

Dinsdag 23 oktober 2012

Passagiersrechten in alle vervoerswijzen

P7_TA(2012)0371

Resolutie van het Europees Parlement van 23 oktober 2012 over passagiersrechten in alle vervoerswijzen (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

Het Europees Parlement,

- gezien titel IV van deel drie van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) over het vrije verkeer van personen,
 - gezien de mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad getiteld "Een Europese visie voor passagiers: Mededeling over passagiersrechten in alle vervoerswijzen (COM(2011)0898),
 - gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité van 23 mei 2012 ⁽¹⁾,
 - gezien het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van mensen met een handicap,
 - gezien zijn resolutie van 25 november 2009 over schadevergoeding voor passagiers bij faillissement van luchtvaartmaatschappijen ⁽²⁾,
 - gezien zijn resolutie van 25 oktober 2011 over mobiliteit en inclusie van mensen met een handicap en de Europese strategie voor mensen met een handicap 2010-2020 ⁽³⁾,
 - gezien zijn resolutie van 29 maart 2012 over de werking en toepassing van verworven rechten van luchtreizigers ⁽⁴⁾,
 - gezien artikel 48 van zijn Reglement,
 - gezien het verslag van de Commissie vervoer en toerisme en het advies van de Commissie interne markt en consumentenbescherming (A7-0287/2012),
- A. overwegende dat er, sinds de Commissie de relevante doelstellingen in haar witboek van 2001 uiteen heeft gezet, een uitgebreid pakket van EU-passagiersrechten is ontwikkeld voor alle vervoerswijzen, dat wil zeggen lucht-, spoor- en wegvervoer en scheepvaart, dat een minimumbescherming voor reizigers biedt en tegelijkertijd gelijke concurrentievoorwaarden voor vervoersondernemingen waarborgt;
- B. overwegende dat sommige van deze passagiersrechten evenwel nog steeds niet volledig door alle vervoersondernemingen worden toegepast, en dat er eveneens geen sprake is van geharmoniseerd toezicht en deugdelijke handhaving door de nationale autoriteiten; overwegende dat sommige van de bestaande regels geen helderheid hebben kunnen bieden over passagiersrechten of de verantwoordelijkheden van dienstverleners, en derhalve moeten worden herzien; overwegende dat reizigers bovendien niet goed geïnformeerd zijn over hun rechten en de te verwachten kwaliteit van de dienstverlening en zij dikwijls moeilijkheden ondervinden bij het instellen van rechtsvorderingen en het doen gelden van hun rechten;
- C. overwegende dat dit beeld wordt bevestigd door een enquête die de rapporteur onder de leden en ambtenaren van het Europees Parlement heeft gehouden;

⁽¹⁾ PB C 229 van 31.7.2012, blz. 122.

⁽²⁾ PB C 285 E van 21.10.2010, blz. 42.

⁽³⁾ Aangenomen teksten, P7_TA(2011)0453.

⁽⁴⁾ Aangenomen teksten, P7_TA(2012)0099.

Dinsdag 23 oktober 2012

- D. overwegende dat de Commissie met haar laatste mededeling en andere zeer recente initiatieven (herziening van Verordening (EG) nr. 261/2004 betreffende de rechten van luchtreizigers en Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen), probeert bij te dragen aan de verduidelijking en versterking van passagiersrechten in alle vervoerswijzen;
- E. overwegende dat te veel bureaucratie moet worden vermeden voor kleinere exploitanten van busvervoer in plattelandsgebieden, die dikwijls waardevolle gemeentelijke diensten verlenen in afgelegen gebieden;
- F. overwegende dat het van wezenlijk belang is een balans te vinden tussen de behoeften aan passagiersrechten bij busdiensten in plattelandsgebieden en de noodzaak te voorkomen dat dergelijke diensten door te zware lasten in de toekomst niet meer leverbaar zijn;
- G. overwegende dat artikel 169 van het VWEU en artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie een hoge mate van consumentenbescherming garanderen;
- H. overwegende dat prijzen nog altijd niet transparant zijn voor consumenten die tickets boeken via internet;

