

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

Δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς

P7_TA(2012)0371

Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2012 για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,

- έχοντας υπόψη τον Τίτλο IV του τρίτου μέρους της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων,
 - έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο με τίτλο «Ευρωπαϊκό όραμα για τους επιβάτες: Ανακοίνωση για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς» (COM(2011)0898),
 - έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής, που εκδόθηκε στις 23 Μαΐου 2012 ⁽¹⁾,
 - έχοντας υπόψη τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία,
 - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 25ης Νοεμβρίου 2009 σχετικά με την αποζημίωση επιβατών σε περίπτωση χρεοκοπίας αεροπορικών εταιρειών ⁽²⁾,
 - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με την κινητικότητα και την ένταξη ατόμων με αναπηρία και την ευρωπαϊκή στρατηγική για την αναπηρία 2010-2020 ⁽³⁾,
 - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 29ης Μαρτίου 2012 σχετικά με τη λειτουργία και την εφαρμογή των κεκτημένων δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικά ⁽⁴⁾,
 - έχοντας υπόψη το άρθρο 48 του Κανονισμού του,
 - έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού και τη γνωμοδότηση της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών (A7-0287/2012),
- A. λαμβάνοντας υπόψη ότι, από τη στιγμή που καθορίστηκαν οι στόχοι της Λευκής Βίβλου της Επιτροπής το 2001, θεσπίστηκε μία συνολική δέσμη δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ σε όλους τους τρόπους μεταφοράς, δηλαδή με αεροπορικά, σιδηροδρομικά, πλωτά και οδικά μέσα, η οποία εξασφαλίζει στους ταξιδιώτες ελάχιστη προστασία και ταυτόχρονα συμβάλλει στη δημιουργία ισότιμων όρων ανταγωνισμού για τους μεταφορείς·
- B. λαμβάνοντας υπόψη ότι ορισμένα από αυτά τα δικαιώματα εξακολουθούν ωστόσο να μην εφαρμόζονται πλήρως από τις εταιρείες μεταφορών ούτε να ελέγχονται με εναρμονισμένο τρόπο ή να επιβάλλονται δεόντως από τις εθνικές αρχές· λαμβάνοντας υπόψη ότι ορισμένες από τις ισχύουσες ρυθμίσεις δεν εξασφαλίζουν σαφήνεια σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών και τις αρμοδιότητες των παρόχων υπηρεσιών, και συνεπώς πρέπει να αναθεωρηθούν· λαμβάνοντας υπόψη ότι επιπλέον επικρατεί έλλειψη πληροφόρησης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους και την αναμενόμενη ποιότητα παροχής υπηρεσιών, και ότι η αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων τους είναι συχνά δυσχερής·
- Γ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η εν λόγω αξιολόγηση επιβεβαιώνεται και από έρευνα την οποία διεξήγαγε ο εισηγητής μεταξύ βουλευτών και υπαλλήλων του ΕΚ·

⁽¹⁾ EE C 229, 31.7.2012, σ. 122.⁽²⁾ EE C 285 E, 21.10.2010, σ. 42.⁽³⁾ Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7_TA(2011)0453.⁽⁴⁾ Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7_TA(2012)0099.

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

- Δ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η Επιτροπή με την πρόσφατη ανακοίνωσή της και άλλες νεώτερες πρωτοβουλίες (αναθεώρηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικά), οδηγία 90/314/ΕΟΚ σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια) επιθυμεί να συμβάλει στη διασαφήνιση και ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφορών·
- Ε. λαμβάνοντας υπόψη ότι πρέπει να ληφθεί μέριμνα για να αποφεύγεται η υπερβολική γραφειοκρατία για μικρότερες εταιρείες λεωφορείων σε αγροτικές περιοχές, που συχνά παρέχουν πολύτιμη κοινωφελή υπηρεσία, σε απομονωμένες ζώνες·
- ΣΤ. λαμβάνοντας υπόψη ότι είναι απαραίτητο να υπάρξει ισορροπία μεταξύ της ανάγκης για τα δικαιώματα των επιβατών σε υπηρεσίες λεωφορείων στην ύπαιθρο και της ανάγκης να εξασφαλισθεί ότι οι επιβαρύνσεις δεν θα είναι τόσο επαχθείς ώστε οι εν λόγω υπηρεσίες να μην είναι πλέον βιώσιμες στο μέλλον·
- Ζ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το άρθρο 169 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το άρθρο 38 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης εγγυώνται υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών·
- Η. λαμβάνοντας υπόψη ότι εξακολουθεί να υφίσταται το πρόβλημα της διαφάνειας των τιμών για τους καταναλωτές που αγοράζουν εισιτήρια στο διαδίκτυο·

Γενικό πλαίσιο

1. υποστηρίζει την πρόθεση της Επιτροπής να επιβάλει αποτελεσματικότερα τις ισχύουσες διατάξεις για τα δικαιώματα των επιβατών και να τις βελτιώσει, εφόσον χρειάζεται, και επικροτεί την παρούσα ανακοίνωση ως χρήσιμη επισκόπηση των μέχρι τούδε επιτευχθέντων·
2. τονίζει ότι οι επιβάτες δεν έχουν μόνο δικαιώματα, αλλά και υποχρεώσεις, η τήρηση των οποίων συμβάλλει στην ασφαλή και απρόσκοπτη διεκπεραίωση των απαιτούμενων διαδικασιών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από το ταξίδι προς όφελος τόσο των ιδίων όσο και των άλλων επιβατών·
3. πιστεύει ότι τα κοινά κριτήρια (απουσία διακρίσεων, ισότιμη μεταχείριση, φυσική προσβασιμότητα και πρόσβαση σε ΤΠΕ, σχεδιασμός για όλους τους χρήστες, εκπλήρωση της σύμβασης μεταφοράς, ακριβείς, έγκαιρες και προσελάσιμες πληροφορίες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το ταξίδι, άμεση και κατάλληλη συνδρομή σε περίπτωση προβλημάτων και ενδεχομένως αποζημίωση) σε συνδυασμό με τα 10 ειδικά δικαιώματα των επιβατών τα οποία αναφέρει η Επιτροπή στην ανακοίνωσή της, συνιστούν τα κυριότερα δικαιώματα για όλα τα μέσα μεταφοράς και αποτελούν στέρεη βάση για την καθιέρωση ενός νομικά δεσμευτικού χάρτη των δικαιωμάτων των επιβατών·
4. επισημαίνει ότι οι προϋποθέσεις της ασφάλειας και της προστασίας, οι οποίες περιλαμβάνουν τόσο την τεχνική ασφάλεια του εξοπλισμού των μέσων μεταφορών όσο και τη σωματική ασφάλεια των επιβατών, πρέπει να εξακολουθούν να αποτελούν προτεραιότητα·
5. συνιστά στην Επιτροπή να συμπεριλάβει και να καθορίσει σαφώς στον κατάλογο των δικαιωμάτων των επιβατών, που έχει καταρτίσει, το δικαίωμα σε ελάχιστο επίπεδο ποιοτικών υπηρεσιών εκ μέρους των μεταφορέων·
6. τονίζει την ανάγκη να συμπληρώσουν οι προσεχείς πρωτοβουλίες της Επιτροπής για τα δικαιώματα των επιβατών τα κενά των κατακερατωσμένων ισχυόντων κανονισμών, δηλαδή να διασφαλίσουν μια διατροφική και αδιάσπαστη αλυσίδα μεταφοράς όλων των επιβατών: κατά την προσεχή αναθεώρηση των διατάξεων της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών (σε αεροπορικά, σιδηροδρομικά, πλωτά και οδικά μέσα μεταφορών), θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στη μεγαλύτερη σύγκλιση μεταξύ των επιμέρους νομοθετικών διατάξεων στους τέσσερις αυτούς τομείς και να επέλθουν αντίστοιχες τροποποιήσεις·
7. καλεί την Επιτροπή να επανεξετάζει και να επιβλέπει προσεκτικά την εφαρμογή συνεκτικών κανονισμών που αποφεύγουν τις ασάφειες και τις παρανοήσεις όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών και τις αρμοδιότητες των παρόχων υπηρεσιών·
8. θεωρεί, ειδικότερα, ότι οι ορισμοί της καθυστέρησης και της ακύρωσης δεν πρέπει να δημιουργούν στρεβλώσεις των δικαιωμάτων που ισχύουν σε διάφορους τρόπους μεταφοράς·

