

2012. október 23., kedd

## A különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogok

P7\_TA(2012)0371

### Az Európai Parlament 2012. október 23-i állásfoglalása a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

Az Európai Parlament,

- tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) harmadik részének a személyek szabad mozgásáról szóló IV. címére,
  - tekintettel a Bizottság által az Európai Parlamenthez és a Tanácshoz intézett, „Az utasérdekek európai perspektívája: közlemény a különböző közlekedési módokban érvényesülő utasjogokról” című közleményre (COM(2011)0898),
  - tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2012. május 23-i véleményére <sup>(1)</sup>,
  - tekintettel a fogyatékkal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményre,
  - tekintettel a légitársaság csődje esetén az utasoknak járó kártérítésről szóló, 2009. november 25-i állásfoglalására <sup>(2)</sup>,
  - tekintettel a fogyatékossgal élő személyek mobilitásáról és beilleszkedéséről, valamint a 2010–2020 közötti időszakra vonatkozó európai fogyatékossgügyi stratégiáról szóló 2011. október 25-i állásfoglalására <sup>(3)</sup>,
  - tekintettel a légi utasok szerzett jogairól és azok érvényesüléséről szóló, 2012. március 29-i állásfoglalására <sup>(4)</sup>,
  - tekintettel eljárási szabályzatának 48. cikkére,
  - tekintettel a Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság jelentésére, valamint a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság véleményére (A7-0287/2012),
- A. mivel a Bizottság 2001. évi fehér könyvének vonatkozó célkitűzései kijelölése óta valamennyi közlekedési módra, vagyis a légi, a vasúti, a vízi és a közúti közlekedésre vonatkozóan kidolgozták az utasok EU-ban érvényesülő jogainak átfogó csomagját, amely biztosítja az utasok minimális védelmét és ugyanakkor hozzájárul a fuvarozók egyenlő versenyfeltételeinek megteremtéséhez;
- B. mivel ezen jogok némelyikét azonban még mindig nem teljes körűen alkalmazzák a fuvarozók, és nem követik nyomon összehangoltan és nem érvényesítik megfelelően a nemzeti hatóságok; mivel némely hatályos szabályozás nem tisztázta sem az utasjogokat, sem a szolgáltatók feladatait, és ezért felülvizsgálatra szorul; továbbá mivel az utasok nem rendelkeznek kellő információval jogaikról és a szolgáltatás elvárható minőségéről, és jogigényeik benyújtása és érvényesítése gyakran nehézségekbe ütközik;
- C. tekintettel arra, hogy ezen értékelést az előadó a képviselők és az EP tisztviselői körében elvégzett felmérése is igazolja;

<sup>(1)</sup> HL C 229. ,2012.7.31., 122. o.

<sup>(2)</sup> HL C 285., 2010.10.21., 42. o.

<sup>(3)</sup> Elfogadott szövegek, P7\_TA(2011)0453.

<sup>(4)</sup> Elfogadott szövegek, P7\_TA(2012)0099.

**2012. október 23., kedd**

- D. mivel a Bizottság legújabb közleményével és további legújabb kezdeményezéseivel (a légi utasok jogainak felülvizsgálata: 261/2004/EK rendelet; szervezett utazások: 90/314/EGK irányelv) hozzá kíván járulni a fogyasztók jogainak erősítéséhez a közlekedés valamennyi területén;
- E. mivel a vidéki területeken működő kisebb buszüzemeltetők esetében, akik gyakran értékes közösségi szolgáltatást nyújtanak elszigetelt területeken, törekedni kell a túl nagy bürokrácia elkerülésére;
- F. mivel a vidéki buszszolgáltatások esetében fontos, hogy az utasjogok iránti igény is érvényesüljön, és egyúttal azt is biztosítsuk, hogy a teher ne legyen olyan mértékű, hogy a jövőben lehetetlenné váljanak az ilyen szolgáltatások;
- G. mivel az Európai Unió működéséről szóló szerződés 169. cikke és az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke szavatolja a fogyasztóvédelem magas szintjét;
- H. mivel továbbra is problémás az árak átláthatósága azon fogyasztók számára, akik az interneten váltanak jegyet,

**Általános háttér**

1. támogatja a Bizottságot abban a szándékában, hogy az utasjogokra vonatkozó jelenlegi rendelkezéseket fokozottabban végrehajtsa és szükség esetén javítsa, e közleményt pedig az eddigi eredmények hasznos áttekintéseként üdvözli;
2. hangsúlyozza, hogy az utasoknak nemcsak jogaik, hanem kötelességeik is vannak, és ezek teljesítése hozzájárul annak biztosításához, hogy számukra és a többi utas számára az utazás előtt, alatt és után minden biztonságosan és zökkenőmentesen menjen;
3. úgy véli, hogy a közös kritériumok (megkülönböztetésmentesség, egyenlő elbánás, fizikai és ikt-hozzáférés, „a mindenki számára történő tervezés” követelmények, a szállítási szerződés teljesítése, a pontos, időszerű és hozzáférhető tájékoztatás az utazás előtt, alatt és után, az azonnali és megfelelő segítségnyújtás problémák esetén és lehetséges kártalanítás) a Bizottság által a közleményében felsorolt tíz konkrét utasjoggal együtt megfelelnek a különböző közlekedési módokat átfogó főbb jogoknak, és szilárd alapot biztosítanak a kötelező jogi érvényű utasjogi charta létrehozásához;
4. megjegyzi, hogy a biztonsághoz és a védelemhez fűződő alapfeltételnek továbbra is elsődleges fontosságúnak kell lennie, ideértve a szállító berendezés műszaki biztonságát és az utasok fizikai biztonságát is;
5. javasolja, hogy a Bizottság vegye fel az utasok jogainak listájára a fuvarozók számára szabványt jelentő, a minimális minőségi szolgáltatáshoz való jogot, valamint a Bizottság határozza meg egyértelműen egy ilyen szabvány fogalmát;
6. rámutat, hogy az Európai Bizottság az utasjogokkal kapcsolatos soron következő kezdeményezéseinek pótolniuk kell, ami hiányzik a szétaprózott hatályos rendeletekből: zökkenőmentes közlekedési lánc minden utas számára minden közlekedési mód tekintetében; az uniós (légi, vasúti, vízi és közúti szállításra vonatkozó) utasjogi szabályok soron következő felülvizsgálataiban elsődleges célnak kell tekinteni az említett négy területre vonatkozó különböző jogszabályok jobb konvergenciáját, és ennek megfelelően kell módosításokat benyújtani;
7. felszólítja a Bizottságot, hogy gondosan vizsgálja felül és ellenőrizze azon átfogó rendeletek végrehajtását, amelyek kerülik az utasjogokkal és a szolgáltatók feladataival kapcsolatos kétértelműségeket és félreértéseket;
8. különösen azt szorgalmazza, hogy a késések és a járástörlések fogalommeghatározásai ne hozhassanak létre torzulásokat a különböző közlekedési módok esetében alkalmazandó jogok között;