Algemeen kader

1. steunt het voornemen van de Commissie om de huidige regels inzake passagiersrechten strikter te handhaven en waar nodig te verbeteren, en verwelkomt haar mededeling als een nuttige samenvatting van wat tot dusverre is bereikt;
2. benadrukt dat reizigers niet enkel rechten maar ook verplichtingen hebben en dat vervulling van deze verplichtingen helpt om alles voor, tijdens en na de reis veilig en vlot te laten verlopen voor hen en andere reizigers;
3. is van mening dat de gemeenschappelijke criteria (non-discriminatie, gelijke behandeling, fysieke toegankelijkheid en toegang tot ICT, "design for all"-vereisten, uitvoering van de vervoersovereenkomst, nauwkeurige, op tijd beschikbare en toegankelijke informatie voor, tijdens en na de reis, evenals onverwijlde en adequate bijstand bij verstoring van de reis en mogelijke schadevergoeding) samen met de tien specifieke passagiersrechten die de Commissie in haar mededeling noemt, overeenkomen met de belangrijkste rechten in alle vervoerswijzen en een solide basis vormen voor een juridisch bindend handvest inzake passagiersrechten;
4. wijst erop dat de vereisten met betrekking veiligheid en beveiliging, met inbegrip van de technische veiligheid van het vervoersmateriaal en de fysieke veiligheid van reizigers, ook in de toekomst prioriteit moeten krijgen;
5. beveelt de Commissie aan om aan haar lijst met passagiersrechten het recht op een minimumkwaliteitsnorm voor diensten door vervoersondernemingen toe te voegen en een heldere definitie van een dergelijke norm vast te stellen;
6. wijst op het belang van de aangekondigde initiatieven van de Commissie inzake passagiersrechten die moeten voorzien in de missende schakel in de bestaande gefragmenteerde verordeningen, namelijk een consistente vervoersketen voor alle reizigers en alle vervoerswijzen; is van mening dat bij de komende herzieningen van de EU-regels inzake passagiersrechten (in het lucht-, spoor-, en wegvervoer en in de scheepvaart) in de eerste plaats moet worden gestreefd naar een betere samenhang van de verschillende wetgeving in deze vier sectoren en dat deze wetgeving dienovereenkomstig moet worden gewijzigd;
7. dringt er bij de Commissie op aan om brede verordeningen betreffende passagiersrechten en verantwoordelijkheden van dienstverleners, waarin dubbelzinnigheden en misinterpretaties worden vermeden, aan een nauwkeurige herziening te onderwerpen en zorgvuldig toe te zien op de uitvoering ervan;
8. is met name van mening dat de definities van vertragingen en annuleringen geen verstorend effect mogen hebben op de rechten die binnen de diverse vervoerswijzen van toepassing zijn;

Dinsdag 23 oktober 2012

9. is zich ervan bewust dat er binnen de afzonderlijke vervoerstakken structurele verschillen bestaan en dat hiermee in iedere alomvattende intermodale verordening inzake passagiersrechten rekening moet worden gehouden; erkend dat een dergelijke verordening op dit moment nog niet kan worden opgesteld, aangezien de verordeningen betreffende passagiersrechten in de scheepvaart en het bus- en touringcarvervoer nog niet in werking zijn getreden, maar benadrukt dat ernaar moet worden gestreefd deze op de middellange termijn tot stand te brengen; is evenwel van mening dat een holistische benadering nodig is om alle passagiersrechten, waaronder het recht op compensatie, terugbetaling en informatie, te integreren in een gemeenschappelijk wetgevingskader dat voorziet in de voorwaarden voor eerlijke concurrentie tussen de verschillende vervoerswijzen;

10. roept de Commissie daarom op om thans met richtsnoeren te komen voor de toepassing en tenuitvoerlegging van de rechten in alle vervoerswijzen, die noch een harmonisatie van de wettelijke voorschriften, noch een verwatering van de passagiersrechten tot gevolg mogen hebben en waarin de verschillende vereisten met betrekking tot iedere afzonderlijke vervoerswijze evenals de gemeenschappelijke aspecten ervan worden erkend;

11. beveelt de Commissie aan een gemeenschappelijk referentiekader inzake passagiersrecht voor te bereiden, dat beginselen, definities en modelregels op het gebied van passagierswetgeving voor alle vervoerswijzen bevat, als basis voor de verdere consolidatie van het passagiersrecht; is van mening dat het gemeenschappelijk referentiekader inzake passagiers moet worden gemodelleerd naar het voorbeeld van het gemeenschappelijk referentiekader inzake Europees verbintenissenrecht;