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

9. έχει επίγνωση του γεγονότος ότι υφίστανται δομικές διαφορές σε κάθε επιμέρους τομέα μεταφορών και ότι τούτο θα πρέπει να αναγνωρίζεται σε κάθε διατροπικό κανονισμό για όλα τα δικαιώματα των επιβατών· αναγνωρίζει ότι επί του παρόντος δεν είναι εφικτή η εκπόνηση ενός τέτοιου κανονισμού, επειδή δεν έχουν ακόμη τεθεί σε ισχύ οι κανονισμοί σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σε πλωτά και οδικά μέσα, αν και τούτο πρέπει να αποτελεί δεδηλωμένο μεσοπρόθεσμο στόχο· πιστεύει, ωστόσο, ότι χρειάζεται συνολική προσέγγιση προκειμένου να ενσωματωθούν όλα τα δικαιώματα των επιβατών, μεταξύ των οποίων το δικαίωμα αποζημίωσης, επιστροφής των εξόδων και ενημέρωσης, σε ένα κοινό νομοθετικό πλαίσιο, το οποίο θα εξασφαλίζει όρους θεμιτού ανταγωνισμού μεταξύ διαφόρων τρόπων μεταφορών·

10. καλεί συνεπώς την Επιτροπή, να προτείνει, στο παρόν στάδιο, κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή και την επιβολή των δικαιωμάτων σε όλους τους τρόπους μεταφορών, οι οποίες δεν θα πρέπει να αποσκοπούν ούτε στην ενοποίηση των νομοθετικών διατάξεων ούτε στην φαλκίδευση των δικαιωμάτων των επιβατών, και οι οποίες θα πρέπει να αναγνωρίζουν τις διαφορετικές απαιτήσεις κάθε τρόπου καθώς και τις πτυχές που είναι κοινές σε όλους·

11. συνιστά στην Επιτροπή να καταρτίσει ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς (ΚΠΑ) για το δικαίο μεταφοράς επιβατών, που θα περιλαμβάνει αρχές, ορισμούς και διατάξεις πρότυπο του δικαίου μεταφοράς επιβατών για όλους τους τρόπους μεταφορών, προκειμένου αυτό να αποτελέσει τη βάση για την περαιτέρω ενοποίηση του δικαίου μεταφοράς επιβατών· το ΚΠΑ για τους επιβάτες θα πρέπει, συνεπώς, να ακολουθεί το παράδειγμα του ΚΠΑ για το ευρωπαϊκό δικαίο συμβάσεων·

12. πιστεύει ότι τα δικαιώματα των επιβατών και οι παρεχόμενες σε αυτούς υπηρεσίες πρέπει να προσαρμόζονται στις αλλαγές των ταξιδιωτικών προτύπων, και επισημαίνει, ιδίως στο πλαίσιο αυτό, τις νέες προκλήσεις που προκύπτουν για τους επιβάτες και τις μεταφορικές επιχειρήσεις από τα διατροπικά ταξίδια και τα αντίστοιχα συστήματα ενημέρωσης και κράτησης θέσεων· τονίζει μετ' επιτάσεως ότι τα δικαιώματα των ταξιδιωτών και οι υποχρεώσεις των πρακτορείων ταξιδίων, μεταξύ άλλων στο πλαίσιο των οργανωμένων ταξιδίων⁽¹⁾, πρέπει να προσαρμόζονται στα τρέχοντα δεδομένα, και καλεί την Επιτροπή να υποβάλει χωρίς καθυστέρηση μια αναθεωρημένη πρόταση που θα αποκαθιστά κατά προτεραιότητα τις υφιστάμενες σήμερα ελλείψεις, όσον αφορά το πεδίο εφαρμογής των σχετικών διατάξεων, την ηλεκτρονική πώληση οργανωμένων ταξιδίων και τις καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις·

13. τονίζει πόσο σημαντικό είναι για την ΕΕ να εξακολουθήσει να μεριμνά για τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο διμερών και διεθνών συμφωνιών για όλους τους τρόπους μεταφορών, προκειμένου να βελτιώσει την προστασία των επιβατών σε διασυνοριακό επίπεδο·

Πληροφόρηση

14. επικροτεί την απόφαση της Επιτροπής να συνεχίσει έως το 2014 την ενημερωτική της εκστρατεία για τα δικαιώματα των επιβατών· προτείνει τη συμμετοχή εθνικών αρχών προστασίας του καταναλωτή και ταξιδιωτικών γραφείων στην εκστρατεία, δεδομένου ότι μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην ενημέρωση των επιβατών για τα δικαιώματά τους (π.χ. διαθέτοντας πληροφοριακό υλικό σε ταξιδιωτικά γραφεία και στο διαδίκτυο)· υποστηρίζει, εν τω μεταξύ, ότι βασικές πληροφορίες, μεταξύ άλλων, για τα δικαιώματα των επιβατών και, ενδεχομένως, αξιολογήσεις των επιδόσεων των παρόχων υπηρεσιών, πρέπει να είναι προσπελάσιμες από την ίδια πηγή, προκειμένου να διευκολύνεται η υποβολή ερωτήσεων εκ μέρους των επιβατών· καλεί τις δημόσιες αρχές, τις εθνικές υπηρεσίες προστασίας των καταναλωτών και τις οργανώσεις που εκπροσωπούν όλους τους επιβάτες να δρομολογήσουν παρεμφερείς εκστρατείες·

15. ζητεί ο κατάλογος των δικαιωμάτων που ισχύουν για όλους τους τρόπους μεταφοράς να δημοσιοποιηθεί ευρέως σε συνοπτική μορφή και σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ·

16. υπενθυμίζει ότι ένα ταξίδι αποτελεί αντικείμενο σύμβασης μεταξύ του φορέα παροχής υπηρεσιών και του καταναλωτή, η οποία μπορεί να υλοποιηθεί με διάφορους τρόπους, και ότι, συνεπώς, όλα τα στοιχεία της σύμβασης αυτής πρέπει να είναι γνωστά στον καταναλωτή κατά την στιγμή της σύναψής της, κάθε δε μεταγενέστερη τροποποίηση πρέπει να γνωστοποιείται στους συμβαλλόμενους· φρονεί ότι η σύμβαση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τους όρους του ταξιδιού, καθώς και σχετικά με τα δικαιώματα του επιβάτη σε περίπτωση προβλημάτων·

17. ζητεί να ενταθούν οι προσπάθειες των μεταφορέων και άλλων ενδιαφερομένων παρόχων υπηρεσιών για την πληρέστερη ενημέρωση των επιβατών, ιδίως σε περιπτώσεις διασυνοριακών ταξιδίων· φρονεί ότι οι πληροφορίες πρέπει να είναι εύκολα κατανοητές, ακριβείς, πλήρεις, εύκολα προσβάσιμες για όλους και να διατίθενται σε διάφορα μορφότυπα και στην εθνική γλώσσα καθώς και στα αγγλικά και θα πρέπει να περιλαμβάνουν στοιχεία όσον αφορά τους σχετικούς ιστότοπους και εφαρμογές σε έξυπνα κινητά τηλέφωνα καθώς και ταχυδρομικές διευθύνσεις για καταγγελίες και έντυπα καταγγελιών·

⁽¹⁾ Οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις (ΕΕ L 158, 23.6.1990, σ. 59).