2012. október 23., kedd

9. tudatában van annak, hogy a közlekedés egyes területein belül szerkezeti eltérések mutatkoznak, és ezt az utasjogokra vonatkozóan a különböző közlekedési módokat átfogó bármilyen rendeletnek figyelembe kell vennie; elismeri, hogy ilyen rendelet kidolgozása jelenleg nem valósítható meg, mivel a vízi és az autóbusz és távolsági autóbusz közlekedés területén érvényesülő utasjogokról szóló rendeletek még nem léptek hatályba, noha közép távon ezt a célt kell kitűzni; úgy véli azonban, hogy holisztikus megközelítés szükséges ahhoz, hogy az összes utasjogot – köztük a kártalanításhoz, a visszatérítéshez és a tájékoztatáshoz való jogot – olyan, közös jogi keretbe integrálják, amely megteremti a feltételeket különböző közlekedési módok közötti tisztességes versenyhez;

10. felhívja ezért a Bizottságot, hogy a jelenlegi szakaszban a jogok a közlekedés valamennyi területén történő alkalmazására és végrehajtására vonatkozóan terjesszen elő olyan iránymutatásokat, amelyek nem eredményezik sem a jogszabályok egységesítését, sem az utasjogok gyengítését, és amelyek elismerik az egyes közlekedési módok eltérő követelményeit, valamint az összes módra érvényes közös aspektusokat;

11. javasolja, hogy a Bizottság készítse el az utasjogra vonatkozó közös referenciakeretet, amely tartalmazza az utasjog elveit, meghatározásait és mintaszabályait valamennyi közlekedési módra vonatkozóan annak érdekében, hogy alapot teremtsen az utasjog további konszolidációjához; az utasjogi közös referenciakeretnek tehát az európai szerződésjogra vonatkozó közös referenciakeretet kell követnie;

12. úgy véli, hogy az utasjogokat és a személyszállítási szolgáltatásokat az utazási minták változásaihoz kell igazítani, és ezzel összefüggésben külön felhívja a figyelmet azokra az új kihívásokra, amelyeket az intermodális utazás és az ezzel kapcsolatos tájékoztatási és foglalási rendszer jelent mind az utasok, mind az utazási irodák számára; hangsúlyozza, hogy a fennálló helyzethez kell igazítani az utasok jogait és az üzemeltetők kötelezettségeit többek között a szervezett utazások terén<sup>(1)</sup>, és felszólítja a Bizottságot, hogy az ügyet prioritásként kezelve sürgősen terjesszen be felülvizsgálta javaslatot a szabályok hatókörét, a szervezett utak online értékesítését és a szerződésekben szereplő, visszaélésekre alkalmat adó záradékokat érintő jelenlegi hiányosságok orvoslására;

13. hangsúlyozza annak fontosságát, hogy az Európai Unió továbbra is foglalkozzon az utasjogokkal a kétoldalú és nemzetközi megállapodásokban minden közlekedési módra vonatkozóan, az utasvédelem az EU határain túli javítása érdekében;

### Tájékoztatás

14. üdvözli a Bizottság arra irányuló elhatározását, hogy 2014-ig érvényben tartja az utasjogokkal kapcsolatos tájékoztató kampányát; javasolja a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok és az utazási irodák központok bevonását a kampányba, amelyek értékes hozzájárulást biztosítanak az utasjogokkal kapcsolatos tájékoztató munkához (például tájékoztató anyagok rendelkezésre bocsátásával az utazási irodákban és az interneten); mindeközben kitar amellet, hogy a többek közt az utasjogokra és lehetőleg az üzemeltető teljesítményét ellenőrző felülvizsgálatokra vonatkozó alapvető információkat azonos forrásból hozzáférhetővé kell tenni az utasok tudakozódásának megkönnyítése érdekében; felkéri a hatóságokat, a nemzeti fogyasztóvédelmi hivatalokat és az összes utast képviselő szervezeteket, hogy indítsanak hasonló kampányokat;

15. kéri, hogy készüljön el a minden közlekedési módra érvényes közös jogok jegyzéke, amelyet tömör formában széles körben terjesszenek az Unió minden hivatalos nyelvén;

16. rámutat, hogy az utazás a szolgáltató és a fogyasztó közötti szerződés, amely különböző formákat ölthet, és hogy a fogyasztónak ezért meg kell ismernie e szerződés minden részletét akkor, amikor a szerződés létrejön, és minden ezt követő változtatást időben tudatni kell minden érintett féllel; úgy véli, hogy e szerződésnek információkat kell tartalmaznia az utazás fontos aspektusairól, valamint az utas jogairól problémák esetén;

17. a fuvarozók és más érintett szolgáltatók részéről fokozottabb erőfeszítéseket kér a fogyasztók jobb tájékoztatása érdekében, különösen a határokon átnyúló utazás esetében; úgy véli, hogy a tájékoztatásnak könnyen érthetőnek, pontosnak, átfogónak, mindenki számára hozzáférhetőnek kell lennie különböző formátumokban, nemzeti nyelven és angolul, és tartalmaznia kell a vonatkozó honlapokkal, okostelefon-alkalmazásokkal, panasztételi postai címekkel illetve panaszbejelentő űrlapokkal kapcsolatos részleteket;

<sup>(1)</sup> A Tanács 1990. június 13-i 90/314/EGK irányelve a szervezett utazási formákról (HL L 158., 1990.6.23., 59. o.)