12. is van mening dat passagiersrechten en passagiersdiensten moeten worden aangepast aan de veranderde reispatronen en wijst in dit verband in het bijzonder op de nieuwe uitdagingen van intermodaal vervoer en de hiermee samenhangende informatie- en reserveringssystemen voor zowel reizigers als reisorganisaties; onderstreept dat de rechten van reizigers en de verplichtingen van vervoersexploatanten, onder andere op het gebied van pakketreizen⁽¹⁾, moeten worden aangepast aan de huidige stand van zaken, en verzoekt de Commissie om onverwijld met een herzien voorstel te komen om, allereerst, de bestaande tekortkomingen die van invloed zijn op de reikwijdte van de regels, de online verkoop van reispakketten en oneerlijke bedingen in contracten te verhelpen;

13. benadrukt dat de EU passagiersrechten een plaats moet blijven geven in bilaterale en internationale overeenkomsten voor alle vervoerswijzen, teneinde de passagiersbescherming over de grenzen van de EU heen te verbeteren;

Informatie

14. verwelkomt het besluit van de Commissie om haar voorlichtingscampagne over de passagiersrechten tot 2014 voort te zetten; beveelt aan dat consumentenbeschermingsinstanties en reisbureaus bij de campagne worden betrokken, daar zij een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de voorlichting van reizigers over hun rechten (bijv. door informatiemateriaal voor reisbureaus en het internet beschikbaar te stellen); blijft tegelijkertijd van mening dat belangrijke informatie zoals passagiersrechten en, mogelijk, prestatiebeoordelingen van vervoersbedrijven via dezelfde bronnen toegankelijk moeten worden gemaakt, teneinde het zoekwerk van reizigers te vereenvoudigen; spoort overheden, nationale consumentenbeschermingscentra en organisaties die alle reizigers vertegenwoordigen aan vergelijkbare campagnes te starten;

15. dringt erop aan dat de lijst met gemeenschappelijke rechten voor alle vervoerswijzen in beknopte vorm, breed en in alle officiële talen van de EU wordt verspreid;

16. benadrukt dat een reis een contract is tussen de dienstverlener en de consument dat verschillende vormen kan aannemen, en dat de consument derhalve op de hoogte moet zijn van alle details op het moment waarop het contract wordt opgesteld, terwijl de betrokkenen tijdig moeten worden ingelicht over eventuele latere wijzigingen ervan; is van mening dat dit contract informatie moet bevatten over relevante aspecten van de reis en over de rechten van de reiziger in geval er iets mis gaat;

17. dringt er bij vervoersexploatanten en andere betrokken dienstverleners op aan extra inspanningen te leveren om passagiers vollediger te informeren, in het bijzonder wanneer het grensoverschrijdend vervoer betreft; is van mening dat deze informatie begrijpelijk, nauwkeurig, eenvoudig toegankelijk voor iedereen en in diverse vormen, in de nationale taal en in het Engels beschikbaar moet zijn, en details moet bevatten met betrekking tot relevante websites en smartphone-applicaties, evenals adressen voor klachten en klachtenformulieren;

⁽¹⁾ Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten (PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59).

