajowych organów wykonawczych rozpatrujących skargi;

Wtorek, 23 października 2012 r.

50. wzywa Komisję do zapewnienia wszystkim pasażerom możliwości ponownego nawiązania kontaktu z operatorem transportu, w szczególności w celu uzyskania informacji lub złożenia skargi, za pośrednictwem wszelkich środków komunikacji dostępnych przy dokonywaniu rezerwacji i bez dodatkowych opłat za połączenie;

51. jest zdania, że dane kontaktowe dotyczące obsługi posprzedażnej zapewnianej przez operatorów transportu, a konkretnie dane działu informacji dla pasażerów i działu rozpatrywania skarg, powinny być wyraźnie wskazane na bilecie, podobnie jak wszystkie niezbędne cechy usługi transportowej, takie jak cena i streszczenie warunków podróży;

52. zachęca Komisję, by wspólnie z państwami członkowskimi zbadała i usunęła niedociągnięcia strukturalne i proceduralne w krajowych organach odwoławczych oraz by dopilnowała wdrażania przepisów związanych z planowanymi środkami UE na rzecz alternatywnego rozstrzygnięcia sporów i zapewniła istnienie skutecznego mechanizmu dochodzenia roszczeń zbiorowych w celu zapewnienia pasażerom możliwości egzekwowania swych praw w ramach taniego, wygodnego i dostępnego ogólnoeuropejskiego systemu, przy czym strony sporu muszą mieć nadal możliwość korzystania z sądowego trybu postępowania; zachęca państwa członkowskie, aby przy pomocy Komisji utworzyły i usprawniły dobrze uregulowane narzędzia mediacji służące do rozwiązywania konfliktów pomiędzy pasażerami a usługodawcami we wszystkich rodzajach transportu, zarządzane przez organy wykonawcze i inne niezależne organy;

53. pochwała coraz częstsze wykorzystywanie aplikacji mobilnych do świadczenia podstawowych usług, szczególnie w transporcie powietrznym, np. zakupu biletu, odprawy, oraz pilnie wzywa sektor do przyspieszenia opracowywania podobnych narzędzi do rozpatrywania skarg i poszukiwania zaginionego bagażu;

Kwestie odpowiedzialności

54. podkreśla konieczność jednoznacznego i jasnego zdefiniowania odnośnych warunków, a w szczególności pojęcia „okoliczności nadzwyczajne” odnośnie do wszystkich środków transportu z myślą o spójniejszym stosowaniu przepisów przez przewoźników oraz o udostępnieniu podróżnym skutecznego narzędzia dochodzenia swych praw, a także z myślą o ograniczeniu istniejących obecnie różnic w egzekwowaniu prawa na szczeblu krajowym, jak również liczby wyzwań związanych z przepisami dotyczącymi odszkodowań; wzywa Komisję do przedłożenia niezbędnych wniosków ustawodawczych obejmujących zainteresowane strony w sektorze transportu i z uwzględnieniem stosownych orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej; podkreśla, że w definiowaniu wspomnianych warunków należy wziąć pod uwagę różnice pomiędzy rodzajami transportu; zauważa, że awaria techniczna nie powinna być uznawana za okoliczność nadzwyczajną oraz że odpowiedzialność za nią ponosi przewoźnik; podkreśla, że przewoźnicy nie powinni ponosić odpowiedzialności za zakłócenia, które nie zostały przez nich wywołane, szczególnie jeśli podjęli oni wszelkie możliwe działania, aby ich uniknąć;

55. uważa, że obecny poziom ochrony konsumentów na wypadek upadłości lub niewypłacalności linii lotniczych jest zbyt niski oraz że fakultatywne polisy ubezpieczeniowe nie zastąpią uprawnień ustawowych; wzywa Komisję do przedstawienia wniosku ustawodawczego obejmującego odpowiednie środki ochrony pasażerów w przypadku niewypłacalności lub bankructwa linii lotniczej lub odebrania linii lotniczej koncesji, które obejmowałyby takie kwestie jak odsyłanie do domu pasażerów, którzy utknęli na lotnisku w przypadku zaprzestania działalności przez linię lotniczą, obowiązkowego ubezpieczenia lotniczego lub utworzenia funduszu gwarancyjnego; w związku z tym zwraca uwagę na swą rezolucję z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie odszkodowania dla pasażerów w przypadku upadłości linii lotniczych; zaleca Komisji Europejskiej podjęcie działań na rzecz podpisania umowy międzynarodowej, zgodnie z którą powyższe środki dotyczyć będą również linii lotniczych z państw trzecich;