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

18. ζητεί επίσης να ενημερώνονται οι επιβάτες για τα δικαιώματά τους με τον ίδιο τρόπο που ενημερώνονται για τις υποχρεώσεις τους·

19. τονίζει ότι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των επιβατών και άλλων σχετικών φορέων (π.χ. εταιρείες μεταφορών, διαχειριστές υποδομής, συνοδοί επιβατών με αναπηρία), πρέπει να ορίζονται σαφώς, όλες δε οι πληροφορίες για το ταξίδι πριν από την αναχώρηση (συμπεριλαμβανομένων ιστοτόπων), συστήματα κράτησης θέσεων, ταξιδιωτικές πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο και επιγραμμικές υπηρεσίες, πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες σε μορφή προσβάσιμη και για άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα·

20. ζητεί από τις εταιρείες μεταφορών να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο εισιτήριο μεταφοράς και ιδίως στοιχεία επικοινωνίας για παροχή βοήθειας και συνδρομής·

21. τονίζει ότι σε περίπτωση ενιαίου εισιτηρίου μέχρι τον τόπο προορισμού πρέπει να παρέχονται σαφείς πληροφορίες σχετικά με την ευθύνη των μεταφορέων σε περίπτωση φθοράς των αποσκευών κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, καθώς και σχετικά με τις διαφορετικές ρυθμίσεις όσον αφορά τις επιτρεπόμενες αποσκευές, την καταβολή αποζημίωσης λόγω καθυστερήσεων και τις ρυθμίσεις που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των μεταφορέων, καθώς και σχετικά με κατάλληλη εναλλακτική μεταφορά σε περίπτωση διατάραξης των συγκοινωνιών και απώλειας ανταποκρίσεων, συμπεριλαμβανομένης της διατροφικής αλλαγής δρομολογίου·

22. επικροτεί τη νέα εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα που προσφέρει η Επιτροπή, με την οποία παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σε πολλές γλώσσες και σε μορφότυπο προσβάσιμο σε επιβάτες με αναπηρία· καλεί τα κράτη μέλη και τις εταιρείες μεταφορών να προωθήσουν την ανάπτυξη και χρήση παρόμοιων σύγχρονων τεχνολογιών (μεταξύ άλλων, στιγμιαία μηνύματα (sms) και χρήση κοινωνικών δικτύων, υπηρεσίες νοηματικής γλώσσας βάσει τεχνολογιών εικόνας, και υπηρεσίες βάσει κειμένου για να εξασφαλιστεί η εξυπηρέτηση κωφών και ατόμων με προβλήματα ακοής και ομιλίας)· καλεί τις δημόσιες αρχές, τους φορείς προστασίας των καταναλωτών και τις οργανώσεις που εκπροσωπούν τα συμφέροντα όλων των επιβατών να δρομολογήσουν παρόμοιες πρωτοβουλίες· καλεί επίσης την Επιτροπή να λαμβάνει διαρκώς υπόψη την κατάσταση των ηλικιωμένων που δεν είναι πάντοτε, όταν ταξιδεύουν, εξοπλισμένοι με συσκευές σύγχρονης τεχνολογίας· θεωρεί επίσης ότι πρέπει να εξετασθεί η δυνατότητα να διατίθεται δωρεάν σύνδεση με το Διαδίκτυο στα αεροδρόμια, τους σιδηροδρομικούς σταθμούς και άλλους μεγάλους χώρους αναχωρήσεων, ώστε να καταστεί δυνατή η πληρέστερη δυνατή χρησιμοποίηση των υπηρεσιών αυτών·

23. καλεί την Επιτροπή να προωθήσει την χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς για την έκδοση καρτών επιβίβασης, οι οποίες να διατηρούνται, να επικυρώνονται και να επιδεικνύονται ηλεκτρονικά, προκειμένου να επιταχυνθούν οι διαδικασίες επιβίβασης και να ενισχυθεί η οικολογική βιωσιμότητα των ταξιδιών·

24. συνιστά τη δημιουργία επαρκώς στελεχωμένων γραφείων ενημέρωσης/ υπηρεσιών εξυπηρέτησης χρηστών, τόσο από πλευράς προσωπικού όσο και από πλευράς προσβασιμότητας με ΤΠΕ, το προσωπικό των οποίων είναι επαρκώς καταρτισμένο για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, σε ευκρινείς και κεντρικούς τόπους αναχωρήσεων και αφίξεων (σε αεροδρόμια, σιδηροδρομικούς σταθμούς, τερματικούς σταθμούς λεωφορείων και λιμάνια) προκειμένου να παρέχονται βελτιωμένες υπηρεσίες υποστήριξης σε ταξιδιώτες, σε περίπτωση μεμονωμένης ή μαζικής διαταραχής των μεταφορών, ενώ ιδιαίτερη προσοχή θα δίδεται σε ταξιδιώτες με παιδιά και σε άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα· προτείνει να διατεθεί ένα καλά εκπαιδευμένο προσωπικό που θα είναι σε θέση να λαμβάνει άμεσα αποφάσεις για εναλλακτική μεταφορά ή μεταφορά με άλλο μέσο, να παρέχει βοήθεια σε περίπτωση απώλειας, καθυστερημένης παράδοσης ή φθοράς αποσκευών και να επεξεργάζεται αξιώσεις αποζημίωσης ή επιστροφής δαπανών· σε μικρούς και ανεπαρκώς στελεχωμένους σταθμούς σιδηροδρόμων και λεωφορείων, πρέπει να παρέχονται ορισμένες εναλλακτικές λύσεις, όπως τηλεφωνικός αριθμός ή ιστοσελίδα για πληροφορίες·

25. πιστεύει ότι όλες οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να θεσπίσουν μια προσιτή και αποτελεσματική υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για όλους τους επιβάτες μετά την έκδοση του εισιτηρίου τους· η εν λόγω υπηρεσία πρέπει να παρέχει πληροφορίες και εναλλακτικές προτάσεις σε περίπτωση διαταραχής και, στην περίπτωση των εναέριων, των θαλάσσιων και των σιδηροδρομικών μεταφορών, το κόστος της εν λόγω υπηρεσίας δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει το κόστος μιας τοπικής κλήσης·

26. πιστεύει ότι οι επιβάτες πρέπει κατά την αγορά εισιτηρίων να ενημερώνονται επαρκώς για τυχόν υπερ-ρίθμες κρατήσεις·

27. καλεί την Επιτροπή να επικαιροποιήσει όλες τις πηγές ενημέρωσης που αφορούν τα δικαιώματα των επιβατών στα διάφορα μεταφορικά μέσα (τους δικτυακούς τόπους της, τα σχετικά έγγραφα και φυλλάδια), λαμβάνοντας υπόψη τις πρόσφατες δικαστικές αποφάσεις και ιδίως τις αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου·

