

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα την «Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών»

COM(2008) 816 τελικό – 2008/0246 (COD)

(2009/C 317/16)

Εισηγητής: **ο κ. Bernardo Hernández BATALLER**

Συνεισηγητής: **ο κ. Jörg RUSCHE**

Στις 12 Φεβρουαρίου 2009 και σύμφωνα με το άρθρο 71 της Συνθήκης περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, το Συμβούλιο αποφάσισε να ζητήσει τη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα την:

«Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών»

COM(2008) 816 τελικό – 2008/0246 (COD)

Το ειδικευμένο τμήμα «Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές, κοινωνία των πληροφοριών», στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών της ΕΟΚΕ, υιοθέτησε τη γνωμοδότησή του στις 26 Ιουνίου 2009 με βάση την έκθεση του εισηγητή **κ. Hernández Bataller** και του συνεισηγητή **κ. Rusche**.

Κατά την 455η σύνοδο ολομέλειάς της, της 15ης και 16ης Ιουλίου 2009 (συνεδρίαση της 16ης Ιουλίου 2009), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε με 65 ψήφους υπέρ και 2 αποχές την ακόλουθη γνωμοδότηση

1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1. Η ΕΟΚΕ υποστηρίζει την πρόταση της Επιτροπής, καθότι σε γενικές γραμμές η εφαρμογή του κανονισμού θα οδηγήσει σε εμπέδυνση της εσωτερικής αγοράς και των δικαιωμάτων των επιβατών, ιδίως δε των ατόμων με αναπηρία.

1.2. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ εκφράζει τη λύπη της γιατί η πρόταση δεν εστιάζει πιο συγκεκριμένα και λεπτομερέστερα στην κατάσταση των ατόμων με αναπηρία, καθώς και σε πιο προηγμένες προδιαγραφές προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων και των οικονομικών δικαιωμάτων των καταναλωτών.

1.3. Ως προς τα άτομα με αναπηρία, θα πρέπει να θεσπισθεί πλαίσιο που θα εγγυάται, σε κάθε περίπτωση, την προσπελασιμότητα υπό τους όρους που προτείνει η ΕΟΚΕ στην παρούσα γνωμοδότηση.

1.4. Για τα ζητήματα ασφαλείας, θα πρέπει να λαμβάνονται πάντοτε υπόψη οι αυστηρότερες δυνατές προδιαγραφές, εντός του κανονιστικού πλαισίου που εφαρμόζεται ή πρόκειται να εφαρμοστεί προς τούτο στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1.5. Αναφορικά με άλλα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα, όπως η προστασία της ιδιωτικότητας στις βάσεις δεδομένων, θα πρέπει και αυτά να αποτελέσουν αντικείμενο ειδικής νομοθεσίας που θα ενισχύει τις παρεχόμενες εγγυήσεις.

1.6. Σχετικά με τα οικονομικά δικαιώματα των καταναλωτών, ο εν λόγω κανονισμός θα πρέπει να βελτιωθεί σημαντικά σε ποικίλα ζητήματα, όπως η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και η επιστροφή

χρημάτων, η αποζημίωση επί της τιμής του εισιτηρίου, η ενημέρωση των επιβατών και το σύστημα των παραπόνων.

2. Πλαίσιο της πρότασης

2.1. Το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁽¹⁾ προβλέπει ότι οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Επίσης, το άρθρο 3 της Συνθήκης ΕΚ καθιερώνει την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών ως μία από τις δράσεις της Κοινότητας, ενώ το άρθρο 153 περιλαμβάνει την εντολή της προώθησης των συμφερόντων των καταναλωτών και της διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας τους.