56. przypomina państwom członkowskim o zobowiązaniach wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1008/2008 do regularnego oceniania sytuacji finansowej przewoźników lotniczych i podejmowania stosownych działań w przypadku niespełnienia określonych warunków, w tym odebrania linii lotniczej koncesji; wzywa Komisję do dopilnowania, by władze krajowe wypełniały te obowiązki;

57. apeluje do Komisji o zaproponowanie nałożenia na usługodawców różnych środków transportu obowiązku zapewnienia ostatecznej gwarancji wywiązania się ze swych zobowiązań w przypadku niewypłacalności, upadłości lub cofnięcia koncesji;

Wtorek, 23 października 2012 r.

58. z zadowoleniem przyjmuje plany Komisji dotyczące zmiany rozporządzenia (WE) nr 261/2004; zwraca się w związku z tym do Komisji, by w ramach oceny skutków swojego wniosku ustawodawczego zbadała również wyrok w sprawie Sturgeon ⁽¹⁾;

59. zwraca się do Komisji o wyjaśnienie kwestii odpowiedzialności w związku z uszkodzeniami bagażu, szczególnie odnośnie do sprzętu służącego osobom niepełnosprawnym do poruszania się lub sprzętu pomocniczego, zastąpienie którego często wiąże się z kosztami przekraczającymi maksymalną wysokość odszkodowania wypłacanego zgodnie z prawem międzynarodowym; domaga się, aby za wszelkie uszkodzenia sprzętu służącego do poruszania się, należącego do osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub osób niepełnosprawnych, do których doszło w wyniku niewłaściwego postępowania przewoźników/usługodawców, przysługiwało pełne odszkodowanie, ponieważ sprzęt taki ma istotne znaczenie dla integralności tych osób, a także ich godności i niezależności, w związku z czym nie można porównać go z bagażem;

60. wzywa państwa członkowskie do sprecyzowania kompetencji krajowych organów wykonawczych w odniesieniu do rozpatrywania skarg dotyczących niewłaściwego obchodzenia się z bagażem w transporcie morskim i lotniczym;

61. 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 zaistniałą sytuację;

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

62. wzywa przewoźników do poświęcania najwyższej uwagi aspektowi bezpieczeństwa i ochrony, z uwzględnieniem zarówno bezpieczeństwa technicznego sprzętu transportowego, jak i fizycznego bezpieczeństwa podróżnych, oraz do właściwego szkolenia i doszkalania pracowników, aby przygotować ich do reagowania w nagłych przypadkach, a także do utrzymywania kontaktu z osobami o ograniczonej sprawności ruchowej i osobami niepełnosprawnymi; podkreśla, że takie szkolenie musi być przeprowadzane we współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i osoby niepełnosprawne;

63. wzywa Komisję do przeprowadzenia we współpracy z przewoźnikami przeglądu standardów bezpieczeństwa dotyczących osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w celu określenia konkretnych norm mających zastosowanie do różnych sektorów transportu, a w pierwszej kolejności transportu lotniczego ⁽²⁾;

64. wzywa przewoźników, by wspólnie z przedstawicielami sektora transportu, usługodawcami oraz organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne stworzyli zrozumiałe, spójne i, w miarę możliwości, skoordynowane procedury powiadamiania, ułatwiające podróżowanie, zwłaszcza podróżowanie intermodalne i eliminujące bariery dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej oraz oferujące im możliwość wystąpienia o konieczną pomoc z wyprzedzeniem i nieodpłatnie, aby przewoźnicy mogli dostosować się do konkretnych potrzeb i tym samym spełnić swój obowiązek świadczenia pomocy;

65. uważa, że należy koniecznie opracować minimalne standardy pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej w odniesieniu do wszystkich rodzajów transportu w celu zapewnienia ujednoliconych metod działania na całym terytorium Unii Europejskiej;

66. wzywa Komisję Europejską do opracowania jednolitych przepisów minimalnych obowiązujących we wszystkich środkach transportu w zakresie minimalnego poziomu opieki, którą w przypadku dużego opóźnienia należy zapewnić na terenie terminalu transportowego/na stacji lub w pojeździe/pociągu/samolocie/na statku; osobom niepełnosprawnym należy udostępnić zakwaterowanie lub alternatywne środki transportu oraz zapewnić im odpowiednią pomoc;