2012. október 23., kedd

18. kéri továbbá, hogy az utasokat ugyanúgy tájékoztassák jogaikról, ahogyan kötelezettségeikről tájékoztatják őket;

19. hangsúlyozza, hogy az utasok és más érdekelték (például fuvarozók, infrastruktúra-működtetők, fogyatékossggal élő személyeket kísérő személyek) jogairól és kötelezettségeiről, valamint az utazás előtti információkról (ideértve a honlapokat), a foglalási rendszerekről, a valós idejű utazási információkról és az online szolgáltatásokról a fogyatékossggal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek számára is hozzáférhető formátumban kell biztosítani a tájékoztatást;

20. felszólítja a szállítókat, hogy adjanak tájékoztatást az utazásra jogosító jeggyel kapcsolatos utasjogokról, különösen arról, hogy hová lehet fordulni, ha segítségre van szükség;

21. hangsúlyozza, hogy átszállójegyek esetében egyértelmű információt kell adni arról, hogy milyen felelősséggel tartoznak a fuvarozók akkor, ha az utazás során megsérül a poggyász, továbbá a poggyással kapcsolatos differenciált kedvezményekről, a késésekkel kapcsolatos kártérítésekről és a fuvarozók közötti szabályokról, valamint az utazás megszakadása vagy lekéselt csatlakozások esetén egy másik megfelelő útvonalra történő átirányításról, ideértve az intermodális átirányítást is;

22. üdvözli a Bizottság által ajánlott új okostelefon-alkalmazást, amely több nyelven és a fogyatékkal élő utasok számára is hozzáférhető formátumban nyújt tájékoztatást az utasjogokról; felhívja a tagállamokat és a közlekedési vállalatokat, hogy mozdítsák elő a hasonló korszerű technológiák (többek között az SMS és a közösségi hálózatok használatának, a siket, nagyothalló és beszédérült felhasználók érdekében a videotechnológiát alkalmazó jelnyelvi vagy a szövegalapú szolgáltatások használatának) fejlesztését és alkalmazását; felkéri a hatóságokat, a fogyasztóvédelmi szervezeteket és az összes utast képviselő szervezeteket, hogy indítsanak hasonló kezdeményezéseket; emellett felkéri a Bizottságot, hogy mindig vegye figyelembe az idősebbek helyzetét, akik az utazás során nem mindig rendelkeznek korszerű technológiával; véleménye szerint továbbá meg kell fontolni az ingyenes internethozzáférés biztosítását a repülőtereken, állomásokon és más főbb indulási helyeken, hogy e szolgáltatásokat még szélesebb körben használják;

23. sürgeti a Bizottságot, hogy valamennyi közlekedési mód esetében támogassa az új technológiák alkalmazását olyan beszállókártyák kiadására, amelyek elektronikus eszközök használata révén tárolhatók, érvényesek és felmutathatók, hogy felgyorsuljanak a beszállással kapcsolatos eljárások, és az utazás környezetvédelmi szempontból fenntarthatóbb legyen;

24. javasolja az indulási állomásokon és a célállomásokon (a repülőtereken, a vasúti és buszpályaudvarokon és a kikötőkben) megfelelő létszámmal rendelkező, jól észrevehető és központi helyen lévő, fizikailag és ikt-n keresztül hozzáférhető információs pontok és szolgálatok létrehozását, amelyek személyzete megfelelően képzett a fogyatékossggal élő vagy csökkent mozgásképességű utasok kiszolgálásához, hogy az utasok számára a szolgáltatás súlyos (egyéni vagy kollektív) zavara esetén teljesebb körű segítségnyújtást biztosítsanak, különös figyelmet szentelve a gyermekekkel utazókra és a fogyatékossggal élő vagy csökkent mozgásképességű utasokra; javasolja megfelelően képzett személyzet fenntartását, akik képesek azonnali döntéseket hozni az átirányítással vagy átfoglalással kapcsolatban, és akik a poggyászok elveszése, késése vagy megrongálódása esetén segítséget tudnak nyújtani, illetve foglalkoznak a kártérítési vagy visszatérítési igényekkel; személyzettel nem rendelkező, kisméretű vasúti és buszpályaudvarokon hozzáférhetővé kell tenni valamilyen alternatív megoldást, például egy információs telefonszámot vagy honlapot;

25. úgy véli, hogy az utazás lefoglalását követően az összes közlekedési vállalatnak valamennyi utas számára elérhető és hatékony telefonos segítségnyújtást kell biztosítania; fennakadás esetén e segítségnyújtás keretében információkat és alternatív javaslatokat kell szolgáltatni, és ennek költsége a légi, tengeri és a vasúti közlekedés esetében semmiképpen nem haladhatja meg egy helyi beszélgetés költségét;

26. úgy véli, hogy az utasokat jegyvásárláskor megfelelően tájékoztatni kell a túlfoglalásról;

27. kéri a Bizottságot, hogy a legfrissebb jogi határozatok, és elsősorban az Európai Bíróság legutóbbi jogi határozatainak figyelembevételével tegyen naprakésszé minden olyan információforrást (például a Bizottság honlapját, dokumentumokat és brosúrákat), amelyek a különböző közlekedési módokat igénybe vevő utasok jogaira vonatkoznak;