2.2. Η Επιτροπή, στη Λευκή Βίβλο «Η ευρωπαϊκή πολιτική μεταφορών με ορίζοντα το έτος 2010: η ώρα των επιλογών»⁽²⁾, επεδίωξε να ορίσει τα δικαιώματα των επιβατών θεσπίζοντας κοινές αρχές για όλα τα μέσα μεταφοράς⁽³⁾ και διέκρινε την ανάγκη να ενισχυθούν μια σειρά δικαιώματα, όπως: ειδικά μέτρα υπέρ των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, αυτόματες και άμεσες λύσεις σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού (μεγάλες καθυστερήσεις, ακυρώσεις ή άρνηση επιβίβασης), υποχρεώσεις ενημέρωσης των επιβατών και διαδικασίες διεκπεραίωσης των παραπόνων και προσφυγής.

⁽¹⁾ ΕΕ C 303 της 14ης Δεκεμβρίου 2007, σελ. 1.

⁽²⁾ COM(2001) 370 τελικό, της 12ης Σεπτεμβρίου 2001.

⁽³⁾ Παρόμοιες με αυτές που προβλέπονται στον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης. ΕΕ L 46 της 17ης Φεβρουαρίου 2004.

2.3. Η Επιτροπή ξεκίνησε το 2006 δημόσια διαβούλευση για τα δικαιώματα των επιβατών των ναυτιλιακών γραμμών, που εστίαζε εν μέρει στην προστασία των δικαιωμάτων των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα κατά τις θαλάσσιες και τις εσωτερικές πλωτές μεταφορές. Οι περισσότεροι από τους μετέχοντες στη διαβούλευση τάχθηκαν υπέρ της ύπαρξης κοινού ελαχίστου επιπέδου προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών σε ολόκληρη την ΕΕ, ανεξάρτητα από το μέσο μεταφοράς που χρησιμοποιείται ή από το εάν το ταξίδι πραγματοποιείται εξ ολοκλήρου εντός ενός κράτους μέλους ή περιλαμβάνει διέλευση συνόρων, εσωτερικών ή εξωτερικών.

2.4. Εξάλλου, σύμφωνα με τα γενικά συμπεράσματα ανεξάρτητης έρευνας ⁽⁴⁾, η προστασία των επιβατών στην ΕΕ δεν είναι απόλυτα ικανοποιητική, πράγμα που οφείλεται, μεταξύ άλλων, στην έλλειψη ομοιογένειας ως προς την εμβέλεια και τον βαθμό προστασίας των δικαιωμάτων τους, στην ανυπαρξία πλαισίου που να περιλαμβάνει άμεσες και προκαθορισμένες λύσεις για περιπτώσεις ματαιώσεων ή καθυστερήσεων και στην έλλειψη ενημέρωσης των επιβατών για τα δικαιώματά τους σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

2.5. Η αξιολόγηση των επιπτώσεων κάλυπτε κυρίως τις αρχές της αποζημίωσης και της παροχής συνδρομής σε περίπτωση ματαιώσεων και καθυστερήσεων, τους κανόνες προσπελασιμότητας, αποφυγής διακρίσεων και παροχής βοήθειας στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, τις προδιαγραφές ποιότητας και τις υποχρεώσεις ενημέρωσης, καθώς και τις διατάξεις για τη διεκπεραίωση των παραπόνων και τον έλεγχο της τήρησης των κανόνων.

3. Πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

3.1. Η πρόταση έχει στόχο τη θέσπιση, μέσω κανονισμού, κοινών ελαχίστων κανόνων σχετικά με τα εξής: την αποφυγή διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ επιβατών, όσον αφορά τους όρους μεταφοράς που προσφέρονται από μεταφορείς· την αποφυγή διακριτικής μεταχείρισης και την υποχρεωτική παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα τις υποχρεώσεις των μεταφορέων έναντι των επιβατών σε περιπτώσεις ματαιώσης ή καθυστέρησης· τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες· τη διεκπεραίωση των παραπόνων και τον έλεγχο του σεβασμού των δικαιωμάτων των επιβατών.