Dinsdag 23 oktober 2012

18. verlangt bovendien dat reizigers op dezelfde wijze over hun rechten als over hun verplichtingen worden geïnformeerd;
19. benadrukt dat alle rechten en verplichtingen van reizigers en van andere belanghebbenden (bv. vervoersexploitanten, infrastructuurbeheerders, begeleiders van mensen met een handicap) openbaar moet worden gemaakt, en alle reisinformatie voor vertrek (met inbegrip van websites), reserveringssystemen, realtime-reisinformatie en online diensten beschikbaar moeten zijn voor de reiziger in formats die toegankelijk zijn voor mensen met een handicap of met een beperkte mobiliteit;
20. verzoekt vervoersondernemers informatie over passagiersrechten op het vervoersbewijs te vermelden, in het bijzonder de contactgegevens voor hulp en bijstand;
21. benadrukt dat wanneer gecombineerde vervoersbewijzen worden gebruikt, er duidelijke informatie moet worden verstrekt over de aansprakelijkheid van vervoersondernemers in geval van schade aan bagage tijdens de reis, de verschillende bagagetoeslagen, compensatie bij vertraging en de tussen vervoersondernemers geldende regels, alsook over adequate herroutering in geval van verstoring van de reis of gemiste aansluitingen, waaronder herroutering met een ander vervoersmiddel;
22. verwelkomt de nieuwe door de Commissie aangeboden smartphone-applicatie die informatie over passagiersrechten verstrekt in meerdere talen en in een voor passagiers met een handicap toegankelijke vorm; verzoekt de lidstaten en vervoersondernemers vaart te zetten achter de ontwikkeling en het gebruik van vergelijkbare moderne technologieën (waaronder sms en het gebruik van sociale netwerken, gebarentaal-diensten met behulp van video en op tekst gebaseerde diensten zodat doven, hardhorenden en spraakgehandicapten niet worden uitgesloten); verzoekt overheden, consumentenbeschermingsinstanties en organisaties die alle reizigers vertegenwoordigen vergelijkbare initiatieven te nemen; verzoekt de Commissie bovendien te allen tijde rekening te houden met de situatie van ouderen die tijdens het reizen niet altijd over moderne technologie beschikken; is voorts van mening dat moet worden overwogen internet gratis beschikbaar te stellen op vliegvelden, stations en andere belangrijke vertrekpunten, zodat in nog grotere mate van deze diensten gebruik kan worden gemaakt;
23. dringt er bij de Commissie op aan het gebruik van nieuwe technologieën in alle vervoerswijzen te bevorderen voor de afgifte van instapkaarten die mogen worden gehouden, geldig zijn en kunnen worden getoond door middel van elektronische apparaten, teneinde de instaprocedures te versnellen and reizen milieuvriendelijker te maken;
24. beveelt aan om op zichtbare en centraal gelegen locaties op vertrek- en aankomstplaatsen (luchthavens, treinstations, busstations en havens) informatiepunten en helpdesks op te zetten die zowel fysiek als via ICT toegankelijk zijn, met toereikend en voldoende opgeleid personeel om in de behoeften van mensen met een handicap of beperkte mobiliteit te kunnen voorzien, teneinde reizigers betere dienstverlening te verschaffen in geval van individuele of grootschalige reisverstoringen, waarbij specifieke aandacht wordt besteed aan passagiers die met kinderen reizen en personen met een handicap of verminderde mobiliteit; benadrukt dat hiervoor goed opgeleide personeelsleden moeten worden aangetrokken die in staat zijn op korte termijn beslissingen te nemen met betrekking tot herroutering en omboeking, bijstand te verlenen in geval van verloren, vertraagde of beschadigde bagage, en schadevergoedings- en terugbetalingsaanvragen te behandelen; is van mening dat voor kleine en onbemande trein- en busstations alternatieve diensten, zoals een informatielefoonnummer of -webpagina, beschikbaar moeten worden gesteld;
25. is van mening dat alle vervoersbedrijven toegankelijke en doeltreffende telefonische bijstand moeten bieden aan alle reizigers vanaf het moment dat een reis wordt geboekt; vindt bovendien dat dergelijke bijstand de verstrekking van informatie moet omvatten evenals alternatieve mogelijkheden bij verstoringen, terwijl deze bijstand, in geval van lucht-, zee- en spoorwegvervoer, nooit meer mag kosten dan een lokaal telefoongesprek;
26. is van mening dat reizigers bij het kopen van hun vervoersbewijzen naar behoren moeten worden geïnformeerd over overboeking;
27. verzoekt de Commissie om alle informatiebronnen over passagiersrechten in de verschillende vervoerstakken te actualiseren (de website van de Commissie, documenten, brochures), en daarbij rekening te houden met de meest recente gerechtelijke besluiten, in het bijzonder van het Europees Hof van Justitie;

