

Tiistai 23. lokakuuta 2012

Matkustajien oikeudet Euroopan unionissa

P7_TA(2012)0371

Euroopan parlamentin päätöslauselma 23. lokakuuta 2012 matkustajien oikeuksista Euroopan unionissa (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

Euroopan parlamentti, joka

- ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) kolmannen osan IV osaston, joka koskee henkilöiden vapaata liikkuvuutta,
 - ottaa huomioon komission tiedonannon Euroopan parlamentille ja neuvostolle "Eurooppalainen näkemys matkustajien eduksi: Tiedonanto matkustajien oikeuksista Euroopan unionissa" (COM(2011)0898),
 - ottaa huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean 23. toukokuuta 2012 antaman lausunnon ⁽¹⁾,
 - ottaa huomioon vammaisten oikeuksia koskevan YK:n yleissopimuksen,
 - ottaa huomioon 25. marraskuuta 2009 antamansa päätöslauselman lentoyhtiöiden konkurseista ja matkustajille maksettavista korvauksista ⁽²⁾,
 - ottaa huomioon 25. lokakuuta 2011 antamansa päätöslauselman vammaisten liikkuvuudesta ja osallistamisesta sekä Euroopan vammaisstrategiasta 2010–2020 ⁽³⁾,
 - ottaa huomioon 29. maaliskuuta 2012 antamansa päätöslauselman lentomatkustajien oikeuksien soveltamisesta ja toimivuudesta ⁽⁴⁾,
 - ottaa huomioon työjärjestyksen 48 artiklan;
 - ottaa huomioon liikenne- ja matkailuvaliokunnan mietinnön sekä sisämarkkina- ja kuluttajansuojavalio-kunnan lausunnon (A7-0287/2012);
- A. toteaa, että komission vuonna 2001 julkaiseman valkoisen kirjan tavoitteiden mukaisesti on luotu kattava paketti lento-, juna- ja laivamatkustajien sekä tieliikenteessä matkustavien oikeuksista Euroopan unionissa ja että se turvaa matkustajien vähimmäissuojan ja yhtenäistää samalla kuljetusyritysten kilpailuehtoja;
- B. toteaa, että kaikki liikenteenharjoittajat eivät kuitenkaan vielä sovelta eräitä näistä oikeuksista täysimääräisesti ja että kaikki kansalliset viranomaiset eivät seuraa oikeuksien toteutumista tai valvo niiden täytäntöönpanoa yhdenmukaisesti; katsoo, että jotkut nykyistä säännöksistä eivät kerro selkeästi matkustajien oikeuksista ja palveluntarjoajien velvollisuuksista, minkä vuoksi kyseisiä säännöksiä on tarkistettava; toteaa myös, että matkustajat eivät ole täysin tietoisia oikeuksistaan ja palvelujen laadusta ja että heillä on usein vaikeuksia oikeuksiensa vaatimisessa ja käyttämisessä;
- C. toteaa tämän arvion käyneen toteen myös kyselytutkimuksessa, jonka esittelijä on tehnyt Euroopan parlamentin jäsenten ja virkamiesten keskuudessa;

⁽¹⁾ EUVL C 229, 31.7.2012, s. 122.

⁽²⁾ EUVL C 285 E, 21.10.2010, s. 42.

⁽³⁾ Hyväksytyt tekstit, P7_TA(2011)0453.

⁽⁴⁾ Hyväksytyt tekstit, P7_TA(2012)0099.

Tiistai 23. lokakuuta 2012

- D. panee merkille, että komissio haluaa tuoreimmalla tiedonannollaan ja muilla viimeaikaisilla toimilla (lentomatikustajien oikeuksien parantaminen, asetus (EY) N:o 261/2004; valmismatkat, direktiivi 90/314/ETY) selkeyttää ja vahvistaa kuluttajien oikeuksia kaikkien liikennemuotojen osalta;
- E. katsoo, että on vältettävä liiallisen byrokratian säilyttämistä maaseutualueiden pienemmille linja-autoyrityksille, jotka usein tarjoavat arvokasta yhteisöpalvelua syrjäisillä alueilla;
- F. katsoo, että maaseudun linja-autopalveluissa on tärkeää löytää tasapaino matkustajien oikeuksien huomioon ottamisessa ja sen varmistamisessa, etteivät rasitteet ole niin suuria, että palvelut muuttuvat kannattamattomiksi;
- G. toteaa, että SEUT-sopimuksen 169 artiklassa ja Euroopan unionin perusoikeuskirjan 38 artiklassa taataan kuluttajansuojan korkea taso;
- H. toteaa, että kuluttajahintojen avoimuuteen verkkokaupassa liittyy edelleen ongelmia;