3.2. Ο προτεινόμενος κανονισμός θα εφαρμόζεται στις εμπορικές θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές επιβατών, συμπεριλαμβανομένων των κρουαζιερών, μεταξύ ή εντός λιμένων ή οικώνδήποτε σημείων επιβίβασης/αποβίβασης που ευρίσκονται στο έδαφος κράτους μέλους όπου ισχύει η Συνθήκη.

3.3. Προβλέπονται υποχρεώσεις των μεταφορέων σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού και σχετικά με την παροχή πληροφοριών, το δικαίωμα στην παροχή συνδρομής, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και την επιστροφή χρημάτων, την αποζημίωση επί της τιμής του εισιτηρίου και άλλα μέτρα υπέρ των επιβατών.

3.4. Προβλέπεται ότι κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν ή περισσότερους ανεξάρτητους φορείς υπεύθυνους για τον έλεγχο της εφαρμογής του παρόντος κανονισμού. Κάθε φορέας λαμβάνει τα

αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών, συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης με τους κανόνες προσπελασιμότητας.

4. Γενικές παρατηρήσεις

4.1. Η ΕΟΚΕ αντιμετωπίζει θετικά την πρόταση κοινών ελαχίστων ρυθμίσεων που περιέχεται στην πρόταση κανονισμού, ελπίζοντας στο μέλλον αυτός να εξελιχθεί προς ένα υψηλότερο και ευνοϊκότερο επίπεδο προστασίας για τους καταναλωτές, σύμφωνα με την εντολή της Συνθήκης ΕΚ. Η Επιτροπή θα πρέπει να διασαφηνίσει ρητά ότι οι τουριστικές εκδρομές διάρκειας μικρότερης της μίας ημέρας δεν συμπεριλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας πρότασης.

4.1.1. Πρόκειται για μια τολμηρή πρόταση που, σύμφωνα με την πρόσφατη προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, θέτει τους καταναλωτές στο επίκεντρο της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς, και τους θεωρεί απώτερους δικαιούχους των οφελών του ανοίγματος των εθνικών αγορών.

4.1.2. Πέραν της καθιέρωσης συνόλου κανόνων και αρχών που εγγυώνται τα οικονομικά δικαιώματα των επιβατών θαλασσιών ή εσωτερικών πλωτών μεταφορών, ενδοκρατικών και διακρατικών, ο κανονισμός αναγνωρίζει και προστατεύει τα ίδια τα δικαιώματα των πολιτών και των ατόμων εν γένει.

4.1.3. Επιπλέον, η πρόταση συμπληρώνει τις νομοθεσίες πολλών κρατών μελών της ΕΕ που είτε δεν ασχολούνται με το ζήτημα είτε ασχολούνται με αβέβαιο τρόπο που δεν εγγυάται στην πράξη τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία ή προχωρημένης ηλικίας. Αυτό επηρεάζει, σήμερα, τα συστήματα προσπελασιμότητας, ενημέρωσης και συνδρομής εντός του σκάφους, καθώς και την προκαταρκτική ενημέρωση, η οποία εμφανώς επιδέχεται σημαντικές βελτιώσεις σε πολλές περιπτώσεις.

4.1.4. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ εκφράζει τη διαφωνία της ως προς τη δυνατότητα των κρατών μελών να εξαιρέσουν από το πεδίο εφαρμογής της πρότασης τις υπηρεσίες που καλύπτονται από συμβάσεις του δημοσίου τομέα, και αυτό διότι αυτές χρησιμοποιούνται περισσότερο από τους πολίτες και είναι αυτές που πιθανόν χρησιμοποιούνται περισσότερο από τα άτομα με αναπηρία. Η Επιτροπή θα μπορούσε, μετά τα εδάφια α) και β) του άρθρου 19, να προσθέσει νέο εδάφιο γ) που θα ζητεί από τις αρμόδιες αρχές να προβλέψουν τη θέσπιση αυτόματου συστήματος αποζημίωσης για τις περιπτώσεις αυτές.