67. zauważa, że dostępność ma bezpośredni wpływ na zdrowie i jakość życia społecznego osób starszych, które często mają ograniczoną sprawność ruchową, sensoryczną lub umysłową, co odbija się na ich zdolności do podróżowania i pozostania aktywnym członkiem społeczeństwa;

⁽¹⁾ W wyroku w sprawie Sturgeon przewidziano obowiązek wypłacenia odszkodowania za opóźnienia dłuższe niż trzy godziny. Wyrok ten niesie za sobą poważne konsekwencje finansowe dla linii lotniczych, a jego skutki odczuwają również podróżni (odwołania, likwidacja połączeń lotniczych itp.). Skutki wyroku należy zatem poddać krytycznej weryfikacji.

⁽²⁾ Dotychczasowe doświadczenia wskazują m.in. na nie w pełni uzasadnione rozbieżności w maksymalnej dopuszczalnej przez poszczególnych przewoźników lotniczych liczbie osób niesłyszących; zob. pytanie pisemne do Komisji w tej sprawie: E-005530/12.

Wtorek, 23 października 2012 r.

68. wzywa Komisję, by z myślą o zapewnieniu jednakowego i nieograniczonego dostępu osób niepełnosprawnych do infrastruktury i usług transportowych opracowała ogólny zbiór norm dotyczących dostępności infrastruktury i usług transportowych, obejmujący takie zagadnienia, jak wydawanie biletów, udzielenie informacji na temat podróży w czasie rzeczywistym oraz usługi internetowe;

69. utrzymuje, że infrastruktura transportowa musi być skonstruowana w taki sposób, aby zapewnić osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nieograniczony i pozbawiony dyskryminacji dostęp do wszystkich środków transportu i odnośnych usług transportowych odpowiadających wymogom projektowania uniwersalnego we wszystkich dostępnych formatach (np. alfabet Braille'a, format łatwy do odczytu) na wszystkich etapach podróży – począwszy od możliwości rezerwacji biletu, uzyskania dostępu na peron, wejścia do pojazdu, a skończywszy na możliwości złożenia skargi w razie potrzeby;

70. jest zdania, że choć dokonano znacznych postępów w zakresie jakości pomocy, w dalszym ciągu istnieje zbyt wiele barier architektonicznych, które uniemożliwiają osobom o ograniczonej sprawności ruchowej pełne korzystanie z usług, szczególnie jeżeli chodzi o dostęp do pojazdów transportowych (samolotów, pociągów, autokarów itp.); uważa, że przewoźnicy muszą poprawić jakość pomocy oferowanej osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz muszą szkolić swych pracowników pod kątem większej świadomości potrzeb tych osób oraz umiejętności reagowania na te potrzeby; podkreśla, że szkolenie takie musi być przeprowadzane we współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i osoby niepełnosprawne;

71. apeluje do przewoźników o uwzględnianie potrzeb osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej podczas opracowywania każdej nowej usługi, zwłaszcza nowych środków płatniczych takich jak smartfony i karty chipowe;

72. pragnie, aby wyeliminowano stosowane przez niektórych przewoźników nieuczciwe i dyskryminacyjne praktyki, polegające na stosowaniu wobec osób o ograniczonej sprawności ruchowej wymogu obecności opiekuna; podkreśla, że przewoźnik nie może od takich osób wymagać, by stale towarzyszył im opiekun; w związku z podyktowanymi względami bezpieczeństwa odmowami przyjmowania na pokład osób niepełnosprawnych bez osoby towarzyszącej zwraca uwagę na wyrok sądu w Bobigny z 13 stycznia 2012 r.;

73. jest zdania, że w przypadku gdy niepełnosprawny pasażer musi podróżować z osobą towarzyszącą, osoba ta powinna podróżować bezpłatnie, ponieważ jej obecność jest niezbędna do odbycia podróży przez tego pasażera;

74. podkreśla, że pod tym względem prawo do korzystania z urządzeń służących do poruszania się oraz do podróżowania z psem przewodnikiem lub psem pomocnikiem posiadającym odpowiedni certyfikat powinno być zagwarantowane we wszystkich okolicznościach;

75. domaga się stanowczo, by w przypadku zakłócenia podróży informacje dotyczące opóźnień lub odwołań, zakwaterowania w hotelu, alternatywnych środków transportu, systemów odszkodowań, możliwości kontynuacji podróży lub zmiany trasy były przekazywane w formatach dostępnych dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej;

