I

(Mededelingen)

RAAD

RESOLUTIE VAN DE RAAD

van 2 oktober 2000

betreffende de rechten van vliegtuigpassagiers

(2000/C 293/01)

DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

BEVESTIGT dat hij de rechten van vliegtuigpassagiers bekender wil maken en wil versterken. Hij staat in dat verband positief tegenover en is ingenomen met de mededeling van de Commissie en haar campagne om passagiers bewust te maken van hun rechten door de publicatie van een handvest, dat wordt aangeplakt in de luchthavens van de Gemeenschap;

CONSTATEERT dat vliegtuigpassagiers thans onvoldoende geïnformeerd worden over hun rechten en dat zij in een ongelijke positie ten opzichte van de exploitanten dreigen te verkeren;

IS VOORNEMENS REKENING TE HOUDEN MET de wereldwijde ontwikkelingen in het luchtvervoer — zoals samenwerkingsverbanden, franchise- of codesharingakkoorden — en de eventuele negatieve gevolgen daarvan voor vliegtuigpassagiers en hun rechten te ondervangen;

IS VAN OORDEEL dat de liberalisering van het luchtvervoer in de Gemeenschap en de snelle ontwikkeling van het luchtvervoer — waarmee tegemoet wordt gekomen aan de verwachtingen van de consumenten — noodzakelijkerwijs vergezeld moeten gaan van een betere bescherming en voorlichting van de passagiers;

MEMOREERT het bepaalde in artikel 153 van het Verdrag waarbij wordt gestreefd naar bevordering van de belangen van de consumenten en waarborging van een hoog niveau van consumentenbescherming;

BASEERT ZICH OP de conclusies van de Europese Raad van Lissabon, waarin een vereenvoudiging van de regelgeving wordt bepleit;

GEEFT ZICH REKENSCHAP VAN de specifieke kenmerken van het luchtvervoer en van de verwevenheid van de werkzaamheden van de betrokken actoren, met name luchtvaartmaatschappijen, luchthavens, reisbureaus en touroperators, alsmede organen die belast zijn met de controle van het luchtverkeer;

WIL STREVEN NAAR behoud van het vereiste evenwicht tussen de maatregelen ten behoeve van de passagiers en de economische eisen van de betrokken actoren, die werkzaam zijn in een context van wereldwijde concurrentie;

WIJST ER VOORTS OP dat de beoogde bescherming van vliegtuigpassagiers geen beletsel mag zijn voor vrije concurrentie binnen en buiten de Europese Unie, en met name niet voor commerciële initiatieven van de onderscheiden luchtvaartmaatschappijen;

HOUDT REKENING MET de besprekingen en beslissingen die op internationaal vlak in de gespecialiseerde fora gevoerd, resp. genomen zijn, evenals met de werkzaamheden van beroepsverenigingen zoals de Internationale Luchtvervoersvereniging (ATA) en de Vereniging van Europese luchtvaartmaatschappijen (AEA). Hij ZAL EROP TOEZIEN dat zijn demarches in overeenstemming zijn met de internationale overeenkomsten, in het bijzonder de Verdragen van Warschau en Montreal, alsmede met de werkzaamheden van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO) en de Europese Burgerluchtvaartconferentie (ECAC);

WENST dat het overleg over bescherming van de rechten van de passagiers ook ter hand wordt genomen voor andere vervoerswijzen;

IS VAN MENING DAT PRIORITAIRE ACTIES GERICHT MOETEN ZIN OP:

1. allereerst een betere voorlichting van de vliegtuigpassagier:

   a) door verduidelijking van de contracten, die toegankelijker en begrijpelijker moeten zijn en alle essentiële elementen moeten vermelden;

   b) door snelle en nauwkeurige informatie over eventuele vertragingen en, meer in het algemeen, over alle factoren die het reisverloop bepalen;

   c) door op Europees niveau in regelmatige verslaglegging te voorzien, zodat de consumenten de prestaties van luchtvaartmaatschappijen kunnen vergelijken;

2. een grotere bescherming van de rechten van de vliegtuigpassagier: daartoe moeten in het licht van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten [1] bepaalde contractuele bepalingen worden herzien; daarnaast moeten punten zoals de overdracht van vliegbiljetten, de bevestiging van boekingen, prijswijzigingen na boeking, de eventuele compensatie en, onder andere, de terugbetaling van vliegbiljetten in geval van vertraging worden onderzocht;

3. een betere dienstverlening, met name:

   a) bij vertragingen, door bijvoorbeeld na te gaan wat de mogelijkheden zijn om passagiers zo spoedig mogelijk met een andere vlucht ter bestemming te brengen en hun een minimum aan bijstand te verlenen;

   b) teneinde rekening te houden met de behoeften van gehandicapte passagiers en van passagiers die specifieke hulp behoeven;

   c) in geval van verlies, laattijdige aankomst of beschadiging van bagage;

4. een vlottere geschillenbeslechting: het is volstrekt noodzakelijk dat luchtvaartmaatschappijen, luchthavens, reisbureaus en touroperators het indienen van klachten vergemakkelijken en dat deze klachten binnen een welbepaalde termijn worden behandeld; vervolgens moeten mechanismen voor het beslechten van geschillen worden ingevoerd, met name op basis van de resolutie van de Raad van 25 mei 2000 inzake een communautair netwerk van nationale organen voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen [2].

MOEDIGT de partners nadrukkelijk AAN vrijwillige demarches te ondernemen wat de door de Raad aangegeven acties betreft. De vrijwillige verbintenissen moeten voldoende concreet zijn om een tastbare verbetering in de situatie van vliegtuigpassagiers teweeg te kunnen brengen en moeten een controle van hun toepassing mogelijk maken. Deze demarches zijn bedoeld om een grotere doelmatigheid te bereiken; daarom moet er zeer snel werk van worden gemaakt en moeten zij uiterlijk in mei 2001 hun beslag hebben gekregen, met het oog op de dialoogvergadering EU-ECAC over dit probleem, en moet door de Commissie regelmatig verslag worden uitgebracht over de voortgang;

ONDERSTREEPT dat, mocht de procedure van vrijwillige samenwerking waaraan hij de voorkeur geeft, niet slagen, het aangewezen zou kunnen zijn regelgevingsvoorstellen op dit gebied te overwegen;

NEEMT NOTA VAN het voornemen van de Commissie om regelgevingsvoorstellen in te dienen. De Raad meent dat in dit stadium, gezien de standpunten van de betrokken partijen terzake, voorrang moet worden gegeven aan de bespreking van luchtvervoerscontracten, met de bedoeling daarin minimumvoorschriften vast te leggen, en de publicatie van regelmatige verslagen ten behoeve van de consumenten en verzoekt de Commissie haar overleg terzake voort te zetten;

DEELT DE MENING VAN de Commissie dat het nodig is de huidige positie van passagiers bij weigering van toegang tot het vliegtuig te versterken;

DRAAGT het Comité van permanente vertegenwoordigers OP onverwijld de voorstellen van de Commissie inzake de wijziging van Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad van 9 oktober 1997 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen [3] en de goedkeuring van het Verdrag van Montreal te behandelen;

BEVESTIGT tenslotte dat hij voornemens is dit punt tijdens zijn volgende zitting weer op te nemen.

---

[1] PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29.

[2] PB C 155 van 6.6.2000, blz. 2.

[3] PB L 285 van 17.10.1997, blz. 1.