Yleiset puitteet

1. kannattaa komission aikomusta tehostaa matkustajien oikeuksista annettujen säännösten täytäntöönpanoa ja vahvistaa kyseisiä säännöksiä tarvittaessa; pitää käsiteltävänä olevaa komission tiedonantoa hyvänä yleiskatsauksena nykyisiin saavutuksiin;
2. painottaa, että matkustajilla on oikeuksien lisäksi myös velvollisuuksia, joita noudattamalla he edistävät oman ja muiden matkustajien matkan turvallista ja kitkatonta sujumista ennen matkaa, matkan aikana ja sen jälkeen;
3. katsoo, että yhteiset kriteerit (syrjimättömyys, yhtäläinen kohtelu, palvelujen saavutettavuus fyysisesti ja verkossa, esteettömyysperiaatetta soveltava suunnittelu, matkustusopimuksen täyttäminen, täsmällinen ja oikea-aikaisesti saatavilla oleva tieto ennen matkaa, matkan aikana ja sen jälkeen sekä välitön ja asianmukainen apu ongelmatilanteissa ja mahdolliset korvaukset) yhdessä komission tiedonannossa esitettyjen 10 erityisen oikeuden kanssa ovat sopusoinnussa kaikkea liikennettä koskevien tärkeimpien oikeuksien kanssa ja muodostavat vahvan perustan matkustajien oikeuksia koskevan oikeudellisesti täytäntöönpanokelpoisen peruskirjan laatimiseksi;
4. katsoo, että jatkossakin ensisijaisia ovat turvallisuutta koskevat ennakkoehdot, mukaan lukien liikennevälineiden tekninen turvallisuus ja matkustajien fyysinen turvallisuus;
5. suosittaa, että komissio sisällyttäisi matkustajien oikeuksia koskevaan luettelonsa oikeuden liikenteenharjoittajien tarjoaman palvelun vähimmäislaatuun ja että laatuvaatimukset määriteltäisiin selkeästi;
6. katsoo, että tulevaisuudessa matkustajien oikeuksia koskevissa komission aloitteissa olisi korjattava nykyisten hajanaisten säännösten puutteet ja luotava saumaton matkustusketju kaikille matkustajille kaikissa liikennemuodoissa; katsoo, että matkustajien oikeuksista lento-, rautatie-, vesi- ja tieliikenteessä annettujen EU-säännösten uudelleenarvioinneissa olisi ensisijaisesti lähennettävä mainittujen neljän alan säännöksiä ja muutettava niitä asian vaatimalla tavalla;
7. kehottaa komissiota tarkastelemaan säännöksiä uudelleen ja valvomaan huolellisesti niiden täytäntöönpanoa, jotta voidaan välttää matkustajien oikeuksiin ja palveluntarjoajien velvollisuuksiin liittyvät tulkinnanvaraisuudet ja väärinymmärrykset;
8. katsoo, että varsinkaan viivästysten ja peruutusten määritelmät eivät saisi luoda vääristymiä eri liikennemuodoissa sovellettavien oikeuksien välille;

Tiistai 23. lokakuuta 2012

9. on tietoinen, että liikenteen eri osa-alueilla on rakenteellisia eroja ja että se on otettava huomioon kaikki matkustajien oikeudet ja kaikki liikennemuodot kattavassa asetuksessa; toteaa, että tällaista asetusta ei voida laatia nyt, sillä vesi- ja linja-autoliikenteen matkustajien oikeuksista annetut asetukset eivät ole vielä tulleet voimaan, mutta se on asetettava keskipitkän aikavälin tavoitteeksi; katsoo kuitenkin, että tarvitaan kokonaisvaltainen lähestymistapa, jotta kaikki matkustajien oikeudet, muun muassa oikeus korvaukseen, takaisinmaksuun ja tiedonsaantiin, saadaan koottua yhteiseen lainsäädäntökehykseen, jolla luodaan edellytykset eri liikennemuotojen reilulle kilpailulle;

10. kehottaa komissiota laatimaan tässä vaiheessa sellaisia suuntaviivoja oikeuksien soveltamisesta ja toteuttamisesta liikenteen kaikilla osa-alueilla, joilla ei pyritä yhdenmukaistamaan säädöksiä eikä myöskään vesitetä matkustajien oikeuksia, mutta joissa tiedostetaan kunkin liikennemuodon erilaiset vaatimukset ja yhteiset näkökohdat;

11. suositaa, että komissio laatii matkustajalainsäädäntöä koskevan yhteisen viitekehyksen, johon sisältyisi kaikkia liikennemuotoja koskevan matkustajalainsäädännön periaatteet, määritelmät ja mallisäännökset, jotta se voisi toimia perustana matkustajalainsäädännön yhtenäistämisen jatkamiselle; katsoo, että matkustajalainsäädäntöä koskevassa viitekehyksessä olisi näin seurattava Euroopan sopimuslainsäädäntöä koskevan viitekehyksen esimerkkiä;

12. katsoo, että matkustajien oikeudet ja matkustajapalvelut on mukautettava matkustustavoissa tapahtuneisiin muutoksiin, ja kiinnittää erityistä huomiota uusiin haasteisiin, joita intermodaalinen matkustus ja siihen liittyvät tieto- ja varausjärjestelmät aiheuttavat niin matkustajille kuin matkanjärjestäjille; tähdentää, että matkustajien oikeuksia ja liikenteenharjoittajien velvollisuuksia muun muassa valmismatkojen alalla⁽¹⁾ on mukautettava nykytilanteeseen ja kehottaa komissiota esittämään pikaisesti muutetun ehdotuksen, jotta voidaan korjata nykyiset puutteet, joita on ilmennyt säännösten soveltamisalan, valmismatkojen verkkomyyntiin ja oikeuksia loukkaavien sopimusehtojen suhteen;

13. pitää tärkeänä, että EU pyrkii sisällyttämään matkustajien oikeuksien suojelun kaikkia liikennemuotoja koskeviin kahdenvälisiin ja kansainvälisiin sopimuksiin matkustajien suojan parantamiseksi myös unionin rajojen ulkopuolella;

Tiedottaminen

14. on tyytyväinen komission päätökseen matkustajien oikeuksia koskevan tiedotuskampanjan jatkamisesta vuoteen 2014 saakka; suositaa ottamaan mukaan kampanjaan kansalliset kuluttajansuojaviranomaiset ja matkatoimistot, sillä ne voivat myötävaikuttaa suuresti matkustajien oikeuksista valistamiseen (esimerkiksi tuottamalla tiedotusmateriaalia matkatoimistoille ja internetiin); katsoo, että matkustajien tiedonsaannin helpottamiseksi tärkeimmät tiedot matkustajien oikeuksista ja mahdollisesti toiminnanharjoittajien laadun arviointitiedot olisi voitava saada samasta lähteestä; pyytää viranomaisia, kansallisia kuluttajansuojajärjestöjä ja kaikkia matkustajien etujärjestöjä käynnistämään vastaavia kampanjoita;

15. kehottaa laatimaan ytimekkään luettelon kaikille liikennemuodoille yhteisistä matkustajien oikeuksista kaikilla unionin virallisilla kielillä ja levittämään luetteloa laajalti;