76. domaga się udostępnienia specjalnych pomieszczeń dla podróżnych z wysokim stopniem niepełnosprawności potrzebujących szatni i toalet (tzw. „pomieszczeń socjalnych”) bez obciążania pasażerów kosztami na wszystkich lotniskach obsługujących więcej niż 1 000 000 pasażerów rocznie;

Intermodalność

77. uznaje, że wraz z wejściem w życie rozporządzeń w sprawie transportu wodnego ⁽¹⁾ i autobusowego ⁽²⁾ odpowiednio w grudniu 2012 r. i marcu 2013 r. UE wprowadzi pierwszy na świecie zintegrowany obszar praw pasażerów dla wszystkich rodzajów transportu; zauważa, że obecnie wszystkie państwa członkowskie będą musiały w pełni wdrożyć odnośne przepisy UE w sposób uzgodniony i skoordynowany, aby przekształcić politykę UE w zakresie przewozu osób z czysto modalnej w sensie strategicznym w intermodalną;

⁽¹⁾ Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1.

⁽²⁾ Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1.

Wtorek, 23 października 2012 r.

78. wzywa Komisję do opracowania nowych modeli komunikacji obejmujących instytucje reprezentujące pasażerów, przewoźników i zainteresowane podmioty z sektora transportu w celu promowania zasady intermodalności w praktyce;
79. wzywa państwa członkowskie do jak najdalej posuniętego rezygnowania z odstępstw dotyczących stosowania rozporządzenia w sprawie transportu kolejowego i autobusowego, aby ułatwić intermodalne podróżowanie przy poszanowaniu praw pasażerów;
80. podkreśla, że intermodalność należy wspierać poprzez przewóz rowerów, wózków inwalidzkich i dziecięcych we wszystkich środkach transportu i na wszystkich liniach, w tym połączeniach międzynarodowych i dalekobieżnych oraz kolejach dużych prędkości;
81. wzywa Komisję do powołania grupy zainteresowanych podmiotów obejmującej wszystkie rodzaje transportu i świadczącej usługi doradztwa w kwestiach dotyczących stosowania odnośnych rozporządzeń;
82. nalega, by sektor stworzył przejrzystą infrastrukturę „biletów bezpośrednich” (tj. pojedynczej umowy transportowej na kilka odcinków w ramach jednego rodzaju transportu), dostępnej dla wszystkich za pośrednictwem ICT, oraz biletów zintegrowanych (tj. umów transportowych dla łańcucha podróży różnymi rodzajami transportu); w tym kontekście zwraca uwagę na rozporządzenie w sprawie transportu kolejowego, zgodnie z którym komputerowe systemy informacji o podróży oraz rezerwacji muszą zostać dostosowane do wspólnych norm, aby umożliwić udzielanie informacji na temat podróży oraz świadczenie usług sprzedaży biletów w całej UE;
83. stanowczo wzywa Komisję do kontynuowania wysiłków na rzecz stworzenia europejskiego multimodalnego mechanizmu planowania podróży, uznawanego za element niezbędny do utworzenia inteligentnych systemów transportowych (ITS), udzielania pasażerom informacji o transporcie „od drzwi do drzwi” z uwzględnieniem zarówno kosztów, jak i czasu trwania podróży, oraz wzywa państwa członkowskie, by wspólnie z Komisją usunęły istniejące utrudnienia w dostępie do publicznych danych o ruchu i do przekazywania danych, bez uszczerbku dla odnośnych uzgodnień dotyczących ochrony danych;

*

* *

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

Przyszłość polityki rozwojowej UE

P7_TA(2012)0386

Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 23 października 2012 r. w sprawie programu działań na rzecz zmian” przyszłość polityki rozwojowej UE (2012/2002 (INI))

(2014/C 68 E/05)

Parlament Europejski,

- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 13 października 2011 r. pt. „Zwiększanie wpływu unijnej polityki rozwoju – Program działań na rzecz zmian” (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),
- uwzględniając konkluzje Rady w sprawie „Zwiększanie wpływu unijnej polityki rozwoju – program działań na rzecz zmian” ⁽¹⁾,
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 13 października 2011 r. pt. „Przyszłe podejście do wsparcia budżetowego UE na rzecz państw trzecich” (COM(2011)0638),

⁽¹⁾ 3166. Posiedzenie Rady do Spraw Zagranicznych (Bruksela, 14 maja 2012 r.).