Dinsdag 23 oktober 2012

Transparantie

28. verzoekt de Commissie de verplichting om verslag uit te brengen over het niveau van de dienstverlening, die voor de spoorwegondernemingen reeds bestaat, uit te breiden naar andere vervoerswijzen, waarbij rekening moet worden gehouden met het specifieke karakter van de verschillende vervoerswijzen; is van mening dat de bekendmaking van de vergelijkende gegevens de consument kan helpen bij het inwinnen van informatie en door de ondernemingen kan worden gebruikt voor reclamedoelinden;
29. verzoekt de Commissie om de lidstaten te verplichten statistische gegevens te verzamelen over schendingen van de passagiersrechten en de behandeling van alle klachten, over het aantal vertragingen en de duur hiervan, alsook over verloren, vertraagde of beschadigde bagage; dringt er bij de Commissie op aan deze door de lidstaten verstrekte statistische gegevens te analyseren, de resultaten te publiceren en een databank voor de uitwisseling van informatie op te zetten; verzoekt de Commissie tevens om in samenwerking met de lidstaten en de nationale handhavingsinstanties de in dit verband noodzakelijke maatregelen te treffen;
30. is van mening dat de websites van een groot aantal vervoersexploitanten nog altijd vrij onduidelijk zijn en consumenten bij het boeken van vervoersbewijzen kunnen misleiden; dringt er bij de Commissie op aan een effectieve tenuitvoerlegging en handhaving van de geldende wetgeving inzake prijstransparantie en oneerlijke handelspraktijken overeenkomstig de Richtlijnen 2011/83/EU en 2005/29/EG te waarborgen, en te overwegen een systeem van sancties in het leven te roepen die moeten worden toegepast wanneer is vastgesteld dat inbreuk is gepleegd op de EU-wetgeving inzake prijstransparantie;
31. verzoekt de Commissie te waarborgen dat, met name wanneer het onder Verordening (EG) nr. 80/2009 ressorterende geautomatiseerde boekingsystemen betreft, niet-optionele operationele kosten bij de prijs zijn inbegrepen, en dat daadwerkelijk facultatieve onderdelen met alle noodzakelijke informatie en tarieven voor aanvullende diensten (zoals kosten voor betaling met creditcard of voor de afhandeling van bagage) bekend worden gemaakt en kunnen worden geboekt, zodat er geen extra kosten worden toegevoegd vlak voor het afsluiten van een aankoop en reizigers een duidelijk onderscheid kunnen maken tussen niet-optionele operationele kosten die bij de prijs zijn inbegrepen en optionele onderdelen die kunnen worden geboekt;
32. dringt er bij de Commissie op aan te zorgen voor strenger toezicht op websites en de nationale handhavingsinstanties in kennis te stellen wanneer de bestaande regels niet correct worden toegepast, teneinde de handhaving ervan te waarborgen;
33. verzoekt de Commissie om in samenwerking met de nationale autoriteiten te overwegen een geharmoniseerde, intermodale visie op de inhoud van passagiersvervoersdiensten en de elementen van de prijs die in het basistarief moeten zijn inbegrepen voor alle vervoerwijzen, in te voeren;
34. is van mening dat de elementaire diensten die in het basistarief moeten zijn inbegrepen tenminste alle operationele kosten moeten bestrijken die onontbeerlijk zijn voor het vervoer van passagiers (inclusief die welke verband houden met de juridische verplichtingen van de vervoerder, zoals veiligheid, beveiliging en passagiersrechten), alle aspecten die essentieel zijn voor de reis vanuit passagiersperspectief (zoals het afgeven van vervoersbewijzen en instapkaarten of het meenemen van een minimumhoeveelheid bagage en persoonlijke bezittingen), evenals alle betaalkosten (zoals kosten voor het gebruik van een creditcard);
35. roept de Commissie op om het gebruik van oneerlijke voorwaarden in vervoerscontracten in de luchtvaart tegen te gaan, zoals de oneerlijke eis dat reizigers het uitgaande deel van een retourticket moeten gebruiken om het retourdeel te kunnen gebruiken en dat ze alle tickets voor een reis in opeenvolgende volgorde moeten gebruiken;
36. verzoekt de Commissie te waarborgen dat kaartverkoop en transparante prijzen voor iedereen en zonder discriminatie beschikbaar zijn, ongeacht de verblijfplaats of nationaliteit van de reiziger of het reisbureau, en ervoor te zorgen dat prijsdiscriminatie jegens reizigers op basis van hun land van vestiging grondiger wordt onderzocht en, indien dergelijke discriminatie wordt vastgesteld, volledig wordt beëindigd;
37. verzoekt de Commissie aandacht te besteden aan de transparantie en neutraliteit van verkoopkanalen die zich buiten het toepassingsgebied van Verordening (EG) nr. 80/2009 inzake geautomatiseerde boekingsystemen hebben ontwikkeld;
38. roept de Commissie er nogmaals toe op maatregelen voor te stellen voor de invoering van gemeenschappelijke normen voor het vervoer van handbagage, om reizigers te beschermen tegen overmatige beperkingen en ervoor te zorgen dat zij een redelijke hoeveelheid handbagage mee aan boord mogen nemen, met inbegrip van aankopen uit winkels op luchthavens;