Παρά τις υπάρχουσες ρυθμίσεις για την ασφάλεια των θαλάσσιων μεταφορών (οδηγίες 1999/35/ΕΚ, 1998/18/ΕΟΚ και 1998/41/ΕΚ), η ΕΟΚΕ φρονεί ότι πρέπει να συμπεριληφθεί ρητά στον κανονισμό το δικαίωμα των επιβατών στην ασφάλεια, ως αυτοτελές και συγκεκριμένο δικαίωμα των επιβατών.

Σχετικά, εννοείται ότι η έννοια της ασφάλειας περιλαμβάνει επίσης την προσπελασιμότητα, δηλαδή αυτή θα πρέπει να διασφαλίζεται όχι μόνο κατά την είσοδο και έξοδο των επιβατών στο σκάφος, αλλά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδρομής.

(4) Ανεξάρτητη έρευνα που ανατέθηκε από τη ΓΔ TREN της Επιτροπής, το 2005-2006: «Ανάλυση και αξιολόγηση του επιπέδου προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών στον τομέα των θαλάσσιων μεταφορών της ΕΕ».

Ομοίως, θα πρέπει να διασφαλίζεται ρητά για κάθε πλοίο και κάθε διαδρομή που περιλαμβάνεται στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού η εισόδος των σκύλων συνοδείας που αποτελούν αδιαίρετη μονάδα με το άτομο με αναπηρία προκειμένου να μπορεί να ασκήσει πλήρως το δικαίωμά του στην ελεύθερη κυκλοφορία και την κινητικότητα.

4.1.5. Η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει στην Επιτροπή ότι οφείλει να υιοθετήσει και να προτείνει, σε κοινοτικό επίπεδο, όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε τα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα να έχουν τα ίδια δικαιώματα με όλους τους υπόλοιπους πολίτες ως προς την ελευθερία κυκλοφορίας, την ελευθερία επιλογής και τη μη διακριτική μεταχείριση. Πρέπει να εφαρμοστεί στην πράξη το «κοινωνικό πρότυπο της αναπηρίας», συμπεριλαμβανομένης της παχυσαρκίας, ώστε όλοι να μπορούν να χρησιμοποιούν τα μέσα μεταφοράς.

4.1.6. Σχετικά με τη νομική βάση των άρθρων 70 και 81 της Συνθήκης, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι θα έπρεπε να προστεθεί το άρθρο 153 της Συνθήκης, το οποίο προβλέπει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στις δράσεις της Κοινότητας.

4.1.7. Σχετικά με τη χρήση του κανονισμού ως νομικού μέσου, η ΕΟΚΕ την κρίνει σκόπιμη, καθότι οι κανόνες που θεσπίζονται στην πρόταση πρέπει να εφαρμόζονται ομοιόμορφα και αποτελεσματικά σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση προκειμένου να διασφαλίζουν στους επιβάτες των ναυτιλιακών γραμμών επαρκές επίπεδο προστασίας και στους μεταφορείς ισότιμους όρους ανταγωνισμού.

4.1.8. Η ΕΟΚΕ συμεριζεται την άποψη των ευρωπαίων νομοθετών, σύμφωνα με την οποία οι μηχανισμοί από κοινού ρύθμισης και αυτορρύθμισης «δεν εφαρμόζονται αν διακυβεύονται θεμελιώδη δικαιώματα ή σημαντικές πολιτικές επιλογές ή σε καταστάσεις όπου οι κανόνες πρέπει να εφαρμόζονται ομοιόμορφα σε όλα τα κράτη μέλη»⁽⁵⁾, για αυτόν δε το λόγο η πρόταση κανονισμού κρίνεται σύμφωνη με τις αρχές της επικουρικότητας και της αναλογικότητας.