16. korostaa, että matka on palveluntarjoajan ja kuluttajan välinen sopimus, jossa voi olla muodoltaan erilaisia seikkoja, ja että kuluttajan olisi voitava tietää kaikki kyseisen sopimuksen yksityiskohdat sopimusta laadittaessa ja kaikkien osapuolten olisi saatava tieto mahdollisista muutoksista hyvissä ajoin; katsoo, että sopimuksessa olisi oltava kaikki tarvittavat tiedot matkasta ja matkustajan oikeuksista ongelmatilanteissa;

17. kehottaa liikenteenharjoittajia ja muita alan palveluntarjoajia tehostamaan kuluttajille suunnattua tiedotusta erityisesti rajat ylittävässä matkustuksessa; katsoo, että tiedotuksen on oltava helposti ymmärrettävää, täsmällistä, täydellistä, kaikkien helposti saatavilla ja saatavilla eri esitysmuodoissa sekä kansallisilla kielillä että englanniksi ja että siihen on sisällytettävä yksityiskohtaista tietoa asiaan kuuluvista verkkosivustoista ja älypuhelinsovelluksista sekä postiosoitteet valituksia ja valituslomakkeita varten;

⁽¹⁾ Matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista 13 päivänä kesäkuuta 1990 annettu neuvoston direktiivi 90/314/ETY (EUVL L 158, 23.6.1990, s. 59).

Tiistai 23. lokakuuta 2012

18. vaatii lisäksi, että matkustajille on ilmoitettava heidän oikeuksistaan yhtä lailla kuin heille ilmoitetaan heidän velvollisuuksistaan;
19. korostaa, että matkustajien ja muiden relevanttien sidosryhmien (liikenteenharjoittajat, infrastruktuurihallinto, vammaisten henkilöiden saattajat) oikeudet ja velvollisuudet on esitettävä ja kaikki matkatiedot ennen matkaa (myös verkkosivustot), varausjärjestelmät, reaaliaikaiset matkatiedot ja verkkopalvelut on asetettava matkustajien saataville myös vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden käyttöön sopivilla välineillä;
20. kehottaa liikenteenharjoittajia antamaan matkalipuissa tietoa matkustajien oikeuksista ja ennen kaikkea ilmoittamaan apua antavien tahojen yhteystiedot;
21. korostaa, että kun matkustetaan yhdellä lipulla määränpähän saakka, matkustajien olisi saatava selkeää tietoa liikenteenharjoittajien vastuusta matkatavaroille matkan aikana aiheutuneista vahingoista, erilaisista sallituista matkatavaramääristä, viivästymiskorvauksista ja eri lentoyhtiöiden välillä sovellettavista säännöistä sekä uudelleenreitityksestä, myös intermodaalista uudelleenreitityksestä, jos matka keskeytyy tai jatko yhteydet menetetään;
22. pitää myönteisenä komission tarjoamaa uutta älypuhelinsovellusta, josta saa tietoa matkustajien oikeuksista monella kielellä ja vammaisille matkustajille soveltuvassa muodossa; kehottaa jäsenvaltioita ja liikenteenharjoittajia jouduttamaan uuden teknologian (muun muassa tekstiviestit ja sosiaalinen media, videoperustaiset viittomakielipalvelut ja tekstiperustaiset palvelut, joilla varmistetaan kuulovammaisten, huonokuuloisten ja puhevammaisten käyttäjien osallistaminen) ja sen käytön kehitystä; kehottaa viranomaisia, kuluttajansuojajärjestöjä ja kaikkien matkustajien etuja valvovia organisaatioita käynnistämään vastaavia aloitteita; pyytää komissiota ottamaan aina huomioon, että ikääntyneillä matkustajilla ei välttämättä ole käytössä nykYTEKNIikkaa; katsoo, että olisi harkittava ilmaisen internetin käyttöönottoa lentoasemilla, rautatieasemilla ja muissa keskeisissä liikenteen solmukohtissa, jotta palvelujen käyttäminen tehostuisi;
23. vaatii komissiota edistämään uuden tekniikan käyttöä kaikissa liikennemuodoissa ja sen soveltamista mihinnoisukortteihin, joiden säilytys, voimassaolo ja tarkastus sähköisillä laitteilla nopeuttaisi liikennevälineeseen nousua ja tekisi matkustamisesta ympäristön kannalta kestävämpää;
24. suositaa, että perustetaan lähtö- ja saapumispaikkoihin (lentoasemat, rautatieasemat, linja-autoasemat ja satamat) riittävän henkilöresurssein varustettuja näkyville paikoille sijoitettuja infopisteitä/opastuspalveluja, joissa voi asioida fyysisesti tai verkon välityksellä ja joiden henkilöstö on riittävästi koulutettua vastaamaan liikuntarajoitteisten tarpeisiin, jotta matkustajille voidaan antaa tarvittavaa apua matkan keskeytyessä yksittäisissä tai suurissa ongelmatilanteissa kiinnittäen erityistä huomiota lasten kanssa matkustaviin ja liikuntarajoitteisiin henkilöihin; suositaa, että paikalla olisi oltava asianmukaisesti koulutettua henkilöstöä, joka kykenee tekemään nopeasti päätöksiä uudelleenreitityksestä tai uudesta varauksesta, auttamaan kadonneiden, viivästyneiden tai vahingoittuneiden matkatavaroiden kanssa ja käsittelemään korvaus- tai takaisinmaksuvaihtoehtoja; katsoo, että pienillä ja miehittämättömillä rautatie- ja linja-autoasemilla olisi oltava käytettävissä vaihtoehtoisia ratkaisuja, kuten palvelupuhelinnumero tai verkkosivusto;
25. katsoo, että kaikkien liikenteenharjoittajien on perustettava helposti tavoitettava ja toimiva puhelinpalvelu kaikkia matkan varanneita matkustajia varten; katsoo, että palvelussa on annettava tietoa ja vaihtoehtoisia ehdotuksia matkan keskeydyttyä ja että lento-, laiva- ja rautatieliikenteen tapauksessa puhelun hinta ei saa missään olosuhteissa olla paikallispuhelun hintaa korkeampi;
26. katsoo, että matkustajia olisi lipunostovaiheessa informoitava asianmukaisesti ylivarauksesta;
27. kehottaa komissiota päivittämään kaikki tietolähteet (komission verkkosivusto, asiakirjat, esitteet), jotka sisältävät tietoa matkustajien oikeuksista eri liikennemuodoissa, ja ottamaan huomioon tuoreimmat oikeuden päätökset ja erityisesti Euroopan unionin tuomioistuimen antamat tuomiot;