Dinsdag 23 oktober 2012

39. dringt er bij de Commissie op aan om het indienen van een wetsvoorstel tot wijziging van Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen te bespoedigen, teneinde consumenten en bedrijven in de sector te voorzien van een duidelijk juridisch kader voor zowel gewone als buitengewone situaties; benadrukt bovendien dat de Commissie bij de herziening moet overwegen dezelfde wetgeving toepasbaar te maken op alle partijen die toeristische diensten aanbieden, aangezien de kwaliteit van aan consumenten geleverde diensten en eerlijke concurrentie in dit verband centraal dienen te staan;

40. verwacht dat de Commissie bij de herziening van de richtlijn betreffende pakketreizen grondig onderzoekt welke invloed e-handel en de digitale markten hebben op het consumentengedrag in de Europese toeristische sector; is van mening dat de Commissie meer inspanningen moet leveren om de kwaliteit en de inhoud van aan toeristen verstrekte informatie te verbeteren en benadrukt dat deze informatie betrouwbaar en gemakkelijk toegankelijk voor consumenten moet zijn;

Toepassing en handhaving

41. stelt vast dat er nog steeds verschillen bestaan in de toepassing en handhaving van de EU-voorschriften inzake de rechten van passagiers in de diverse vervoerswijzen en in de verschillende delen van de EU, hetgeen het vrije verkeer binnen de interne markt belemmert, aangezien burgers hierdoor met minder vertrouwen op reis gaan, en nadelig is voor een eerlijke concurrentie tussen vervoersondernemingen;

42. verzoekt de Commissie met duidelijke regels te komen voor de oprichting van nationale handhavingsinstanties om ervoor te zorgen dat de toegang voor reizigers tot deze instanties transparanter en eenvoudiger wordt;

43. is van mening dat de fusie van nationale handhavingsinstanties voor de verschillende vervoerswijzen een noodzakelijke stap is om een consistente tenuitvoerlegging van de passagiersrechten te verwezenlijken;

44. verzoekt de Commissie ervoor te zorgen dat de nationale handhavingsinstanties nauwer met elkaar samenwerken, meer eenvormige werkmethode hanteren en intensief informatie uitwisselen op nationaal en EU-niveau met het oog op netwerkvorming en de tenuitvoerlegging, en hiertoe van al haar bevoegdheden gebruik te maken en indien nodig haar toevlucht te nemen tot de inbreukprocedure om te waarborgen dat de desbetreffende EU-wetgeving op meer consistente wijze ten uitvoer wordt gelegd;

45. herinnert eraan dat de hantering van een eenvormige werkmethode door alle nationale handhavingsinstanties zal leiden tot een geharmoniseerde handhaving van de passagiersrechten in alle lidstaten;

46. dringt er bij de lidstaten op aan voldoende middelen in te zetten om effectieve handhaving en samenwerking met nationale handhavingsinstanties in andere lidstaten te waarborgen; benadrukt het belang van uniforme, effectieve, afschrikkende en evenredige sancties en compensatieregelingen teneinde gelijke concurrentievoorwaarden tot stand te brengen en krachtige economische stimulansen te creëren voor alle betrokken actoren om te voldoen aan de bepalingen inzake passagiersrechten;

47. verzoekt de Commissie haar invloed aan te wenden teneinde een gemeenschappelijk systeem voor de afhandeling van klachten op te zetten, in de vorm van een centraal en elektronisch meldpunt ("clearing house"); is van mening dat dit meldpunt reizigers moet voorzien van advies bij het indienen van klachten en hen, om tijd en kosten te besparen, moet doorverwijzen naar de bevoegde nationale handhavingsinstanties; beveelt aan een standaard e-mailadres en een in de gehele EU werkende, gratis hotline te creëren met betrekking tot de informatievoorziening en advisering door het meldpunt;

48. verzoekt de Commissie met richtsnoeren te komen voor de vlugge afhandeling van klachten door middel van vereenvoudigde procedures;