2012. október 23., kedd

**Átláthatóság**

28. felhívja a Bizottságot, hogy a sajátosságok figyelembevételével terjessze ki a közlekedés többi területén történő szállításra is a vasúttársaságokra már érvényes, a szolgáltatás színvonalával kapcsolatos jelentési kötelezettséget; úgy véli, hogy a közzétett összehasonlítható adatok egyrészt segíthetik a fogyasztók tájékozódását, másrészt hirdetési célokra is szolgálhatnak a közlekedési vállalkozások számára;

29. kéri, hogy a Bizottság kötelezze a tagállamokat az utasjogok megsértésének eseteivel és az összes panasz kezelésével, a késések számával és időtartamával, valamint az elveszett, későn érkező vagy sérült poggyászokkal kapcsolatos statisztikai adatok gyűjtésére; kéri, hogy a Bizottság elemezze a tagállamoktól származó statisztikai adatokat, tegye közzé az eredményeket, és az információcsere érdekében hozzon létre egy adatbankot; továbbá felhívja a Bizottságot, hogy együttműködve a tagállamokkal és a nemzeti végrehajtó szervekkel tegye meg a szükséges lépéseket e tekintetben;

30. úgy véli, hogy számos közlekedési vállalat honlapja még mindig nem elég világos és a jegyvásárlás során félrevezetheti a fogyasztókat; kéri a Bizottságot, hogy biztosítsa az árak átláthatóságára és a tisztességtelen üzleti gyakorlatokra vonatkozó hatályos jogszabályok hatékony átültetését és végrehajtását a 2011/83/EU és a 2005/29/EK irányelvvel összhangban, valamint hogy fontolja meg szankciórendszer bevezetését arra az esetre, amennyiben bebizonyosodna az árak átláthatóságára vonatkozó uniós jogszabályok megsértése;

31. kéri a Bizottságot annak biztosítására, hogy, nevezetesen az 80/2009/EK rendelet által szabályozott számítógépes foglalási rendszerekben, a nem választható jellegű működési költségeket építsék be a díjakba, valamint tegyék közzé a ténylegesen opcionális tételeket, és azokat az összes szükséges információval és a kiegészítő szolgáltatások díjával (pl. hitelkártyás fizetés vagy poggyászkezelés díja) együtt lehessen lefoglalni, hogy ne kerüljenek felszámolásra többletköltségek közvetlenül a vásárlás végrehajtását megelőzően, és hogy az utasok egyértelműen különbséget tudjanak tenni a jegyárakba beépített, nem választható működési költségek és a foglalható opcionális tételek között;

32. kéri a Bizottságot, hogy biztosítsa a honlapok szorosabb ellenőrzését, valamint hogy a hatályos rendeletek helytelen alkalmazása esetén értesítse a nemzeti végrehajtó szerveket a rendeletek megerősítése érdekében;

33. kéri, hogy a Bizottság a nemzeti hatóságokkal együttműködésben vegye fontolóra a személyszállítási szolgáltatások tartalmára és az egyes közlekedési módok esetén az alaplíjba beletartozó árelemekre vonatkozó harmonizált, intermodális elképzelés végrehajtását;

34. úgy véli, hogy az alapvető szolgáltatásokat tartalmazó alaplíjnak magában kell foglalnia legalább az utasszállításhoz elengedhetetlen valamennyi működési költséget (ideértve a fuvarozó olyan jogi kötelezettségeihez kapcsolódó költségeket, mint amilyen a biztonság és az utasok jogai), az utazáshoz az utas szempontjából elengedhetetlen valamennyi elemet (például a jegyek és beszállókártyák biztosítása vagy minimális poggyász és személyes tárgyak szállítása), valamint a fizetéshez kapcsolódó valamennyi költséget (például a hitelkártya-költségeket);

35. kéri, hogy a Bizottság foglalkozzon a légitársaságok szerződéseiben szereplő tisztességtelen feltételek elharapódzásával, például azzal a tisztességtelen követelménnyel, hogy az utasoknak a retúrjegy oda útra szóló részét kell használniuk ahhoz, hogy a visszaútra szóló részt is fel tudják használni, valamint hogy az egy útra szóló összes jegyet egymás utáni sorrendben kell használniuk;

36. felkéri a Bizottságot annak biztosítására, hogy a jegyvásárlás és az átlátható árképzés mindenki számára, megkülönböztetés nélkül hozzáférhető legyen, függetlenül a fogyasztó helyétől vagy állampolgárságától, vagy az utazási iroda helyétől, valamint kéri az utasokkal szembeni, a lakóhelyük szerinti ország alapján az árak vonatkozásában alkalmazott megkülönböztetés alaposabban kivizsgálását, és a megkülönböztetés bebizonyosodása esetén annak felszámolását;

37. kéri a Bizottságot, hogy foglalkozzon a számítógépesített foglalási rendszerekről szóló 80/2009/EK rendelet hatályán kívül létrejött értékesítési csatornák átláthatóságával és semlegességével;

38. ismételten kéri a Bizottságot, hogy javasolja a kézipoggyászra vonatkozó közös szabványok bevezetését, hogy az utasok védelmet kapjanak a túlzottan korlátozó gyakorlatok ellen, és hogy – a repülőtéri boltokban történő vásárlásokat is beleértve – ésszerű mennyiségű kézipoggyászt vihessenek fel magukkal a fedélzetre;

2012. október 23., kedd

39. sürgeti a Bizottságot, hogy egy jogalkotási javaslat előterjesztésével gyorsítsa fel a szervezett utazásokról szóló 90/314/EGK irányelv felülvizsgálatát annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók és az ágazatban működő vállalatok egyértelmű jogi kerettel rendelkezzenek mind a mindennapi, mind a különleges helyzetek esetére; úgy véli továbbá, hogy a felülvizsgálat során a Bizottság valamennyi idegenforgalmi szolgáltatást kínáló szereplőt vonja be ugyanazon jogszabályba, mivel e tekintetben a fogyasztó számára nyújtott szolgáltatás minőségének, valamint a tisztességes versenynak kell a középpontban állnia;