4.1.9. Σχετικά με το κεφάλαιο III, ωστόσο, ο στόχος της διασφάλισης ομοιόμορφων συνθηκών για τους οικονομικούς παράγοντες στην εσωτερική αγορά επιτυγχάνεται σε περιορισμένο μόνο βαθμό, καθώς ο κανονισμός δίνει στα κράτη μέλη μεγάλη ευχέρεια σε σχέση με τα δικαιώματα που ισχύουν σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαιώσεων. Στην έκθεση που πρέπει να καταρτίσει η Επιτροπή σε διάστημα τριών ετών από την έγκριση του κανονισμού (άρθρο 30), θα πρέπει να εξετασθεί, συγκεκριμένα, εάν ενδεχόμενες διαφορές στις νομοθεσίες επί του θέματος θίγουν τον ανταγωνισμό ή την καλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

4.1.10. Η ΕΟΚΕ αναγνωρίζει ότι οι μεταφορές που εξυπηρετούν κυρίως τουριστικούς σκοπούς και, ειδικότερα, τουριστικού ενδιαφέροντος εκδρομές και επισκέψεις, δεν υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού. Μολαταύτα, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η περίπτωση των επιβατών που περιέρχονται σε δύσκολη θέση, λόγω αδυναμίας υλοποίησης ενός ενδιάμεσου σταδίου του ταξιδιού τους.

(5) «Διοργανική συμφωνία για τη βελτίωση της νομοθεσίας», μεταξύ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής (ΕΕ C 321 της 31.12.2003, σ. 1), σημείο 17.

4.2. Η ΕΟΚΕ θεωρεί σημαντική την εξομοίωση του εισιτηρίου με απόδειξη σύναψης σύμβασης μεταφοράς και θεωρεί σημαντικό οι υποχρεώσεις που ορίζει ο κανονισμός να θεωρούνται επιτακτικό δικαίωμα των επιβατών από το οποίο δεν χωρεί παραίτηση, χωρίς να θίγεται το ισχύον κεκτημένο ως προς την προστασία, ιδίως σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες⁽⁶⁾ και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές⁽⁷⁾.

Θα πρέπει να αναζητηθεί ειδική λύση για την κατάργηση ή, ενδεχομένως, την τροποποίηση προς το μεγαλύτερο δυνατό όφελος των ατόμων με αναπηρία, της υπάρχουσας υποχρέωσης γενικής, σχεδόν, εφαρμογής, σύμφωνα με την οποία αυτά τα άτομα πρέπει να γνωστοποιούν στους μεταφορείς σε διάστημα όχι μικρότερο των 48 ωρών την πρόθεσή τους να πραγματοποιήσουν μια συγκεκριμένη διαδρομή. Είναι προφανές πως αυτή η άκαμπτη προδεσμία που δεσμεύει τα άτομα με αναπηρία δύναται να εμποδίσει την πλήρη άσκηση ορισμένων δικαιωμάτων που σχετίζονται με την ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων, όπως το δικαίωμα στην ψυχαγωγία ή το δικαίωμα αντιμετώπισης οποιασδήποτε κατάστασης έκτακτης ανάγκης στην οποία ενδέχεται κανείς να βρεθεί.

Η ΕΟΚΕ ζητά να επιτραπεί κάποια ευελιξία στο σύστημα ειδοποίησης για την παροχή συνδρομής στο σκάφος. Αυτός ο τρόπος μεταφοράς δεν απαιτεί προηγούμενη κράτηση από τους επιβάτες, και η υποχρέωση, για τα άτομα με αναπηρία, πρότερης γνωστοποίησης της ανάγκης για συνδρομή θίγει το δικαίωμα ίσης μεταχείρισής τους. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να υπάρξει διαφοροποίηση μεταξύ των διαδρομών μεγάλης και μικρής απόστασης ή ανάλογα με το σκάφος/πλοίο που χρησιμοποιείται για τη μεταφορά. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα πρέπει να υποχρεώσει τους μεταφορείς να παρέχουν στους επιβάτες επιβεβαίωση της ληφθείσας γνωστοποίησης, ώστε να διασφαλισθεί ότι ο επιβάτης θα είναι σε θέση να αποδείξει ότι όντως γνωστοποίησε τις ανάγκες συνδρομής του, σε περίπτωση που υπάρξει βλάβη στο σύστημα μετάδοσης των πληροφοριών.