49. dringt er bij de Commissie op aan om, in samenwerking met de lidstaten en in overleg met alle belanghebbenden, een specifiek in de hele EU geldend uniform klachtenformulier voor iedere vervoerswijze te creëren, dat moet worden vertaald naar alle officiële talen van de EU-lidstaten en toegankelijk moet zijn voor alle reizigers, met inbegrip van blinde reizigers, en dat in verschillende vormen, in de boekingsfase, op alle terminals en online beschikbaar moet zijn; verzoekt de Commissie een voor alle vervoerswijzen geldende maximale termijn voor te stellen voor de indiening van klachten door reizigers en de afhandeling ervan door vervoersexploitanten en nationale handhavingsinstanties;

Dinsdag 23 oktober 2012

50. verzoekt de Commissie ervoor te zorgen dat alle reizigers de mogelijkheid hebben om contact op te nemen met de vervoerexploitant, met name voor informatie of klachten, tegen basistarieven en via alle communicatiekanalen die bij het boeken kunnen worden gebruikt;

51. is van mening dat contactgegevens voor de door vervoerexploitanten te leveren diensten na de verkoop, zoals passagiersvoorlichting en de afhandeling van klachten, duidelijk op het vervoersbewijs moet worden vermeld, evenals de noodzakelijke onderdelen van een vervoersdienst, zoals de prijs van en de voorwaarden voor het reizen;

52. dringt er bij de Commissie en de lidstaten op aan de structurele of procedurele tekortkomingen bij de nationale afhandeling van klachten vast te stellen en te verhelpen, ervoor te zorgen dat de wetgeving in samenhang met de geplande EU-maatregelen op het gebied van alternatieve geschillenbeslechting ten uitvoer wordt gelegd, en te voorzien in een collectief beroepsmechanisme om te waarborgen dat reizigers hun recht op een betaalbaar, doelmatig en toegankelijk systeem voor heel Europa kunnen uitoefenen, waarbij de bij een geschil betrokken partijen de mogelijkheid moeten behouden om naar de rechter te stappen; spoort de lidstaten aan om met steun van de Commissie goed gereguleerde bemiddelingsinstrumenten voor de beslechting van geschillen tussen reizigers en dienstverleners op te zetten en te ontwikkelen, die moeten gelden voor alle vervoerswijzen en die moeten worden beheerd door nationale handhavingsinstanties en andere onafhankelijke organen;

53. beveelt aan om, met name in het vliegverkeer, meer gebruik te maken van mobiele applicaties voor basisdiensten zoals ticketverkoop en incheckservices, en dringt er bij het bedrijfsleven op aan haast te maken met de ontwikkeling van vergelijkbare instrumenten voor de afhandeling van klachten en het beheer van vermiste bagage;

Aansprakelijkheid

54. wijst erop dat er voor alle vervoerswijzen een ondubbelzinnige definitie moet komen van de relevante voorwaarden en met name van de "buitengewone omstandigheden", aangezien dit de vervoersonderningen in staat zou stellen de regels op meer consistente wijze toe te passen, het reizigers een extra instrument zou bieden om hun rechten te doen gelden, en het de huidige verschillen op het gebied van nationale handhaving en de ruimte voor het aanvechten van compensatieregels zou verminderen; verzoekt de Commissie hiertoe met de noodzakelijke wetsvoorstellen te komen en hierbij de belanghebbenden uit de vervoerssector te betrekken alsook rekening te houden met de relevante uitspraken van het Europees Hof van Justitie; benadrukt dat bij een dergelijke definitie rekening moet worden gehouden met de verschillen tussen de diverse vervoerswijzen; merkt op dat technisch falen niet moet worden beschouwd als een bijzondere omstandigheid en dat de vervoersonderneming hiervoor aansprakelijk is; benadrukt dat vervoersonderningen niet aansprakelijk mogen worden gesteld voor verstoringen die zij niet hebben veroorzaakt wanneer zij alle redelijkerwijs te verwachten stappen hebben ondernomen om deze verstoring te vermijden;