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

Διαφάνεια

28. καλεί την Επιτροπή να επεκτείνει την υποχρέωση υποβολής έκθεσης για το πρότυπο παροχής υπηρεσιών, που υφίσταται ήδη για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και στους υπόλοιπους τρόπους μεταφορών, λαμβάνοντας υπόψη τον ειδικό χαρακτήρα του εκάστοτε τρόπου μεταφοράς· θεωρεί ότι η δημοσιοποίηση συγκριτικών στοιχείων μπορεί να διευκολύνει την καθοδήγηση των επιβατών και να εξυπηρετήσει τους διαφημιστικούς σκοπούς των επιχειρήσεων μεταφοράς·

29. ζητεί από την Επιτροπή να υποχρεώνει τα κράτη μέλη να συγκεντρώνουν στατιστικά δεδομένα σχετικά με τις παραβιάσεις των δικαιωμάτων των επιβατών και τους τρόπους χειρισμού όλων των καταγγελιών, και σχετικά με τον αριθμό και τη διάρκεια των καθυστερήσεων, καθώς και σχετικά με την απώλεια, την καθυστερημένη παράδοση ή την φθορά των αποσκευών· καλεί την Επιτροπή να αναλύει τα στατιστικά δεδομένα των κρατών μελών, να δημοσιεύει τα αποτελέσματα και να δημιουργήσει τράπεζα δεδομένων για την ανταλλαγή πληροφοριών· καλεί επίσης την Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και τις εθνικές αρχές εφαρμογής του νόμου, να λάβει τα απαραίτητα μέτρα·

30. θεωρεί επίσης ότι οι ιστοσελίδες πολλών εταιρειών μεταφορών εξακολουθούν να είναι ασαφείς και μπορούν να παραπλανήσουν τους καταναλωτές κατά την κράτηση εισιτηρίων· καλεί την Επιτροπή να διασφαλίσει την αποτελεσματική εφαρμογή και επιβολή της ισχύουσας νομοθεσίας για τη διαφάνεια των τιμών και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές σύμφωνα με τις οδηγίες 2011/83/ΕΕ και 2005/29/ΕΚ και να εξετάσει την θέσπιση ενός συστήματος επιβολής κυρώσεων, εφόσον διαπιστώνεται παραβίαση της ενωσιακής νομοθεσίας σχετικά με τη διαφάνεια των τιμών·

31. καλεί την Επιτροπή να διασφαλίσει, ιδίως όσον αφορά τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων που διέπονται από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 80/2009 ότι περιλαμβάνονται στους ναύλους μη προαιρετικές λειτουργικές δαπάνες και ότι τα πραγματικά προαιρετικά στοιχεία δημοσιεύονται και διατίθενται παραθέτοντας όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες και τα τέλη για παρεπόμενες υπηρεσίες (όπως τέλη για την πληρωμή με πιστωτική κάρτα ή τη μεταφορά αποσκευών), ούτως ώστε να μην προστίθενται επιπλέον δαπάνες πριν από την πραγματοποίηση της πώλησης και οι ταξιδιώτες να αναγνωρίζουν σαφώς τη διαφορά μεταξύ μη προαιρετικών λειτουργικών δαπανών που περιλαμβάνονται στους ναύλους και προαιρετικών στοιχείων κράτησης·

32. καλεί την Επιτροπή να διασφαλίσει μία στενή παρακολούθηση των ιστοσελίδων και να ενημερώσει τις εθνικές αρχές εφαρμογής του νόμου για τυχόν εσφαλμένη εφαρμογή των ισχυουσών ρυθμίσεων, με στόχο την επιβολή τους·

33. καλεί την Επιτροπή, σε συνεργασία με τις εθνικές αρχές, να εξετάσει την εφαρμογή μιας εναρμονισμένης, διατροπικής προσέγγισης όσον αφορά το περιεχόμενο των υπηρεσιών μεταφοράς επιβατών και τα στοιχεία της τιμής που περιλαμβάνονται στον βασικό ναύλο για όλους τους τρόπους μεταφοράς·

34. πιστεύει ότι ο σκληρός πυρήνας υπηρεσιών που περιλαμβάνεται στον βασικό ναύλο πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον όλες τις λειτουργικές δαπάνες που είναι απαραίτητες για τη μεταφορά των επιβατών (συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που συνδέονται με τις νομικές υποχρεώσεις του μεταφορέα, όπως η ασφάλεια, η φύλαξη και τα δικαιώματα των επιβατών), όλες τις πτυχές που είναι ουσιώδεις για το ταξίδι από τη σκοπιά του επιβάτη (όπως η έκδοση εισιτηρίων και καρτών επιβίβασης και η μεταφορά ελάχιστου αριθμού αποσκευών και προσωπικών αντικειμένων) και όλες τις δαπάνες που συνδέονται με τις πληρωμές (όπως τα έξοδα πιστωτικής κάρτας)·

35. καλεί την Επιτροπή να αντιμετωπίσει το ζήτημα της διάδοσης αθέμιτων όρων στις συμβάσεις με αερομεταφορείς, όπως είναι η αθέμιτη απαίτηση που υποχρεώνει τους επιβάτες να χρησιμοποιούν το πρώτο τμήμα ενός εισιτηρίου διπλής διαδρομής προκειμένου να είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν το τμήμα της επιστροφής και η υποχρέωσή τους να χρησιμοποιούν διαδοχικά όλα τα μισιτήρια για ένα ταξίδι·

36. καλεί την Επιτροπή να διασφαλίσει σε όλα τα άτομα τη δυνατότητα αγοράς εισιτηρίων και διαφανούς καθορισμού τιμών χωρίς διακρίσεις και ανεξάρτητα από τον τόπο διαμονής ή την ιθαγένεια των καταναλωτών ή του γραφείου ταξιδιών, την πλήρη διερεύνηση διακρίσεων στις τιμές σε βάρος επιβατών με βάση τη χώρα κατοικίας τους καθώς και την πλήρη εξάλειψή τους όταν αυτές εντοπίζονται·

37. καλεί την Επιτροπή να ασχοληθεί με το ζήτημα της διαφάνειας και του ουδέτερου χαρακτήρα των διαύλων διανομής που έχουν δημιουργηθεί εκτός του πεδίου εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 80/2009 για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων·

38. επαναλαμβάνει το αίτημά του προς την Επιτροπή να προτείνει μέτρα για την θέσπιση ενιαίων κανόνων όσον αφορά την μεταφορά των χειραποσκευών, προκειμένου να προστατεύονται οι επιβάτες από πρακτικές υπερβολικών περιορισμών και να τους επιτρέπεται να μεταφέρουν επί του αεροσκάφους εύλογο αριθμό χειραποσκευών, συμπεριλαμβανομένων των αγορών τους από τα καταστήματα των αεροδρομίων·

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

39. καλεί μετ' επιτάσεως την Επιτροπή να επισπεύσει την υποβολή νομοθετικής πρότασης για την αναθεώρηση της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια, προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι θα θεσπιστεί σαφές νομοθετικό πλαίσιο για καταναλωτές και επιχειρήσεις του κλάδου τόσο για συνήθεις όσο και για έκτακτες περιπτώσεις· φρονεί, επιπλέον, ότι στο πλαίσιο της αναθεώρησης αυτής, η Επιτροπή θα πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο εφαρμογής της ίδιας νομοθεσίας για όλα τα μέρη που παρέχουν υπηρεσίες στον τουριστικό τομέα, δεδομένου ότι πρωταρχικοί παράγοντες στο πλαίσιο αυτό πρέπει να είναι η ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχεται στους καταναλωτές και ο θεμιτός ανταγωνισμός·