4.2.1. Για να εφαρμοσθούν τα δικαιώματα που προβλέπονται στη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, θα πρέπει να παρέχεται σε αυτά τα άτομα συνδρομή στα λιμάνια, τα σημεία επιβίβασης και αποβίβασης και εντός των επιβατικών πλοίων. Η ΕΟΚΕ συμφωνεί απόλυτα ότι για να επιτευχθούν όλοι οι στόχοι κοινωνικής ένταξης, η συνδρομή πρέπει να παρέχεται δωρεάν, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 26 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως προς το δικαίωμα ένταξης των ατόμων με αναπηρία.

4.2.2. Ως εκ τούτου, η ΕΟΚΕ φρονεί ότι οι εξαιρέσεις σχετικά με την άρνηση επιβίβασης σε άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να βασίζονται σε αντικειμενικά, διαφανή και επαληθεύσιμα κριτήρια που να μην αποτελούν διακριτική μεταχείριση.

(6) Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές. ΕΕ L 95 της 21ης Απριλίου 1993, σ. 29.

(7) Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά. ΕΕ L 149 της 11ης Ιουνίου 2005, σ. 22.

4.3. Η ΕΟΚΕ κρίνει θετικές τις διατάξεις του άρθρου 8 της πρότασης κανονισμού όσον αφορά τον διάλογο και τις διαβουλεύσεις μεταξύ των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών και των δημοσίων αρχών με βάση τις οποίες οι μεταφορείς καθορίζουν τους κανόνες πρόσβασης σε συνεργασία με τις αντιπροσωπευτικές οργανώσεις των ατόμων με αναπηρία και των εθνικών φορέων ελέγχου της εφαρμογής. Όσον αφορά τις προδιαγραφές ποιότητας, τούτες θα πρέπει να καθορίζονται σε συνεργασία με τις ενώσεις καταναλωτών, σύμφωνα με το άρθρο 22 της πρότασης, λαμβανομένων υπόψη των συστάσεων του Διεθνούς Ναυτιλιακού Οργανισμού και άλλων αρμοδίων διεθνών οργανισμών.

4.4. Η είσπραξη «ειδικού τέλους», σύμφωνα με τα όσα ορίζει το άρθρο 9 παράγραφος 3 της πρότασης αντιβαίνει πλήρως στην αρχή της δωρεάν κάλυψης των στόχων κοινωνικής ένταξης, για τον πρόσθετο λόγο ότι η διάταξη αυτή έχει μονομερή χαρακτήρα. Ωστόσο, ο λογιστικός διαχωρισμός είναι φυσική συνέπεια της ελάχιστης απαιτούμενης διαφάνειας, ακόμη και αν η ετήσια ελεγμένη ανασκόπηση θα πρέπει να είναι στη διάθεση των οργανισμών των ατόμων με αναπηρία και των καταναλωτικών οργανώσεων. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ προτείνει να εξετασθεί εάν ο φόρτος που συνεπάγεται η πραγματοποίηση αυτής της ανασκόπησης θα πρέπει να επιβαρύνει τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

4.5. Η αποζημίωση για τα αναπηρικά αμαξίδια και τον εξοπλισμό μετακίνησης συνάδει με τους στόχους προστασίας που επιδιώκει ο κανονισμός, όπως και η διάταξη όσον αφορά τον εξοπλισμό αντικατάστασης που παρέχεται στους ενδιαφερόμενους. Η αποζημίωση πρέπει να είναι πλήρης και να καλύπτει όλη τη ζημία που προκλήθηκε.