40. elvárja, hogy a szervezett utazásokról szóló irányelv felülvizsgálata során a Bizottság teljes körűen megvizsgálja az e-kereskedelem és a digitális piacok fogyasztói magatartásra gyakorolt hatását az európai idegenforgalmi ágazatban; véleménye szerint a Bizottságnak fokoznia kell a turistáknak nyújtott tájékoztatás minőségének és tartalmának javítása érdekében tett erőfeszítéseit, és e tájékoztatásnak megbízhatónak és a fogyasztók számára könnyen hozzáférhetőnek kell lennie;

### *Átültetés és végrehajtás*

41. megállapítja, hogy az utasok jogaira vonatkozó uniós előírások átültetése és végrehajtása még nem egységes a különböző közlekedési módok esetében és Uniószerre sem, ami akadályozza a belső piaci szabad mozgást, mivel kihat a polgárok bizalmára az utazások során, és aláássa a fuvarozók közötti tisztességes versenyt is;

42. sürgeti, hogy a Bizottság hozzon egyértelmű szabályokat nemzeti végrehajtó szervek felállítására annak érdekében, hogy az utasok átláthatóbb és könnyebb hozzáféréssel rendelkezzenek e szervekhez;

43. úgy véli, hogy az utasjogok következetes végrehajtása érdekében szükség van a különböző közlekedési módokkal foglalkozó nemzeti végrehajtó szervek összevonására;

44. felhívja a Bizottságot, hogy biztosítsa a nemzeti végrehajtó szervek fokozott együttműködését, azt, hogy egységesebb munkamódszereket fogadjanak el és szoros nemzeti és uniós szintű információcseréjüket a hálózatépítés és végrehajtás érdekében, és hogy használja ki összes jogkörét, adott esetben vegye igénybe a kötelezettségességi eljárást is a vonatkozó uniós jogszabályok egységesebb átültetésének biztosítására;

45. emlékeztet arra, hogy egy minden nemzeti végrehajtó szerve alkalmazott egységes munkamódszer biztosítani fogja az utasjogok harmonizált végrehajtását az összes tagállamban;

46. kéri a tagállamokat, hogy bocsássanak rendelkezésre megfelelő erőforrásokat a jogok hatékony érvényesítése és a más tagállamokban működő nemzeti végrehajtó szervekkel való együttműködés biztosítása érdekében; hangsúlyozza az egységes, hatékony, visszatartó erejű és arányos szankciók és kompenzációs rendszerek fontosságát az egyenlő versenyfeltételek megteremtése, valamint az utasjogokra vonatkozó rendelkezések betartása irányába ható erős gazdasági ösztönzők bevezetése érdekében valamennyi részt vevő szereplő számára;

47. felhívja a Bizottságot a nemzeti végrehajtó hatóságok közös panaszkezelési struktúrájaként egy központi, elektronikus panasziroda létrehozására, amelynek feladata, hogy tanácsot adjon az utasok számára a panaszok benyújtásával kapcsolatban, és azokat idő- és költségkímélő módon továbbítsa az illetékes nemzeti végrehajtó szerveknek; javasolja a panasziroda tájékoztatói és tanácsadási feladatainak ellátásához egy szabványos e-mail cím és egy EU-szerre érvényes, ingyenes hívószám bevezetését;

48. kéri, hogy a Bizottság támogassa a panaszok azonnali kezelésére vonatkozó és egyszerűsített eljárásokat alkalmazó iránymutatásokat;

49. felhívja a Bizottságot, hogy a tagállamokkal és az összes érintett féllel együttműködésben dolgozzon ki egységes, EU-szerre érvényes és valamennyi uniós tagállam hivatalos nyelvére lefordított, valamennyi közlekedési módot átfogó panaszbejelentő űrlapot, amely minden utas számára, beleértve a vakokat is, elérhető a különböző közlekedési módoknál foglaláskor, minden terminálon és az interneten is; felhívja a Bizottságot, hogy valamennyi közlekedési mód esetében javasolja maximális határidő megállapítását az utasok panasztételére, valamint a fuvarozók és a nemzeti végrehajtó szervek esetében a panaszkezelésre;

2012. október 23., kedd

50. kéri, hogy a Bizottság biztosítsa, hogy minden utasnak legyen lehetősége nem emeldíjas és a foglalás során alkalmazható összes kommunikációs módszert használó szolgáltatás keretében kapcsolatba lépni a fuvarozóval, különösen tájékozódás vagy panasztétel céljából;

51. úgy véli, hogy a fuvarozók által az értékesítés után biztosított szolgáltatásokkal – például az utasok tájékoztatásával és a panaszok kezelésével foglalkozó szolgáltatásokkal – kapcsolatos elérhetőségi adatokat a jegyen egyértelműen fel kell tüntetni, hasonlóan ahhoz, ahogy a közlekedési szolgáltatás legfontosabb elemeit – így az árat és az utazási feltételek összegzését – is feltüntetik;

52. arra ösztönzi a Bizottságot és tagállamokat, hogy derítsenek fényt a nemzeti panaszirodáknál tapasztalható szerkezeti és eljárási hiányosságokra, szüntessék meg azokat, és gondoskodjanak a jogszabályoknak az alternatív vitarendezésre vonatkozó, tervezett uniós intézkedésekkel összhangban való átültetéséről, valamint hozzanak létre kollektív jogorvoslati mechanizmust annak biztosítása érdekében, hogy az utasok egy olcsó, megfelelő és hozzáférhető rendszer keretében gyakorolhassák jogaikat, miközben a vitában álló felek számára továbbra is biztosítani kell a jogi eljárás lehetőségét; sürgeti, hogy a tagállamok a Bizottság támogatásával az utasok és a szolgáltatók közötti konfliktusok kezelésére a végrehajtó és egyéb független szervek által irányított valamennyi közlekedési mód esetében dolgozzanak ki megfelelően szabályozott közvetítő eszközöket és fejlesszék azokat;