40. αναμένει από την Επιτροπή, κατά την αναθεώρηση της οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια, να εξετάσει διεξοδικά τον αντίκτυπο του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ψηφιακών αγορών στη συμπεριφορά του καταναλωτή στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής βιομηχανίας τουρισμού· εκφράζει την άποψη ότι η Επιτροπή πρέπει να εντείνει τις προσπάθειές της για βελτίωση της ποιότητας και του περιεχομένου των πληροφοριών που παρέχονται στους τουρίστες και ότι οι εν λόγω πληροφορίες πρέπει να είναι αξιόπιστες και εύκολα προσβάσιμες για τους καταναλωτές·

Εφαρμογή και επιβολή

41. διαπιστώνει ότι η εφαρμογή και η επιβολή των νομοθετικών διατάξεων της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών στους διάφορους τρόπους μεταφορών παραμένουν ανομοιογενείς σε επίπεδο ΕΕ, γεγονός που παρακωλύει την ελεύθερη κυκλοφορία εντός της εσωτερικής αγοράς, δεδομένου ότι αυτό κλονίζει την εμπιστοσύνη των πολιτών όταν ταξιδεύουν και είναι επιζήμιο για τον θεμιτό ανταγωνισμό των επιχειρήσεων μεταφορών·

42. καλεί μετ' επιτάσεως την Επιτροπή να θεσπίσει δέσμη σαφών κανόνων για τη συγκρότηση εθνικών αρχών που θα καταστήσουν δυνατή την πρόσβαση των επιβατών στις αρχές αυτές με διαφανέστερο και απλούστερο τρόπο·

43. πιστεύει ότι η συγχώνευση των εθνικών φορέων που είναι επιφορτισμένοι με τους διάφορους τρόπους μεταφορών συνιστά απαραίτητη ενέργεια για να επιτευχθεί η ενιαία πραγμάτωση των δικαιωμάτων των επιβατών·

44. καλεί την Επιτροπή να μεριμνήσει ώστε οι εθνικές αρχές εφαρμογής του νόμου να αναπτύξουν στενότερη συνεργασία, περισσότερο εναρμονισμένες μεθόδους εργασίας και τακτική ανταλλαγή πληροφοριών σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο με στόχο τη δικτύωση και την εφαρμογή και να ασκήσει όλες τις εξουσίες της, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας επί παραβάσει των συνθηκών όταν απαιτείται, προκειμένου να διασφαλίσει συνεπέστερη εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας της ΕΕ·

45. υπενθυμίζει ότι η ενιαία μέθοδος εργασίας όλων των εθνικών φορέων εφαρμογής του νόμου θα διασφαλίσει την εναρμονισμένη πραγμάτωση των δικαιωμάτων των επιβατών σε όλα τα κράτη μέλη·

46. καλεί τα κράτη μέλη να διαθέσουν επαρκείς πόρους για να εξασφαλίσουν την αποτελεσματική εφαρμογή και τη συνεργασία με τους εθνικούς εκτελεστικούς φορείς σε άλλα κράτη μέλη· υπογραμμίζει ότι είναι σημαντικό να υπάρχουν ομοιόμορφες, αποτελεσματικές, αποτρεπτικές και αναλογικές κυρώσεις και συστήματα αποζημίωσης με στόχο τη δημιουργία ισότιμων όρων ανταγωνισμού και ισχυρών οικονομικών κινήτρων για όλους τους παράγοντες που συμμετέχουν, προκειμένου να συμμορφώνονται με τις διατάξεις σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών·

47. καλεί την Επιτροπή να ασκήσει την επιρροή της για την ίδρυση μιας κεντρικής, ηλεκτρονικής υπηρεσίας καταγγελιών ('clearing house') ως ενιαίας δομής των εθνικών αρχών εφαρμογής του νόμου για την εξέταση καταγγελιών, η οποία θα πρέπει να συμβουλεύει τους επιβάτες κατά την υποβολή καταγγελιών και θα τις διαβιβάζει στις εκάστοτε αρμόδιες εθνικές υπηρεσίες εφαρμογής του νόμου εξοικονομώντας χρόνο και χρήματα· προτείνει, για λόγους ενημέρωσης και παροχής συμβουλών από την υπηρεσία καταγγελιών, την καθιέρωση μιας τυποποιημένης διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μίας ατελούς ανοιχτής τηλεφωνικής γραμμής που θα ισχύει σε όλη την ΕΕ·

48. καλεί την Επιτροπή να προωθήσει κατευθυντήριες γραμμές για την διευθέτηση καταγγελιών σε σύντομο χρόνο και με απλοποιημένες διαδικασίες·

49. καλεί την Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και σε συνεννόηση με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, να θεσπίσει ένα ενιαίο έντυπο καταγγελιών για όλους τους τρόπους μεταφορών το οποίο θα ισχύει σε ολόκληρη την ΕΕ, θα είναι μεταφρασμένο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ, θα είναι προσίτο σε όλους τους ταξιδιώτες, συμπεριλαμβανομένων των τυφλών, και θα διατίθεται σε διάφορες μορφές ήδη κατά το στάδιο της κράτησης σε όλους τους σταθμούς αλλά και επιγραμμικά· καλεί την Επιτροπή να καθορίσει μέγιστη προθεσμία για όλους τους τρόπους μεταφορών η οποία θα ισχύει τόσο για τους επιβάτες που υποβάλλουν καταγγελία, όσο και για τις εταιρείες μεταφορών και τις εθνικές αρχές εφαρμογής του νόμου που επεξεργάζονται τις καταγγελίες·

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

50. καλεί την Επιτροπή να εξασφαλίσει σε όλους τους επιβάτες, με όλα τα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την κράτηση θέσης και με λογικό κόστος, την δυνατότητα να έρχονται σε επαφή με την εταιρεία μεταφορών, προκειμένου, ιδίως, να ενημερωθούν ή να υποβάλουν καταγγελία·

51. θεωρεί ότι τα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης μετά την πώληση που παρέχουν οι μεταφορικές εταιρείες, όπως οι υπηρεσίες ενημέρωσης των επιβατών και η εξέταση καταγγελιών, πρέπει να αναφέρονται εμφανώς επί του εισιτηρίου, όπως ακριβώς και όλα τα απαραίτητα στοιχεία μιας υπηρεσίας μεταφορών, όπως η τιμή και η συνοπτική παρουσίαση των όρων και των λεπτομερειών του ταξιδιού·

52. καλεί μετ' επιτάσεως την Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, να προσδιορίσει και να αποκαταστήσει τις ελλείψεις στη δομή και τις διαδικασίες των εθνικών υπηρεσιών καταγγελιών, και να μεριμνήσει ώστε να εφαρμόζονται οι νομοθετικές διατάξεις σε συνδυασμό με σχεδιαζόμενα μέτρα της ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) και να τενθεί σε λειτουργία ένας αποτελεσματικός μηχανισμός συλλογικών προσφυγών ώστε να διασφαλιστεί ότι οι επιβάτες μπορούν να ασκούν τα δικαιώματά τους στο πλαίσιο ενός οικονομικά προσιτού, λυσιτελούς και προσπελάσιμου συστήματος που θα ισχύει σε όλη την Ευρώπη, ενώ, παράλληλα, τα μέρη θα έχουν τη δυνατότητα προσφυγής στα δικαστήρια· καλεί τα κράτη μέλη, με την υποστήριξη της Επιτροπής, να συγκροτήσουν και να αναπτύξουν αποτελεσματικά μέσα διαιτησίας για την διευθέτηση διαφορών μεταξύ επιβατών και παρόχων υπηρεσιών για όλους τους τρόπους μεταφορών, τα οποία θα διαχειρίζονται φορείς εφαρμογής του νόμου και άλλοι ανεξάρτητοι φορείς·