4.6. Οι υποχρεώσεις σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, ως ελάχιστοι ενιαίοι κανόνες, κρίνονται εύλογες ενώπιον της σημερινής ανυπαρξίας ρυθμίσεων. Η ΕΟΚΕ αντιλαμβάνεται βεβαίως τους λόγους για τους οποίους προβλέπεται εν πρώτοις, σε κοινοτικό επίπεδο, μια ορισμένη εξομοίωση με τους κανόνες προστασίας των επιβατών των εναερίων μεταφορών, εύχεται όμως να γίνει συγκεκριμένη σύσταση προκειμένου να επιτευχθεί ταχύτατα το υψηλότερο δυνατό επίπεδο προστασίας.

4.6.1. Η αποζημίωση επί της τιμής του εισιτηρίου, ως σύστημα αυτόματης αποζημίωσης, μπορεί να αποτελέσει ένα δίκαιο σύστημα, εφόσον λειτουργεί άμεσα και αποτελεσματικά. Αυτό το σύστημα θα πρέπει να εξελιχθεί προς την κατεύθυνση υψηλότερων ποσοστών για περιπτώσεις καθυστερήσεων στο μέλλον.

4.6.2. Θα πρέπει να διασαφηνισθεί η διάταξη του άρθρου 20 παράγραφος 4 της πρότασης που εξαιρεί από την εφαρμογή του εν λόγω άρθρου τις καθυστερήσεις που οφείλονται σε «εξαιρετικές συνθήκες». Αυτό η διάταξη θα πρέπει να διασαφηνισθεί σύμφωνα με τη νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου⁽⁸⁾, ώστε να μην εφαρμόζεται για τεχνική βλάβη που ανέκυψε στο αεροσκάφος και προκαλεί τη ματαίωση της πτήσης, εκτός αν το πρόβλημα αυτό οφείλεται σε γεγονότα τα οποία, ως εκ της φύσεως και των αιτιών τους, δεν συνδέονται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του μεταφορέα. Επιπλέον, το γεγονός ότι ένας μεταφορέας έχει τηρήσει τους κανόνες περί κατωτάτων ορίων

συντηρήσεως σκάφους δεν αρκεί, από μόνο του, για να αποδείξει ότι ο μεταφορέας αυτός έλαβε «κάθε εύλογο» ή χρήσιμο μέτρο και, κατά συνέπεια, να απαλλαγεί ο εν λόγω μεταφορέας από την υποχρέωση αποζημιώσεως. Σε αυτό το πλαίσιο θα πρέπει να λαμβάνονται επίσης υπόψη οι ιδιαιτερότητες του εκάστοτε συγκεκριμένου δρομολογίου από άποψη ναυσιπλοΐας.

4.6.3. Σε κάθε περίπτωση, η διάταξη του άρθρου 21 της πρότασης σύμφωνα με την οποία ουδεμία διάταξη του κανονισμού δεν αποκλείει την άσκηση από τους επιβάτες ενδίκων μέσων ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων για καταβολή αποζημίωσης λόγω ματαίωσης ή καθυστέρησης των δρομολογίων, συμφωνεί απόλυτα με το θεμελιώδες δικαίωμα πραγματικής προσφυγής, όπως προβλέπεται από το άρθρο 47 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4.7. Η ενημέρωση είναι μια σημαντική πτυχή για τους επιβάτες, και πρέπει να είναι προσιτή και ανάλογη των τεχνολογικών εξελίξεων. Συνεπώς, η πρόταση ως προς το συγκεκριμένο πεδίο κρίνεται σκόπιμη.