53. elismeri az alapszolgáltatások esetében például a jegyvásárláshoz és az utasfelvételhez biztosított mobilalkalmazások fokozott használatát főként a légi közlekedés terén, és sürgeti, hogy az ágazat gyorsítsa fel a panaszok és az elveszett poggyászok kezelésére alkalmas hasonló eszközök kifejlesztését;

#### **Felelősséggel kapcsolatos kérdések**

54. hangsúlyozza a vonatkozó kifejezések és különösen a „rendkívüli körülmények” egyértelműbb fogalom meghatározásának szükségességét valamennyi közlekedési mód esetében, mivel ez lehetővé tenné a fuvarozók számára az előírások egységesebb alkalmazását, az utasok számára egy jogaik érvényre juttatását eredményesen garantáló eszközt biztosítana és csökkentené a nemzeti végrehajtás területén fennálló különbségeket, valamint leszűkítené a kártalanítási szabályokkal szembeni jogi kifogásokat; felhívja a Bizottságot, hogy a közlekedési ágazatban érintett felek bevonásával és az Európai Bíróság vonatkozó ítéleteinek figyelembevételével terjesszen elő megfelelő jogalkotási javaslatokat; hangsúlyozza, hogy egy ilyen fogalom meghatározásnak figyelembe kell vennie a közlekedési módok közötti gyakorlati különbségeket; megállapítja, hogy a műszaki meghibásodást nem kellene különleges körülménynek tekinteni és az a fuvarozó felelősségi körébe tartozik; hangsúlyozza, hogy a fuvarozók nem tehetők felelőssé a nem általuk okozott zavarért, amennyiben minden ésszerű lépést megtesznek annak elkerülése érdekében;

55. úgy véli, hogy a fogyasztóvédelem jelenlegi szintjei a légitársaság csődje vagy fizetési képtelensége esetén nem megfelelőek, és hogy a választható biztosítási politikák nem helyettesítik a törvény szerinti jogosultságokat, felhívja a Bizottságot, hogy nyújtson be jogalkotási javaslatot, amely a légitársaságok fizetési képtelensége, csődje vagy működési engedélyének visszavonása esetén az utasok védelmére irányuló megfelelő intézkedések meghozatalára irányul, és amely olyan területeket is magában foglalna, mint a külföldön ragadt utasok hazaszállítása a működés megszűnése esetén, a légitársaságok kötelező biztosítása vagy garanciaalap létrehozása; ezzel összefüggésben felhívja a figyelmet a légitársaság csődje esetén az utasoknak járó kártérítésről szóló, 2009. november 25-i állásfoglalására, sürgeti a Bizottságot, hogy dolgozzon tovább egy nemzetközi megállapodáson kiterjesztve az ilyen fellépésekre vonatkozó rendelkezéseket harmadik országbeli légitársaságokra is;

56. emlékezteti a tagállamokat az 1008/2008/EK rendelet értelmében fennálló azon kötelezettségeikre, hogy a légi fuvarozók pénzügyi helyzetére vonatkozó rendszeres vizsgálatokat végezzenek és tegyenek lépéseket azokban az esetekben, amikor nem tartják be a meghatározott feltételeket, beleértve a légitársaság működési engedélyének esetleges visszavonását; sürgeti a Bizottságot annak biztosítására, hogy a nemzeti hatóságok betartsák e kötelezettségeket;

57. sürgeti a Bizottságot, hogy javasoljon a különböző közlekedési módok szolgáltatói számára előírandó kötelezettségvállalást arra vonatkozóan, hogy végső garanciát kelljen adniuk, amely magában foglalja kötelezettségüket fizetési képtelenség, csőd vagy működési engedélyük visszavonása esetén;

**2012. október 23., kedd**

58. üdvözlöi a Bizottságnak a 261/2004/EK rendelet felülvizsgálatára irányuló szándékát; ezzel összefüggésben kéri, hogy jogalkotási javaslata hatásvizsgálatának részeként elemezze a Sturgeon-ügyben hozott ítélet <sup>(1)</sup> következményeit;

59. kéri a Bizottságot, hogy a poggyász, különösen a mozgást segítő eszközök vagy más segédeszközök megsérülésére vonatkozó felelősség kérdését tisztázza, amelyek kicserélésének költségei gyakran meghaladják a nemzetközi jog szerint megtérítendő maximális összeget; hangsúlyozza, hogy a csökkent mozgásképeségű, illetve fogyatékossgal élő személyek részére teljes mértékben kompenzálni kell a mozgásukat segítő eszközök fuvarozók/szolgáltatók általi kezeléséből adódó bármilyen kárt, mivel ezek az eszközök e személyek integritása, méltósága és függetlensége szempontjából nagyon fontosak, ebből következően egy útipoggyással össze sem hasonlíthatóak;

60. felszólítja a tagállamokat, hogy tisztázzák nemzeti végrehajtó hatóságaik hatáskörét a tengeri és légi közlekedés területén helytelenül kezelt poggyászokkal kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében;

61. úgy véli, hogy egy poggyász elvesztése, késve érkezése vagy megrongálódása esetén a légitársaságoknak első lépésben az utasokat kell kártalanítaniuk, akikkel szerződést kötöttek, később azonban a légitársaságok számára jogot kell biztosítani arra, hogy keresetet indítsanak a repülőterek vagy a szolgáltatók ellen azon károk miatt, amelyekért nem feltétlenül ők a felelősök;