53. επιδοκιμάζει την αυξημένη χρήση εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας για βασικές υπηρεσίες, ιδίως στις αεροπορικές μεταφορές, όπως αγορά και έλεγχος εισιτηρίων, και καλεί τις επιχειρήσεις να επισπεύσουν την ανάπτυξη παρεμφερών εργαλείων για τη διεκπεραίωση καταγγελιών και την αναζήτηση απολεσθεισών αποσκευών·

Απόδοση ευθύνης

54. υπογραμμίζει την ανάγκη ενός σαφέστερου ορισμού των σχετικών εννοιών και ιδίως της έννοιας των «έκτακτων περιστάσεων» για όλους τους τρόπους μεταφορών, δεδομένου ότι με τον τρόπο αυτό θα καθίστατο δυνατή η ενιαία εφαρμογή των διατάξεων από τις εταιρείες μεταφορών, οι επιβάτες θα είχαν τη δυνατότητα να ασκούν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους και θα μειώνονταν οι διαφορές που υπάρχουν στο πλαίσιο της εθνικής εφαρμογής του νόμου, καθώς και τα περιθώρια δικαστικών προσφυγών κατά των ρυθμίσεων περί αποζημίωσης· καλεί την Επιτροπή να υποβάλει τις αναγκαίες νομοθετικές προτάσεις, σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους φορείς του τομέα των μεταφορών, και λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές αποφάσεις του ΔΕΕ· τονίζει ότι ο ορισμός αυτός πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις διαφορές που υφίστανται μεταξύ των τρόπων μεταφορών· επισημαίνει ότι η τεχνική βλάβη δεν πρέπει να θεωρείται έκτακτη περίπτωση και ότι εμπίπτει στον τομέα ευθύνης ενός μεταφορέα· υπογραμμίζει ότι οι επιχειρήσεις μεταφορών δεν πρέπει να φέρουν την ευθύνη για διαταραχές που δεν έχουν προκαλέσει, εφόσον ο μεταφορέας έχει λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο για την αποτροπή τους·

55. εκτιμά ότι τα σημερινά επίπεδα προστασίας των καταναλωτών σε περίπτωση χρεοκοπίας ή παύσης πληρωμών μιας αεροπορικής εταιρείας είναι ανεπαρκή και ότι τα προαιρετικά προγράμματα ασφάλισης δεν μπορούν να υποκαθίστουν αξιώσεις εκ του νόμου· καλεί την Επιτροπή να υποβάλει νομοθετική πρόταση που θα περιλαμβάνει κατάλληλα μέτρα για την προστασία των επιβατών σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης ή ανάκλησης της άδειας λειτουργίας μιας αεροπορικής εταιρείας, τα οποία θα καλύπτουν τομείς όπως ο επαναπατρισμός επιβατών που έχουν αποκλειστεί λόγω παύσης λειτουργίας, η υποχρεωτική ασφάλιση της αεροπορικής εταιρείας ή η σύσταση ενός ταμείου εγγυήσεων· επισημαίνει, στο πλαίσιο αυτό, το ψήφισμά του της 25ης Νοεμβρίου 2009 σχετικά με την αποζημίωση επιβατών σε περίπτωση χρεοκοπίας αεροπορικών εταιρειών· καλεί την Επιτροπή να ταχθεί υπέρ μιας διεθνούς συμφωνίας που θα επεκτείνει τις ρυθμίσεις αυτές και σε αεροπορικές εταιρείες τρίτων χωρών·

56. υπενθυμίζει στα κράτη μέλη τις υποχρεώσεις που υπέχουν με βάση τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1008/2008 να αξιολογούν τακτικά την χρηματοπιστωτική κατάσταση των αεροπορικών εταιρειών και, σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών όρων, να λαμβάνουν τα προβλεπόμενα μέτρα· καλεί την Επιτροπή να μεριμνήσει για την εκ μέρους των εθνικών αρχών τήρηση των υποχρεώσεων αυτών·

57. καλεί μετ' επιτάσεως την Επιτροπή να προτείνει για τους παρόχους υπηρεσιών στους διάφορους τρόπους μεταφορών την υποχρέωση να παρέχουν την τελική εγγύηση για την κάλυψη της ευθύνης τους σε περίπτωση αφερεγγυότητας, πτώχευσης ή αφαίρεσης άδειας λειτουργίας·

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

58. επιδοκμάζει την πρόθεση της Επιτροπής να αναθεωρήσει τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004· την καλεί στη συνάρτηση αυτή να εξετάσει επίσης τις επιπτώσεις της απόφασης Sturgeon στο πλαίσιο της εκτίμησης των επιπτώσεων της νομοθετικής της πρότασης ⁽¹⁾·

59. καλεί την Επιτροπή να διευκρινίσει το ζήτημα της ευθύνης σε περίπτωση φθορών σε αποσκευές, ιδίως όσον αφορά εξοπλισμούς μετακίνησης ή άλλα βοηθητικά μέσα, η αξία επαναγοράς των οποίων υπερβαίνει συχνά το ανώτατο όριο της παρεχόμενης αποζημίωσης βάσει του διεθνούς δικαίου· επιμένει στο γεγονός ότι κάθε φθορά στον εξοπλισμό κινητικότητας ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και ατόμων με αναπηρία, λόγω εσφαλμένων χειρισμών από εταιρείες μεταφορών/παρόχους υπηρεσιών, πρέπει να αποζημιώνεται πλήρως, δεδομένου ότι ο εξοπλισμός αυτός είναι σημαντικός για την ακεραιότητα, την αξιοπρέπεια και την αυτονομία τους και για το λόγο αυτό ουδόλως είναι συγκρίσιμος με αποσκευές·

60. καλεί τα κράτη μέλη να διευκρινίσουν τις αρμοδιότητες των εθνικών τους φορέων εφαρμογής του νόμου όσον αφορά την εξέταση καταγγελιών που αφορούν εσφαλμένο χειρισμό αποσκευών στις θαλάσσιες και αεροπορικές μεταφορές·

61. πιστεύει ότι σε περίπτωση απώλειας, καθυστερημένης παράδοσης ή φθοράς μιας αποσκευής, οι αεροπορικές εταιρείες οφείλουν κατ' αρχάς να αποζημιώνουν τους επιβάτες με τους οποίους έχουν συνάψει σύμβαση, ωστόσο πρέπει στη συνέχεια να έχουν το δικαίωμα να στραφούν κατά των αεροδρομίων ή των φορέων παροχής υπηρεσιών για τις ζημιές για τις οποίες δεν φέρουν απαραίτητα την ευθύνη·

Άτομα με αναπηρία και άτομα με περιορισμένη κινητικότητα

62. καλεί τις επιχειρήσεις μεταφορών να αποδίδουν στα ζητήματα της ασφάλειας, στα οποία συμπεριλαμβάνεται τόσο η τεχνική ασφάλεια του μέσου μεταφοράς όσο και η σωματική ασφάλεια των επιβατών, ύψιστη προσοχή και να εκπαιδεύουν και να επιμορφώνουν κατάλληλα το προσωπικό τους για την αντιμετώπιση περιπτώσεων έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένης της επικοινωνίας με άτομα περιορισμένης κινητικότητας ή άτομα με αναπηρία· τονίζει ότι η κατάρτιση αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται σε συνεργασία με οργανώσεις εκπροσώπησης ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και ατόμων με αναπηρία·