Tiistai 23. lokakuuta 2012

Avoimuus

28. kehottaa komissiota ulottamaan rautatieyhtiöille jo kuuluvan velvollisuuden raportoida palvelunormeista koskemaan myös muita liikenteen osa-alueita niiden erityispiirteet huomioon ottaen; katsoo, että vertailutietojen julkistaminen voi auttaa kuluttajia valintojen tekemisessä ja yrityksiä mainonnan suunnittelussa;
29. kehottaa komissiota velvoittamaan jäsenvaltiot keräämään tilastotietoja matkustajien oikeuksien loukkauksista ja valitusten käsittelystä, viivästysten lukumäärästä ja kestosta sekä kadonneista, viivästyneistä tai vahingoittuneista matkatavaroista; kehottaa komissiota analysoimaan jäsenvaltioiden toimittamia tilastotietoja, julkaisemaan analyysin tulokset ja perustamaan tietokannan tiedonvaihtoa varten; kehottaa komissiota toteuttamaan tarvittavat toimenpiteet yhdessä jäsenvaltioiden ja kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten kanssa;
30. katsoo, että monien liikenteenharjoittajien verkkosivustot ovat yhä varsin epäselviä ja saattavat johtaa kuluttajia harhaan lippuvarauksissa; kehottaa komissiota varmistamaan, että nykyiset säännökset hintojen avoimuudesta ja sopimattomista kaupallisista menettelyistä pannaan tehokkaasti täytäntöön direktiivien 2011/83/EU ja 2005/29/EY hengessä, ja tarkastelemaan mahdollisuutta ottaa käyttöön seuraamusjärjestelmä, jota sovellettaisiin siinä tapauksessa, että on rikottu unionin säännöksiä hintojen avoimuudesta;
31. kehottaa komissiota varmistamaan, että varsinkin asetuksen (EY) N:o 80/2009 kattamissa tietokonepohjaisissa varausjärjestelmissä pakolliset toimintakustannukset sisältyvät hintoihin ja että aidosti valinnaiset palvelut ilmoitetaan ja ovat varattavissa kaiken tarvittavan tiedon ja lisäpalveluhinnaston perusteella (esimerkiksi luottokorttilisämaksut tai matkatavaran käsittelymaksut), jotta lisäkustannuksia ei lisätä hintaan juuri ennen lipun ostoa ja jotta matkustajat voivat tehdä selvän eron hintoihin sisältyvien pakollisten toimintakustannusten ja varattavissa olevien lisäpalvelujen välillä;
32. kehottaa komissiota varmistamaan, että verkkosivustoja valvotaan tarkemmin, ja ilmoittamaan kansallisille täytäntöönpanoviranomaisille nykyisten säännösten rikkomisesta, jotta niitä voidaan vahvistaa;
33. kehottaa komissiota yhdessä kansallisten viranomaisten kanssa harkitsemaan, tarvitaanko yhdenmukainen, intermodaalinen näkemys matkustajien kuljetuspalvelun sisällöstä ja perushintaan sisällytettävistä hinnan osatekijöistä kaikissa liikennemuodoissa;
34. katsoo, että perushintaan kuuluviin ydinpalveluihin olisi sisällytettävä vähintään kaikki matkustajien kuljettamiseen tarvittavat välttämättömät toimintakustannukset (myös liikenteenharjoittajan oikeudellisiin velvoitteisiin liittyvät kustannukset, esimerkiksi turvallisuuteen, turvatoimiin ja matkustajien oikeuksiin liittyvät) ja kaikki matkustajan kannalta matkaan liittyvät olennaiset näkökohdat (kuten lippujen ja mairin-nousukorttien kirjoittaminen sekä matkatavaroiden vähimmäismäärän ja henkilökohtaisen omaisuuden kuljettaminen) sekä kaikki maksamiseen liittyvät kustannukset (kuten luottokortin käytöstä perittävät maksut);
35. kehottaa komissiota puuttumaan lentoyhtiöiden kohtuuttomien sopimusehtojen leviämiseen, kuten kohtuuttomaan vaatimukseen siitä, että matkustajan on käytettävä meno-paluulipun menolippu voidakseen käyttää paluulippua ja että kaikki matkan liput on käytettävä tietyssä järjestyksessä;
36. kehottaa komissiota varmistamaan, että liput ja avoimet hinnat ovat syrjimättömästi kaikkien saatavilla riippumatta kuluttajan asuinpaikasta tai kansallisuudesta tai matkatoimiston sijaintipaikasta ja että matkustajien asuinvaltioon perustuvaa hintasyrjintää tutkitaan perusteellisemmin ja että jos syrjintää esiintyy, se estetään;
37. kehottaa komissiota ottamaan kantaa tietokonepohjaisista varausjärjestelmistä annetun asetuksen (EY) N:o 80/2009 soveltamisalan ulkopuolisten jakelukanavien avoimuuteen ja tasapuolisuuteen;
38. kehottaa jälleen kerran komissiota ehdottamaan toimia käsimatkatavaroita koskevien yhteisten normien käyttöön ottamiseksi, jotta matkustajia voitaisiin suojella liiallisilta rajoituksilta ja jotta matkustajat voisivat viedä koneeseen kohtuullisen määrän käsimatkatavaraa sekä lentoasemien liikkeissä tekemiään ostoksia;