***Fogyatékkal élő és csökkent mozgásképeségű emberek***

62. felhívja a fuvarozókat, hogy a lehető legnagyobb mértékben vegyék figyelembe a biztonság és a védelem kérdéseit, ideértve a szállító berendezés műszaki biztonságát és az utasok fizikai biztonságát is, és részesítsék megfelelő képzésben személyzetüket, hogy kezelni tudják a szükséghelyzeteket, beleértve a csökkent mozgásképeségű, illetve fogyatékossgal élő személyekkel való kapcsolattartást is; hangsúlyozza, hogy a képzést a csökkent mozgásképeségű, illetve fogyatékossgal élő személyek képviselői szervezeteivel együttműködésben kell biztosítani;

63. felhívja a Bizottságot, hogy a fuvarozókkal együttműködve vizsgálja felül a fogyatékkal élő illetve csökkentett mozgásképeségű személyekkel kapcsolatos biztonsági előírásokat annak érdekében, hogy egységes standard alakuljon ki a különböző közlekedési ágazatokban, elsősorban a légi közlekedésben <sup>(2)</sup>;

64. felszólítja a fuvarozókat, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképeségű személyek – különösen több közlekedési módot is érintő – utazásának megkönnyítése és akadálymentesítése és annak a lehetőségnek a biztosítása érdekében, hogy a szükséges segítségnyújtásról előre, többletköltségek nélkül könnyen bejelentést tehessenek, és ily módon a fuvarozók alkalmazkodni tudjanak a különleges követelményekhez és eleget tudjanak tenni segítségnyújtási kötelezettségüknek, az iparág, a szolgáltatók, és a fogyatékkal élők szervezeteinek képviselőivel együttműködve hozzanak létre érthető és egységes tájékoztatósi eljárásokat és e rendszereket lehetőleg összehangoltan alakítsák ki;

65. alapvetőnek véli a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképeségű személyek segítésére irányuló minimumszabályok megállapítását valamennyi közlekedési mód esetében, biztosítandó az egész EU-ra kiterjedő harmonizált megközelítést;

66. felhívja a Bizottságot, hogy a közlekedési módok tekintetében állapítson meg harmonizált minimumszabályokat azon minimális szintű ellátással kapcsolatosan, amelyet hosszú késés esetén a terminálon/állomáson, illetve a járművön/vonaton/hajón nyújtani kell; a fogyatékossgal élők számára hozzáférhető szállást vagy alternatív közlekedési módot, valamint szakszerű segítséget kell biztosítani;

67. megállapítja, hogy a hozzáférhetőség közvetlenül kihat az idősek egészségének és társadalmi életének minőségére, akik gyakran szembesülnek fizikai, érzékszervi vagy szellemi képességeik csökkenésével, és ez befolyásolja utazási képességeiket és a társadalomban betöltött aktív szerepüket;

<sup>(1)</sup> A Sturgeon-ügyben hozott ítélet kötelezővé tette a kártalanítást a több mint 3 óras késések esetében. Ez jelentős pénzügyi hatással járt a légitársaságokra nézve és következményekkel járt az utasok szempontjából is (törlések, a hozzáférhető utak számának csökkenése stb.). Az ítélet hatását ezért kritikusan kell vizsgálni.

<sup>(2)</sup> Az elmúlt évek tapasztalata alapján elmondható, hogy pl. a légi fuvarozásban a siketek számát légitársaságonként eltérően maximalizálják, melynek indokai sem világosak. Lásd az idevágó írásbeli kérdést a Bizottsághoz: E-005530/12.



2012. október 23., kedd

68. felszólítja a Bizottságot, hogy határozzon meg általános szabványokat a közlekedési infrastruktúrák és szolgáltatások akadálymentessége vonatkozásában, ideértve a jegykiadás, a valós idejű utazási információk és az online szolgáltatások szempontjait is annak érdekében, hogy biztosítsa a fogyatékkal élő személyek egyenlő és korlátozások nélküli hozzáférést a közlekedési ágazat termékeihez és szolgáltatásaihoz;

69. hangsúlyozza olyan közlekedési infrastruktúra szükségességét, amely biztosítja a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű emberek megkülönböztetésmentes és akadálymentes, hozzáférhető formátumban (pl. Braille-írás, könnyen olvasható) biztosított hozzáférést valamennyi közlekedési eszközhöz és a kapcsolódó szolgáltatásokhoz a design for all követelményeinek megfelelően, beleértve az egyik közlekedési eszközről a másikra való átszállást az utazás valamennyi szakaszában, kezdve a jegyfoglalástól a peronra való kijutáson át a járművekbe való beszállásig és szükség esetén a panaszbenyújtásig;

70. azon a véleményen van, hogy bár a segítségnyújtás minősége terén jelentős előrelépés történt, még mindig túl sok építészeti akadály gátolja a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket, hogy teljes mértékben ki tudják használni a szolgáltatásokat, különösen a közlekedési eszközökhöz (repülőgép, vonat, busz stb.) való hozzáférés tekintetében; úgy véli, hogy a fuvarozóknak javítaniuk kell a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítség minőségét, és személyzetük képzését fokozottabban és hatékonyabban e csoport igényeihez kell igazítaniuk; hangsúlyozza, hogy a képzést a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyek képviselői szervezeteivel együttműködésben kell biztosítani;

71. sürgeti a fuvarozókat, hogy új szolgáltatások, nevezetesen okostelefonnal és intelligens kártyával történő új fizetési módok kialakítása során vegyék figyelembe a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek igényeit;

72. el kívánja érni az egyes fuvarozók által alkalmazott olyan visszaélészerű és/vagy megkülönböztető jellegű gyakorlatok megszüntetését, amelyek keretében arra kötelezik a csökkent mozgásképességű személyeket, hogy saját kísérőükről gondoskodjanak; hangsúlyozza, hogy a fuvarozó nem követheti meg módszeresen egy kísérő jelenlétét; a kísérő nélkül utazó fogyatékkal élő emberek beszállásának biztonsági rendelkezések alapján történő visszautasításával kapcsolatban utal a bobigny-i bíróság 2012. január 13-i ítéletére;