63. καλεί την Επιτροπή να επανεξετάσει, σε συνεργασία με τις εταιρείες μεταφορών, τις προδιαγραφές ασφάλειας που σχετίζονται με άτομα με αναπηρία και άτομα με περιορισμένη κινητικότητα προκειμένου να θεσπιστούν ενιαία πρότυπα για τους διάφορους τομείς μεταφορών και πρωτίστως για τις αεροπορικές μεταφορές ⁽²⁾·

64. καλεί τις επιχειρήσεις μεταφορών να θεσπίσουν, από κοινού με τους εκπροσώπους των επιχειρήσεων, τους παρόχους υπηρεσιών και τις οργανώσεις εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία, κατανοητές και ενιαίες διαδικασίες ενημέρωσης και να τις εφαρμόσουν όσο το δυνατόν πιο συντονισμένα, προκειμένου να καταστήσουν τα ταξίδια, και ιδίως τα διατροφικά ταξίδια, ατόμων με αναπηρία και ατόμων με περιορισμένη κινητικότητα εύκολα και ανεμπόδιστα και να προσφέρουν στα άτομα αυτά τη δυνατότητα να δηλώνουν εκ των προτέρων και χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση τις απαιτούμενες από αυτά υπηρεσίες βοήθειας, ούτως ώστε οι εταιρείες μεταφορών να μπορούν να λαμβάνουν υπόψη τους τις ιδιαίτερες απαιτήσεις τους και να ανταποκρίνονται στην υποχρέωσή τους να παρέχουν βοήθεια·

65. εκτιμά ότι είναι απαραίτητο να καθορισθούν ελάχιστες προδιαγραφές για την παροχή υποστήριξης σε άτομα με αναπηρία και περιορισμένη κινητικότητα σε όλα τα μέσα μεταφοράς, ώστε να εξασφαλισθεί εναρμονισμένη προσέγγιση σε ολόκληρη την επικράτεια της ΕΕ·

66. καλεί την Επιτροπή να θεσπίσει εναρμονισμένες ελάχιστες νομοθετικές διατάξεις για όλους τους τρόπους μεταφορών σχετικά με το ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών που πρέπει να παρέχονται σε περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων στον τερματικό σταθμό ή τον σταθμό ή επί του μεταφορικού μέσου (όχημα/σιδηρόδρομος/σκάφος/αεροπλάνο)· οι ρυθμίσεις για τα καταλύματα ή τους εναλλακτικούς τρόπους μεταφοράς πρέπει να είναι αποδεκτές από άτομα με αναπηρία και πρέπει επίσης να παρέχεται κατάλληλη συνδρομή·

67. επισημαίνει ότι η προσβασιμότητα έχει άμεσο αντίκτυπο στην ποιότητα υγείας και κοινωνικής ζωής των ηλικιωμένων που συχνά αντιμετωπίζουν κινητικά, νοητικά ή αισθητηριακά προβλήματα που επηρεάζουν τη δυνατότητά τους να ταξιδεύουν και να εξακολουθούν να συμμετέχουν ενεργά στην κοινωνία·

⁽¹⁾ Η απόφαση Sturgeon έχει θεσπίσει υποχρέωση αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστερήσεων που υπερβαίνουν τις τρεις ώρες. Αυτό είχε σημαντικές οικονομικές επιπτώσεις για τις αεροπορικές εταιρείες καθώς και συνέπειες για τους ταξιδιώτες (ακυρώσεις, μείωση του αριθμού των διαθέσιμων προορισμών κτλ.). Οι επιπτώσεις της απόφασης αυτής πρέπει να αξιολογηθούν προσεκτικά.

⁽²⁾ Για παράδειγμα, οι πρόσφατη εμπειρία καταδεικνύει διαφορές στο μέγιστο αριθμό των κωφών ατόμων στους οποίους επιτρέπουν οι διάφορες αεροπορικές εταιρείες να επιβιβασθούν στο αεροσκάφος, επικαλούμενες λόγους που δεν είναι σαφείς. Βλέπε σχετικά τη γραπτή ερώτηση προς την Επιτροπή: E-005530/12.

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

68. καλεί την Επιτροπή να αναπτύξει μια γενική δέσμη προτύπων για τη δυνατότητα πρόσβασης σε υποδομές και υπηρεσίες μεταφορών, η οποία θα περιλαμβάνει πτυχές όπως η έκδοση εισιτηρίων, η παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο και οι επιγραμμικές υπηρεσίες, προκειμένου να εξασφαλίζεται ισότιμη και απεριόριστη πρόσβαση για τα άτομα με αναπηρία σε προϊόντα και υπηρεσίες στο τομέα των μεταφορών.

69. τονίζει την ανάγκη για υποδομές μεταφορών, οι οποίες θα διασφαλίζουν την ανεμπόδιστη και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση ατόμων με αναπηρία ή με περιορισμένη κινητικότητα με προστό τρόπο (πχ. γραφή με το σύστημα Braille, ευανάγνωστη γραφή) σε όλα τα μέσα μεταφοράς και στις σχετικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της μετεπιβίβασης από το ένα μέσο στο άλλο, και σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, της δυνατότητας έκδοσης εισιτηρίου, της πρόσβασης σε αποβάθρα, της επιβίβασης στα μέσα μεταφοράς καθώς και της δυνατότητας κατάθεσης καταγγελίας, εφόσον αυτό απαιτείται.

70. επισημαίνει ότι παρά το γεγονός ότι έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος ως προς την ποιότητα της παροχής βοήθειας εξακολουθούν να υπάρχουν πολλά κατασκευαστικά εμπόδια, τα οποία εμποδίζουν τα άτομα με περιορισμένη κινητικότητα να κάνουν πλήρη χρήση των υπηρεσιών, ιδίως όσον αφορά την πρόσβαση στα μέσα μεταφοράς (αεροπλάνα, σιδηροδρόμους, λεωφορεία κλπ.)· φρονεί ότι οι εταιρείες μεταφορών πρέπει να βελτιώσουν την ποιότητα της παρεχόμενης βοήθειας σε άτομα με αναπηρία και άτομα με περιορισμένη κινητικότητα και να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους κατά τρόπο ώστε να είναι περισσότερο ευαισθητοποιημένο και να μπορεί να ανταποκρίνεται στις ανάγκες αυτής της κατηγορίας ατόμων· τονίζει ότι η εκπαίδευση αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται σε συνεργασία με οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με μειωμένη κινητικότητα και άτομα με αναπηρία.

71. καλεί τις εταιρείες μεταφορών να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα κατά τη δημιουργία νέων υπηρεσιών, και ιδίως νέων μέσων πληρωμής, όπως είναι τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones) και οι ηλεκτρονικές κάρτες.

72. ζητεί την κατάργηση των καταχρηστικών ή/και δυσμενών πρακτικών ορισμένων εταιρειών μεταφοράς, οι οποίες ζητούν από άτομα με περιορισμένη κινητικότητα να συνοδεύονται· τονίζει ότι η εταιρεία μεταφορών δεν μπορεί να απαιτεί τη συστηματική παρουσία ενός συνοδού· επισημαίνει, σε σχέση με την απαγόρευση της επιβίβασης ατόμων με αναπηρία χωρίς συνοδεία βάσει διατάξεων ασφάλειας, την απόφαση του Ανώτατου Δικαστηρίου του Bobigny της 13ης Ιανουαρίου 2012.