Tiistai 23. lokakuuta 2012

39. vaatii komissiota nopeuttamaan valmismatkadirektiivin 90/314/ETY tarkistamista koskevan lainsäädäntöehdotuksen laatimista, jotta voidaan varmistaa, että kuluttajat ja alan yritykset voivat tukeutua oikeudelliseen kehykseen sekä normaali- että poikkeustilanteissa; katsoo, että komission olisi tämän tarkistamisen yhteydessä tarkastettava mahdollisuutta soveltaa kaikkiin matkailupalveluja tarjoaviin osapuoliin samaa lainsäädäntöä, koska kuluttajille tarjottavien palvelujen laadun ja reilun kilpailun olisi oltava ensisijaisia tekijöitä tässä yhteydessä;

40. odottaa komission tutkivan valmismatkadirektiiviä tarkistettaessa, miten sähköinen kaupankäynti ja digitaaliset markkinat vaikuttavat kuluttajakäyttäytymiseen Euroopan matkailualalla; katsoo, että komission olisi tehostettava pyrkimyksiään parantaa matkailijoille annettavien tietojen laatua ja sisältöä ja että tietojen olisi oltava luotettavia ja kuluttajien helposti saatavissa;

Soveltaminen ja täytäntöönpano

41. panee merkille, että matkustajia koskevien unionin säännösten soveltaminen ja täytäntöönpano ei ole vielä yhtenäistä kaikissa liikennemuodoissa ja kaikkialla unionissa, mikä haittaa sisämarkkinoiden vapaata liikkuvuutta, koska se heikentää matkustavien kansalaisten luottamusta ja haittaa liikenteenharjoittajien reilua kilpailua;

42. vaatii komissiota antamaan selkeät säännöt kansallisten täytäntöönpanoelinten perustamisesta, jotta matkustajilla olisi entistä avoimempia ja parempia mahdollisuudet hyödyntää näiden instituutioiden palveluksia;

43. katsoo, että eri liikennemuotojen kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten yhdistäminen on tarpeen matkustajien oikeuksien yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi;

44. kehottaa komissiota varmistamaan, että kansalliset täytäntöönpanoviranomaiset tehostavat yhteistyötään, soveltavat yhtenäisiä toimintatapoja ja vaihtavat tiiviisti tietoja sekä kansallisella että unionin tasolla verkottumisen ja täytäntöönpanon toteuttamiseksi; kehottaa komissiota käyttämään valtaansa ja soveltamaan tarvittaessa myös rikkomismenettelyä sen varmistamiseksi, että unionin asiaa koskevaa lainsäädäntöä sovelletaan yhdenmukaisesti;

45. muistuttaa, että kun kaikki kansalliset täytäntöönpanoviranomaiset soveltavat yhdenmukaisia menettelyjä, varmistetaan matkustajille yhtäläiset oikeudet kaikissa jäsenvaltioissa;

46. kehottaa jäsenvaltioita kohdentamaan riittävästi varoja täytäntöönpanon valvontaan ja yhteistyöhön muiden jäsenvaltioiden kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa; korostaa yhdenmukaisten, tehokkaiden, varoittavien ja oikeasuhteisten seuraamusten merkitystä, jos halutaan luoda kaikille toimijoille tasapuoliset toimintaedellytykset ja tehokkaita kannustimia matkustajien oikeuksista annettujen säännösten noudattamiseksi;

47. kehottaa komissiota käyttämään vaikutusvaltaansa keskitetyn sähköisen muutoksenhakupalvelun ("clearing house") perustamiseksi kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten yhteiseksi rakenteeksi valitusten käsittelyyn; katsoo, että muutoksenhakupalvelun olisi annettava matkustajille neuvontaa valituksen jättötilanteessa ja ohjattava heidät aikaa ja kustannuksia säästään kääntymään toimivaltaisten kansallisten täytäntöönpanoelinten puoleen; suosittaa perustamaan muutoksenhakupalvelun tiedotus- ja neuvontatarkoituksiin sähköpostiosoitteen ja kaikkialla unionissa toimivan ilmaisen palvelupuhelimen;

48. kehottaa komissiota edistämään ohjeiden laatimista valitusten ratkaisemiseksi yksinkertaisin keinoin;

49. kehottaa komissiota laatimaan yhdessä jäsenvaltioiden kanssa ja sidosryhmiä kuullen vakiomuotoisen, kaikkialla unionissa käytettävän ja kaikille unionin virallisille kielille käännetyn, kaikki liikennemuodot kattavan valituslomakkeen, jonka olisi oltava kaikkien matkustajien, myös näkövammaisten, saatavilla eri muodoissa kaikilla asemilla ja verkossa jo matkaa varattaessa; kehottaa komissiota ehdottamaan kaikkia liikennemuotoja koskevaa enimmäisaikaa, jota sekä valituksia jättävien matkustajien että valituksia käsittelevien liikenteenharjoittajien ja kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten olisi noudatettava;

Tiistai 23. lokakuuta 2012

50. pyytää komissiota varmistamaan, että kaikilla matkustajilla on mahdollisuus ottaa kaikissa varausmenettelyissä käytettävillä viestintämenetelmillä ilman lisämaksua yhteyttä matkanjärjestäjään etenkin tiedon- saanti- tai valitustarkoituksissa;

51. katsoo, että liikenteenharjoittajien asiakaspalvelun, kuten matkustajien tiedotuspalvelujen ja valitusten käsittelypalvelujen, yhteystiedot olisi ilmoitettava selkeästi matkalipussa, samoin kuin kaikki matkustuspal- velun muut oleelliset tiedot, kuten matkan hinta ja matkaehdot;