4.8. Όσον αφορά τα παράπονα, εφόσον πρόκειται για ζημία που εμπίπτει στο αστικό και/η εμπορικό δίκαιο, θα πρέπει να παραπέμπονται στα εξωδικαστικά όργανα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, που θεσπίστηκαν δυνάμει της σύστασης της Επιτροπής 1998/257/EK, της 30ής Μαρτίου 1998, ή τουλάχιστον σε όργανα που πληρούν τις αρχές της ανεξαρτησίας, της διαφάνειας, της εκατέρωθεν ακροάσεως, της αποτελεσματικότητας, της νομιμότητας, της ελευθερίας και της εκπροσώπησης.

4.9. Οι εθνικοί φορείς ελέγχου της εφαρμογής πρέπει να έχουν αρμοδιότητα για την πλήρη εφαρμογή ενός αποτελεσματικού, αποτρεπτικού και αναλογικού συστήματος κυρώσεων που θα περιλαμβάνει, σε κάθε περίπτωση, τη δυνατότητα εντολής καταβολής αποζημίωσης στους επιβάτες, ως συνέπεια της υποβολής παραπόνου.

Θα πρέπει να συμπεριληφθεί στον κανονισμό η υποχρέωση που αφορά την ύπαρξη κατάλληλης και προσηκούσας, δεόντως προσιτής, ενημέρωσης σχετικά με τις ποινές και την υποβολή παραπόνου από τους επιβάτες.

4.10. Αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ελεύθερη κυκλοφορία δεδομένων⁽⁹⁾, η ΕΟΚΕ συμμαρτίζεται την ανησυχία της Επιτροπής για την αυστηρή εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας με στόχο τη διασφάλιση της ιδιωτικότητας των επιβατών, σύμφωνα με την οδηγία 95/46/EK και τη νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, ιδίως δε όταν πρόκειται για προσωπικά δεδομένα που μπορεί να διαβιβαστούν σε τρίτες χώρες επ' ευκαιρία παροχής μεταφορικών υπηρεσιών. Ανά πάσα στιγμή, όσοι περιλαμβάνονται σε ένα αρχείο πρέπει να το γνωρίζουν και να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και αίτησης διόρθωσης ή διαγραφής των στοιχείων τους.

(8) Απόφαση της 22ας Δεκεμβρίου 2008, υπόθεση C-549/07 (Friederike Wallentin-Hermann / Alitalia-Linee Aeree Italiane SpA).

(9) Δικαίωμα σεβασμού της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής, άρθρο 8 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για την Προστασία των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών.

4.11. Η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει στην Επιτροπή την ανάγκη αναθεώρησης της οδηγίας 90/314/ΕΚ, ώστε να αποκτήσει μεγαλύτερη συνοχή με την εν υπό εξέταση πρόταση και με άλλους κανόνες του παραγώγου κοινοτικού δικαίου, και, εν πάση περιπτώσει, ώστε:

- να εκσυγχρονισθούν οι ορισμοί και να διασαφηνισθούν όροι όπως «τιμή κατ' αποκοπή», «οργανωμένο ταξίδι» ή «προκαθορισμένος συνδυασμός»
- να καθορισθεί σαφέστερα η ακριβής ευθύνη του μεταφορέα και του πράκτορα σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή πλημμελούς

εκτέλεσης της σύμβασης, ανεξάρτητα από το αν ο μεταφορέας ή ο πράκτορας παρείχε την εν λόγω υπηρεσία άμεσα ή έμμεσα·

- να καθορισθεί σαφέστερη και πληρέστερη αποζημίωση των καταναλωτών στις περιπτώσεις ακύρωσης του συμβολαίου από τον οργανωτή.

4.12. Επίσης, η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει στην Επιτροπή ότι ο κανονισμός πρέπει να περιλαμβάνει ειδική αναφορά στις οδηγίες σχετικά με τις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές, οι οποίες αποσκοπούν στη διασφάλιση υψηλότερου επιπέδου προστασίας, ιδίως των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, και να προσαρμόσει, εάν χρειάζεται, το γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής τους.

Βρυξέλλες, 16 Ιουλίου 2009.

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Mario SEPI