73. πιστεύει ότι όταν ένα άτομο με αναπηρία πρέπει να συνοδεύεται κατά το ταξίδι του, ο συνοδός θα πρέπει να ταξιδεύει δωρεάν, δεδομένου ότι η παρουσία του είναι απαραίτητη προκειμένου ο επιβάτης με αναπηρία να μπορεί να ταξιδέψει.

74. τονίζει με έμφαση σε σχέση με το ζήτημα αυτό, ότι, πρέπει σε κάθε περίπτωση, να διασφαλίζεται το δικαίωμα χρήσης εξοπλισμού κινητικότητας καθώς και το δικαίωμα των ατόμων αυτών να συνοδεύονται από σκύλο οδηγό ή σκύλο συνοδό που πληροί τις κατάλληλες προδιαγραφές.

75. υποστηρίζει ότι σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, οι πληροφορίες σχετικά με καθυστερήσεις ή ματαιώσεις, καταλύματα σε ξενοδοχεία, εναλλακτικές δυνατότητες μεταφοράς, συστήματα επιστροφής εξόδων, και δυνατότητες συνέχισης του ταξιδιού ή αλλαγής του δρομολογίου πρέπει να κοινοποιούνται σε προσβάσιμες μορφές στα άτομα με αναπηρία ή στα άτομα με περιορισμένη κινητικότητα.

76. ζητεί να παρέχονται δωρεάν ειδικές υπηρεσίες σε επιβάτες με σοβαρή αναπηρία που χρειάζονται εγκαταστάσεις αλλαγής και υγιεινής (τους λεγόμενους «χώρους αλλαγής») σε όλα τα αεροδρόμια της ΕΕ, στα οποία ο ετήσιος αριθμός διερχόμενων επιβατών υπερβαίνει το 1 000 000.

Διατροπικές μεταφορές

77. αναγνωρίζει το γεγονός ότι, με την επικείμενη έναρξη ισχύος των κανονισμών για τις πλωτές μεταφορές⁽¹⁾ και τις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν⁽²⁾ τον Δεκέμβριο του 2012 και τον Μάρτιο του 2013 αντίστοιχα, η ΕΕ θα έχει εγκαθιδρύσει τον πρώτο παγκοσμίως ενιαίο χώρο για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς· επισημαίνει ότι η σχετική νομοθεσία της ΕΕ πρέπει πλέον να εφαρμοσθεί πλήρως με εναρμονισμένο και συντονισμένο τρόπο από όλα τα κράτη μέλη, προκειμένου να διασφαλισθεί ο μετασχηματισμός της πολιτικής της ΕΕ στον τομέα της μεταφοράς επιβατών από μία στρατηγικά και αποκλειστικά μονοτροπική σε μία πολυτροπική πολιτική.

(1) ΕΕ L 334, 17.12.2010, σ. 1.

(2) ΕΕ L 55, 28.2.2011, σ. 1.

Τρίτη 23 Οκτωβρίου 2012

78. καλεί την Επιτροπή να δημιουργήσει νέα πρότυπα επικοινωνίας που θα περιλαμβάνουν φορείς εκπροσώπησης των επιβατών, εταιρείες μεταφορών και ομάδες συμφερόντων του τομέα των μεταφορών προκειμένου να προωθείται εμπράκτως η αρχή της διατροπικότητας·

79. καλεί τα κράτη μέλη, κατά την εφαρμογή των κανονισμών για τις σιδηροδρομικές και οδικές μεταφορές, να μην προσφεύγουν κατά το δυνατόν σε χρήση παρεκκλίσεων, προκειμένου να διευκολύνονται τα διατροφικά ταξίδια σε σχέση με τα δικαιώματα των επιβατών·

80. υπογραμμίζει ότι η διατροπικότητα πρέπει να διευκολύνεται με τη μεταφορά ποδηλάτων και αναπηρικών και παιδικών αμαξιδίων σε όλα τα μέσα και όλες τις υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των διασυνοριακών συνδέσεων και των συνδέσεων μεγάλων αποστάσεων καθώς και των τραινών υψηλής ταχύτητας·

81. καλεί την Επιτροπή να συγκροτήσει μια ομάδα ενδιαφερομένων στον τομέα της διατροπικότητας που θα παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη σε ζητήματα εφαρμογής του εκάστοτε ισχύοντος κανονισμού στον τομέα των διατροφικών μεταφορών·

82. καλεί μετ' επιτάσεως τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν σαφή υποδομή που θα παρέχει σε όλα τα άτομα δυνατότητα πρόσβασης στις ΤΠΕ για τη διάθεση «εισιτηρίων διαρκείας» (δηλαδή μίας σύμβασης μεταφοράς για διαφορετικά τμήματα του ταξιδιού με έναν μεταφορέα) και ενιαίων εισιτηρίων (δηλαδή μίας σύμβασης για μία διατροφική αλυσίδα μεταφορών) με έμφαση στις ηλεκτρονικές κάρτες· επισημαίνει στη συνάρτηση αυτή τον κανονισμό για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, σύμφωνα με τον οποίο τα υπολογιστικά συστήματα πληροφοριών και κρατήσεων πρέπει να προσαρμοστούν σε κοινά πρότυπα, προκειμένου να διασφαλίζεται σε όλη την ΕΕ η διάθεση ταξιδιωτικών πληροφοριών και υπηρεσιών πώλησης εισιτηρίων·

83. καλεί μετ' επιτάσεως την Επιτροπή να συνεχίσει τις προσπάθειές της για την ανάπτυξη ενός ευρωπαϊκού διατροφικού προγραμματιστή ταξιδιών, ο οποίος θεωρείται κείμενο στοιχείο για την ανάπτυξη έξυπνων συστημάτων μεταφορών, προκειμένου να παρέχονται στους επιβάτες πληροφορίες από 'πόρτα σε πόρτα', τόσο για το κόστος όσο και για τη διάρκεια των ταξιδιών, και καλεί τα κράτη μέλη να εξαλείψουν, σε συνεργασία με την Επιτροπή, τα υφιστάμενα σήμερα εμπόδια στην πρόσβαση σε δημόσια δεδομένα μεταφορών και στη διαβίβαση δεδομένων, με την επιφύλαξη κατάλληλων ρυθμίσεων για την προστασία των δεδομένων·

*

* *

84. αναθέτει στον Πρόεδρό του να διαβιβάσει το παρόν ψήφισμα στο Συμβούλιο και την Επιτροπή.

Το μέλλον της αναπτυξιακής πολιτικής της ΕΕ

P7_TA(2012)0386

Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2012 σχετικά με πρόγραμμα δράσης για αλλαγή: το μέλλον της αναπτυξιακής πολιτικής της ΕΕ (2012/2002(INI))

(2014/C 68 E/05)

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,

— έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής της 13ης Οκτωβρίου 2011 με τίτλο «Αύξηση του αντίκτυπου της αναπτυξιακής πολιτικής της ΕΕ: ένα πρόγραμμα δράσης για αλλαγή» (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),

— έχοντας υπόψη τα συμπεράσματα του Συμβουλίου σχετικά με «Αύξηση του αντίκτυπου της αναπτυξιακής πολιτικής της ΕΕ: Πρόγραμμα δράσης για αλλαγή»⁽¹⁾,

— έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής της 13ης Οκτωβρίου 2011 με τίτλο «Η μελλοντική προσέγγιση για τη δημοσιονομική στήριξη της ΕΕ στις τρίτες χώρες» (COM(2011)0638),

⁽¹⁾ 3166η σύνοδος του Συμβουλίου Εξωτερικών Υποθέσεων, Βρυξέλλες, 14 Μαΐου 2012.