52. kannustaa komissiota selvittämään yhdessä jäsenvaltioiden kanssa kansallisten muutoksenhakuelinten rakenteelliset ja menettelyihin liittyvät puutteet ja korjaamaan ne sekä huolehtimaan siitä, että säädökset pannaan täytäntöön vaihtoehtoista riitojenratkaisua koskevien unionin toimien mukaisesti ja että käytettä- vissä on kollektiivisia muutoksenhakukeinoja, jotta voidaan varmistaa matkustajien mahdollisuus käyttää oikeuttaan kohtuuhintaiseen, nopeaan ja kaikkien saatavilla olevaan Euroopan laajuiseen järjestelmään; katsoo kuitenkin, että kiistan osapuolten on edelleen voitava turvautua myös tuomioistuinmenettelyyn; kehottaa jäsenvaltioita laatimaan ja kehittämään yhdessä komission kanssa hyvin säänneltyjä sovitteluväli- neitä, joilla käsitellään matkustajien ja kaikkien matkustusmuotojen palveluntarjoajien välisiä kiistoja täytän- töönpanoviranomaisten ja muiden riippumattomien elinten johdolla;

53. pitää myönteisenä erityisesti lentoliikenteen ydinpalvelujen mobiilisovellusten lisääntyntä käyttöä etenkin lippujen ostamisessa ja lähtöselvityksen tekemisessä ja kehottaa alaa nopeuttamaan vastaavien välineiden kehittämistä valitusten käsittelyyn ja kadonneiden matkatavaroiden hallinnoimiseen;

Vastuukysymykset

54. korostaa, että kaikki relevantit ilmaukset ja erityisesti ilmaus "poikkeukselliset olosuhteet" on mää- riteltävä yksiselitteisesti ja selkeästi kaikkien liikennemuotojen osalta, jotta liikenteenharjoittajat voivat so- veltaa sääntöjä yhdenmukaisesti ja jotta matkustajat saavat tehokkaan välineen oikeuksiensa puolustamiseen ja jotta voidaan vähentää kansallisessa täytäntöönpanossa esiintyviä eroavaisuuksia ja pienentää korvau- sääntöksiin liittyvää oikeudellista tulkinnanvaraa; kehottaa komissiota laatimaan tarvittavat säädösehdotuk- set, ottamaan liikennealan sidosryhmät mukaan laadintaan sekä ottamaan huomioon unionin tuomioistui- men relevantit tuomiot; korostaa, että määritelmässä on otettava huomioon liikennemuotojen väliset erot; katsoo, että teknisiä ongelmia ei pitäisi pitää poikkeuksellisina olosuhteina ja että ne kuuluvat lentoyhtiön vastuualueeseen; korostaa, että liikenteenharjoittajia ei pitäisi asettaa vastuuseen ongelmista, joita ne eivät ole aiheuttaneet, jos ne tekivät kaiken kohtuudella odotettavan ongelmien estämiseksi;

55. katsoo, että kuluttajansuojan nykytaso lentoyhtiön konkurssin tai maksukyvyttömyyden vuoksi ei ole riittävä ja että valinnaiset lisävuokset eivät voi korvata lakisääteisiä oikeuksia; kehottaa komissiota esittämään säädösehdotuksen, johon sisältyy asianmukaisia toimia matkustajien suojaksi lentoyhtiön mak- sukyvyttömyyden tai konkurssin varalta tai lentotoimintaluvan peruuttamistapauksissa ja joka kattaa esimer- kiksi pulaan joutuneiden matkustajien kotiinkuljetuksen lentoyhtiön toiminnan loppuessa, pakollisen lento- yhtiövakuutuksen tai takuurahaston perustamisen; palauttaa mieliin 25. marraskuuta 2009 antamansa pää- töslauselman lentoyhtiöiden konkurseista ja matkustajille maksettavista korvauksista, kehottaa komissiota pyrkimään kansainväliseen sopimukseen, jolla kyseiset toimet ulotettaisiin koskemaan myös kolmansien maiden lentoyhtiöitä;

56. muistuttaa jäsenvaltiota, että asetuksen (EY) N:o 1008/2008 mukaisesti niillä on velvollisuus arvioida säännöllisesti lentoyhtiöiden taloudellista tilannetta ja ryhtyä toimiin, joihin sisältyy tarvittaessa myös len- toyhtiön toimiluvan peruuttaminen, jos yhtiö ei täytä säädettyjä ehtoja; kehottaa komissiota varmistamaan, että kansalliset viranomaiset noudattavat näitä velvollisuuksia;

57. vaatii komissiota ehdottamaan eri liikennemuotojen palveluntarjoajille velvollisuutta antaa lopullinen takuu, joka kattaa palveluntarjoajien vastuut maksukyvyttömyyden, konkurssin tai toimiluvan peruuttamisen tapauksessa;

Tiistai 23. lokakuuta 2012

58. pitää myönteisenä komission aikomusta tarkistaa asetusta (EY) N:o 261/2004; pyytää komissiota arvioimaan Sturgeon-tuomion vaikutuksia osana lainsäädäntöehdotuksen vaikutusten arviointia ⁽¹⁾;

59. kehottaa komissiota selvittämään vastuukysymykset, jotka koskevat matkatavaravahinkoja ja erityisesti liikkumisen apuvälineille tai muille apuvälineille koituneita vahinkoja, sillä tällaisten apuvälineiden uudelleenhankinta-arvo ylittää usein kansainvälisen oikeuden mukaisen enimmäiskorvauksen määrän; vaatii, että kaikki lentoyhtiöiden tai palveluntarjoajien henkilöstön liikuntarajoitteisten tai vammaisten henkilöiden apuvälineille aiheuttamat vahingot korvataan täysimääräisesti, sillä kyseiset välineet ovat tärkeitä heidän integriteetilleen, ihmisarvolleen ja riippumattomuudelle ei niitä siksi saa rinnastaa matkatavaroihin;

60. kehottaa jäsenvaltioita selvittämään kansallisten täytäntöönpanoelintensä toimivaltuudet laiva- ja lentoliikenteessä vahingoittuneita matkatavaroita koskevien valitusten käsittelyssä;