73. azon a véleményen van, hogy azokban az esetekben, amikor egy fogyatékkal élő személynek kísérővel kell utaznia, a kísérőnek díjmentesen kellene utaznia, mivel neki szükségképpen kell utaznia;

74. kiemeli e vonatkozásban, hogy a mozgást elősegítő eszközök használatához, illetve az elismert vezető, illetve segítő kutya igénybevételéhez való jogot minden körülmények között garantálni kell;

75. úgy véli, hogy útmegszakítás esetén a késéssel vagy járatotlással, a szállással, az alternatív közlekedési módokkal, a visszatérítési rendszerekkel, az út folytatásával vagy más útvonalra való terelésével kapcsolatos lehetőségeket a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek számára hozzáférhető formátumban kell közölni;

76. felszólít arra, hogy a súlyos fogyatékkal élő utasok számára biztosítsanak speciális szolgáltatásokat, például ingyenes öltözőt és mosdóhelyiséget valamennyi uniós repülőtéren, ahol az éves utasforgalom meghaladja az 1 millió főt;

### **Intermodalitás**

77. elismeri, hogy a vízi <sup>(1)</sup> és az autóbusz-közlekedés <sup>(2)</sup> területén érvényesülő utasjogokról szóló rendeletek 2012. decemberi és 2013. márciusi hatálybalépésével az EU a világon elsőként valamennyi közlekedési mód vonatkozásában létrehozta az utasjogok integrált térségét; megállapítja, hogy a vonatkozó uniós jogszabályokat most valamennyi tagállamnak összehangolt és egyeztetett módon kell végrehajtania az Unió jelenleg stratégiaileg tisztán modális személyszállítási politikájának intermodális jellegűvé történő átalakítása érdekében;

<sup>(1)</sup> HL L 334., 2010.12.17., 1. o.

<sup>(2)</sup> HL L 55., 2011.2.28., 1. o.

**2012. október 23., kedd**

78. felszólítja a Bizottságot, hogy az utasképviselői szervezetek, a fuvarozók és a közlekedésben érdekelt felek bevonásával alakítson ki új kommunikációs modelleket az intermodalitás elvének gyakorlati előmozdításához;

79. felhívja a tagállamokat, hogy az intermodális utazásnak az utasjogok tekintetében történő megkönnyítése érdekében tegyenek meg mindent az eltérések igénybevételének elkerülésére a vasúti és az autóbusz-közlekedésről szóló rendelet alkalmazása területén;

80. hangsúlyozza, hogy bicikli-, kerekés szék és gyermekkocsi-szállítási lehetőségek kialakítása révén elő kell segíteni az intermodalitást valamennyi közlekedési mód és szolgáltatás vonatkozásában, ideértve a határokon átnyúló és távolsági utakat, valamint a nagysebességű vasutakat;

81. felszólítja a Bizottságot, hogy hozzon létre intermodális érdekképviselői csoportot, amely az idevágó jogszabályok alkalmazásával kapcsolatos kérdésekre vonatkozóan nyújtana tanácsadói támogatást;

82. az átszállójegyek (azaz ugyanazon közlekedési módon belüli több útszakaszra vonatkozó egyetlen szállítási szerződés) és a kombinált jegyek (amelyek egy intermodális utazási láncolatra keletkeztetnek szállítási szerződést) biztosítása érdekében világosan felépített és infokommunikációs szempontból mindenki számára hozzáférhető infrastruktúra kidolgozására ösztönzi az iparágat; hangsúlyt helyezve az intelligens kártyákra; ezzel összefüggésben rámutat a vasúti közlekedési rendeletre, amely szerint a számítógépesített utazási információs és foglalási rendszereket ki kell igazítani a közös szabványoknak megfelelően, hogy lehetővé váljon az utazási információs és jegyvásárlási szolgáltatások egész Unióra kiterjedő szervezése;

83. nyomatékosan ösztönzi a Bizottságot, hogy folytassa erőfeszítéseit egy európai multimodális útvonaltervező kifejlesztésére, amely az intelligens közlekedési rendszerek kiépítését szolgáló kulcsfontosságú elemnek tekinthető, annak érdekében, hogy az utasoknak háztól házig szóló információkat nyújtson, többek között mind az utazások költségére, mind időtartamára vonatkozóan, és felhívja a tagállamokat, hogy a megfelelő adatvédelmi szabályok sérelme nélkül a Bizottsággal együtt szüntessék meg a forgalomra vonatkozó nyilvános adatokhoz és az adatátvitelhez való hozzáférés útjában álló jelenlegi akadályokat;

\*

\* \*

84. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást a Tanácsnak és a Bizottságnak.

---

## Az Unió fejlesztési politikájának jövője

P7\_TA(2012)0386

**Az Európai Parlament 2012. október 23-i állásfoglalása a „Változtatási programról: az Unió fejlesztési politikájának jövője” (2012/2002(INI))**

(2014/C 68 E/05)

Az Európai Parlament,

— tekintettel a 2011. október 13-án elfogadott „Változtatási program: az EU fejlesztéspolitikájának hathatósabbá tétele” című bizottsági közleményre (COM(2011)0637) – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),

— tekintettel a „Változtatási program: az EU fejlesztéspolitikájának hathatósabbá tétele” <sup>(1)</sup> című dokumentumról szóló tanácsi következtetésekre,

— tekintettel „A harmadik országoknak nyújtott uniós költségvetés-támogatás jövőbeni megközelítése” című, 2011. október 13-i bizottsági közleményre (COM(2011)0638),

---

(<sup>1</sup>) A Külügyek Tanácsának 2012. május 14-i, 3166. ülése