61. katsoo, että lentoyhtiöiden on maksettava ensi tilassa matkatavaroiden katoamis-, viivästymis- tai vahingoittumistapauksissa korvauksia matkustajille, joiden kanssa ne ovat tehneet sopimuksen, mutta että lentoyhtiöillä on oltava oikeus hakea myöhemmin lentoasemilta tai palveluntarjoajilta korvauksia vahingoista, joista ne eivät välttämättä ole itse vastuussa;

Vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt

62. kehottaa liikenteenharjoittajia huolehtimaan erityisen hyvin matkustajien turvallisuudesta, mukaan lukien liikennevälineiden tekninen turvallisuus ja matkustajien fyysinen turvallisuus, ja kouluttamaan henkilöstönsä asianmukaisesti hätätilanteiden varalta, mukaan lukien liikuntarajoitteisista ja vammaisista henkilöistä huolehtiminen; korostaa, että kyseinen koulutus on toteutettava yhteistyössä liikuntarajoitteisten ja vammaisten henkilöiden etujärjestöjen kanssa;

63. kehottaa komissiota yhteistyössä liikenteenharjoittajien kanssa tarkistamaan vammaisten ja liikkumisrajoitteisten henkilöiden turvallisuusnormit, jotta liikenteen eri aloille, lähinnä lentoliikenteeseen, saataisiin yhteinen standardi ⁽²⁾;

64. kehottaa liikenteenharjoittajia laatimaan yhdessä liikennealan, palveluntarjoajien ja vammaisjärjestöjen edustajien kanssa helposti ymmärrettäviä vakiomuotoisia ilmoitusmenettelyjä ja luomaan tarvittaessa koordinoituja ilmoitusjärjestelmiä, joilla voidaan helpottaa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden matkustusta ja erityisesti intermodaalista matkustusta ja tehdä siitä esteetöntä sekä mahdollistaa etukäteisilmoitukset tarvittavista maksuttomista apupalveluista, jotta liikenteenharjoittajat voivat varautua erityistarpeisiin ja täyttää näin avunantovelvollisuutensa;

65. katsoo, että on luotava vähimmäisstandardit vammaisten ja liikkumisrajoitteisten henkilöiden auttamiselle kaikissa liikennemuodoissa, jotta kaikkialla Euroopan unionissa toimittaisiin asiassa yhdenmukaisesti;

66. kehottaa komissiota laatimaan kaikille liikennemuodoille yhtenäiset vähimmäisvaatimukset pitkien viivästysten aikana tapahtuvasta huolenpidosta liikenneasemalla tai ajoneuvossa, junassa, laivassa tai lentokoneessa; katsoo, että vammaisille henkilöille on järjestettävä majoitus tai vaihtoehtoinen kuljetus ja annettava riittävä apu;

67. toteaa, että esteiden poistamisella on suora vaikutus ikääntyneiden terveyteen ja sosiaaliseen elämään, sillä heidän matkustusmahdollisuuksiinsa haittaavat usein liikkumista, aistimista tai henkistä suorituskykyä rajoittavat tekijät, jotka estävät heitä osallistumasta aktiivisesti yhteiskunnalliseen elämään;

⁽¹⁾ Sturgeon-tuomiossa korvauksista tehtiin pakollisia yli kolme tuntia kestäneiden viivytysten yhteydessä; Tällä on ollut huomattavia taloudellisia seurauksia lentoyhtiöille ja matkustajille (peruutukset, lentoreittien harventaminen jne.). Tuomion vaikutuksia olisi siksi arvioitava kriittisesti.

⁽²⁾ Viimeaikaisen kokemuksen mukaan eri lentoyhtiöillä on hyvin erilaisia ja perustelemattomia sääntöjä esimerkiksi siitä, kuinka monta kuulovammaista koneessa saa olla. Asiasta on esitetty komissiolle kirjallinen kysymys E-005530/12.

Tiistai 23. lokakuuta 2012

68. kehottaa komissiota laatimaan liikenneinfrastruktuurin ja -palvelujen esteettömyyttä koskevat yleiset vaatimukset, mukaan lukien lipunkirjoitusta, tosiaikaista matkustustietoa ja verkkopalveluja koskevat näkökohdat, jotta voidaan varmistaa vammaisten henkilöiden yhtäläiset ja esteettömät mahdollisuudet käyttää liikennealan tuotteita ja palveluja;

69. korostaa, että tarvitaan liikenneinfrastruktuuri, jossa vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat esteettömästi, syrjimättömästi ja helposti (esim. pistekirjoitus, selkokieliteksti) käyttää kaikkia liikennevälineitä ja -palveluja, jotka on suunniteltu esteettömyysperiaatetta noudattaen, mukaan lukien siirtyminen liikennemuodosta toiseen ja matkan kaikki vaiheet lipun ostohetkestä laiturille pääsyyn, ajoneuvon nousemiseen ja tarvittaessa valituksen tekemiseen;

70. katsoo, että vaikka aputoimien laadussa on tapahtunut parannusta, erityisesti liikennevälineisiin (lentokoneet, junat, linja-autot jne.) pääsyssä edelleen monia rakenteellisia esteitä, jotka estävät liikuntarajoitteisia henkilöitä käyttämästä palveluja täysimääräisesti; katsoo, että liikenteenharjoittajien on tarjottava vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille laadukkaampia apupalveluja ja koulutettava henkilöstönsä ottamaan tämän matkustajaryhmän tarpeet paremmin huomioon ja täyttämään ne; korostaa, että kyseinen koulutus on toteutettava yhteistyössä liikuntarajoitteisten ja vammaisten henkilöiden etujärjestöjen kanssa;

71. vaatii liikenteenharjoittajia ottamaan huomioon vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden tilanteen, kun kehitetään uusia palveluja ja etenkin uusia maksutapoja, kuten älypuhelimet ja älykortit;

72. haluaa poistaa eräiden liikenteenharjoittajien loukkaavat ja/tai syrjivät käytännöt liikuntarajoitteisten henkilöiden saattamisessa; korostaa, ettei lentoyhtiö voi vaatia, että tällaisilla henkilöillä on aina oltava mukanaan saattaja; panee merkille Bobignyn tuomioistuimen 13. tammikuuta 2012 antaman tuomion asiassa, jossa liikenteenharjoittaja oli turvallisuusyöstä kieltäytynyt kuljettamasta ilman saattajaa matkustavaa vammaista henkilöä;

73. katsoo, että jos vammaisen henkilö tarvitsee matkallaan saattajaa, saattajan olisi voitava matkustaa ilmaiseksi, koska matkustaja ei voisi matkustaa ilman saattajaa;

74. korostaa, että oikeus käyttää liikkumisen välineitä sekä oikeus käyttää virallista opas- tai avustuskoria olisi turvattava kaikissa olosuhteissa;

75. katsoo, että jos matka keskeytyy, tiedot viivästyksistä tai peruutuksista, hotellimajoituksesta, vaihtoehtoisista kuljetusjärjestelyistä, takaisinmaksuehdoista ja jatkoyhteyksistä tai uudelleenreitityksestä on ilmoitettava vammaisille tai liikuntarajoitteisille henkilöille soveltuvassa muodossa;

76. vaatii kaikille yli miljoona matkustajaa vuodessa käsitteleville EU-alueen lentoasemille erityistiloja vaikeavammaisten matkustajien pukuhuone- ja wc-tiloiksi, joita matkustajat voivat käyttää maksutta;

Intermodaalisuus

77. toteaa, että joulukuussa 2012 voimaan tulevan vesiliikenneasetuksen⁽¹⁾ ja maaliskuussa 2013 voimaan tulevan linja-autoliikenneasetuksen⁽²⁾ myötä EU luo maailman ensimmäisen, kaikki liikennemuodot kattavan matkustajien oikeuksien alueen; toteaa lisäksi, että asiaa koskeva unionin lainsäädäntö on nyt pantava täysimääräisesti täytäntöön kaikissa jäsenvaltioissa samansuuntaisesti ja yhteensovitetusti, jotta voidaan varmistaa, että unionin matkustajaliikennepolitiikassa siirrytään strategisesti puhtaasti modaaliseen intermodaaliseen malliin;

⁽¹⁾ EUVL L 334, 17.12.2010, s. 1.

⁽²⁾ EUVL L 55, 28.2.2011, s. 1.

Tiistai 23. lokakuuta 2012

78. kehottaa komissiota luomaan yhdessä matkustajien etujärjestöjen, liikenteenharjoittajien ja liikennealan sidosryhmien edustajien kanssa uusia viestintämalleja, jotta voidaan edistää intermodaalisuuden periaatetta käytännössä;

79. kehottaa jäsenvaltioita pidättymään mahdollisimman pitkälti poikkeuslupien käytöstä rautatie- ja linja-autoliikenteestä annetun asetuksen soveltamisessa, jotta voidaan helpottaa intermodaalista matkustusta matkustajien oikeuksien osalta;

80. korostaa, että intermodaalisuutta olisi helpotettava mahdollistamalla polkupyörien, pyörätuolien ja lastenvaunujen kuljettaminen kaikissa liikennevälineissä, myös rajat ylittävissä ja pitkän matkan yhteyksissä sekä suurnopeusjunissa;

81. kehottaa komissiota luomaan ryhmän intermodaalisuuden sidosryhmille tarjoamaan neuvontapalveluja sääntelyn soveltamisessa esiin nouseviin kysymyksiin;

82. kehottaa liikennealaa luomaan selkeän ja kaikille sopivaan tietotekniikkaan perustuvan järjestelmän suorien lippujen (yksi matkustussopimus kattaa useita osuuksia samassa liikennemuodossa) ja yhdistelmälippujen (kuljetussopimus tehdään intermodaaliseen matkustusketjuun) tarjoamiseksi älykortteja painottaen; viittaa tässä yhteydessä rautatieliikenneasetukseen, jonka mukaisesti tietokonepohjaiset matkatieto- ja matkavarausjärjestelmät on mukautettava yhteisiin vaatimuksiin, jotta voidaan tarjota EU:n laajuisesti tarkkoja matkatietoja ja lipunmyyntipalveluja;

83. kehottaa painokkaasti komissiota jatkamaan ponnistelujaan eurooppalaisen multimodaalisen reittisuunnittelusovelluksen kehittämiseksi, koska sellainen on tärkeä tekijä älykkäiden liikennejärjestelmien käynnistämiseksi, jotta matkustajille voidaan tarjota koko matkaa koskevat tiedot esimerkiksi matkan kustannuksista ja kestosta, ja kehottaa jäsenvaltioita yhdessä komission kanssa poistamaan julkisten liikennetietojen saatavuudessa ja tiedonsiirrossa olevat esteet asianmukaisia tietosuojajärjestelyjä noudattaen;

*

* *

84. kehottaa puhemiestä välittämään tämän päätöslauselman neuvostolle ja komissiolle.

EU:n kehitysyhteistyöpolitiikan tulevaisuus

P7_TA(2012)0386

Euroopan parlamentin päätöslauselma 23. lokakuuta 2012 EU:n kehitysyhteistyöpolitiikan tulevaisuutta koskevasta muutossuunnitelmasta (2012/2002(INI))

(2014/C 68 E/05)

Euroopan parlamentti, joka

— ottaa huomioon 13. lokakuuta 2011 annetun komission tiedonannon "EU:n kehitysyhteistyöpolitiikan vaikutuksen lisääminen: muutossuunnitelma" (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),

— ottaa huomioon neuvoston päätelmät aiheesta "EU:n kehitysyhteistyöpolitiikan vaikutuksen lisääminen: muutossuunnitelma" ⁽¹⁾,

— ottaa huomioon 13. lokakuuta 2011 annetun komission tiedonannon "Kolmansille maille annettavaa EU:n budjettitukea koskeva uusi lähestymistapa" (COM(2011)0638),

⁽¹⁾ Neuvoston 3166. istunto (Ulkoasiat), Bryssel, 14. toukokuuta 2012.