55. is van mening dat het huidige niveau van consumentenbescherming in het geval van een faillissement of insolventie van een luchtvaartmaatschappij ontoereikend is, en dat facultatieve verzekeringspolissen geen substituut zijn voor wettelijke rechten; verzoekt de Commissie met een wetgevingsvoorstel te komen waarin geschikte maatregelen zijn opgenomen om reizigers te beschermen in geval van insolventie of faillissement van een luchtvaartmaatschappij of bij intrekking van de exploitatievergunning van een luchtvaartmaatschappij, die terreinen moeten beslaan als de repatriëring van gestrande reizigers bij beëindiging van de bedrijfsactiviteiten, een verplichte verzekering van luchtvaartmaatschappijen of de opzet van een garantiefonds; wijst in dit verband op zijn resolutie van 25 november 2009 over schadevergoeding voor passagiers bij faillissement van luchtvaartmaatschappijen; dringt er bij de Commissie op aan zich in te zetten voor een internationale overeenkomst teneinde dergelijke maatregelen ook te doen gelden voor luchtvaartmaatschappijen uit derde landen;

56. herinnert de lidstaten aan hun verplichtingen uit hoofde van Verordening (EG) nr. 1008/2008 om de financiële situatie van de luchtvaartmaatschappijen regelmatig te controleren en om in geval van niet-naleving van de gestelde voorwaarden de voorziene maatregelen te nemen, waaronder intrekking van de exploitatievergunning van een luchtvaartmaatschappij; dringt er bij de Commissie op aan te waarborgen dat nationale autoriteiten zich aan deze verplichtingen houden;

57. spoort de Commissie aan met een voorstel te komen voor een verplichting voor dienstverleners in de verschillende vervoerstadakken om een definitieve garantie te bieden die hun aansprakelijkheid dekt in geval van insolventie, faillissement of intrekking van de exploitatievergunning;

Dinsdag 23 oktober 2012

58. is ingenomen met het voornemen van de Commissie om Verordening (EG) nr. 261/2004 te herzien; verzoekt de Commissie in dit verband de gevolgen van het Sturgeon-arrest te onderzoeken in het kader van de effectbeoordeling van haar wetsvoorstel ⁽¹⁾;

59. verzoekt de Commissie duidelijkheid te verschaffen over de aansprakelijkheid bij beschadiging van bagage, met name wanneer het mobiliteits- of andere hulpmiddelen betreft, aangezien de kosten voor de vervanging van deze hulpmiddelen vaak hoger is dan de maximale vergoeding op grond van het internationaal recht; benadrukt dat eventuele schade aan mobiliteitshulpmiddelen van mensen met beperkte mobiliteit en mensen met een handicap die door de vervoersondernemingen/dienstverleners is veroorzaakt, volledig moet worden vergoed, aangezien dergelijke hulpmiddelen belangrijk zijn voor de integriteit, waardigheid en onafhankelijkheid van deze personen en derhalve in geen geval vergelijkbaar zijn met bagage;

60. verzoekt de lidstaten helderheid te verschaffen over de bevoegdheden van hun nationale handhavingsinstanties ten aanzien van de afhandeling van klachten over onzorgvuldig behandelde bagage in het zeevervoer en de luchtvaart;

61. is van mening dat de luchtvaartmaatschappijen in geval van verlies, vertraging of beschadiging van bagage in eerste instantie de reizigers met wie zij een overeenkomst hebben afgesloten moeten compenseren, maar dat zij in een later stadium het recht moeten hebben om verhaal te halen bij de luchthavens of dienstverleners wanneer zij zelf niet noodzakelijkerwijs verantwoordelijk zijn voor de veroorzaakte schade;

Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

62. verzoekt de vervoersondernemingen om de hoogste prioriteit te geven aan veiligheids- en beveiligingskwesaties, met inbegrip van de technische veiligheid van het vervoersmaterieel en de fysieke veiligheid van reizigers, en om hun personeel tijdens de opleiding te leren om te gaan met noodgevallen, onder meer om bij noodgevallen contact te houden met personen met beperkte mobiliteit of met een handicap; benadrukt dat een dergelijke opleiding moet worden gegeven in samenwerking met organisaties die mensen met beperkte mobiliteit en mensen met een handicap vertegenwoordigen;

63. verzoekt de Commissie om in samenwerking met de vervoersondernemingen de veiligheidsnormen met betrekking tot personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te herzien, teneinde specifieke normen vast te stellen die van toepassing zijn op de verschillende vervoerssectoren en met name op het luchtvervoer ⁽²⁾;

64. dringt er bij vervoersondernemingen op aan om, samen met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, dienstverleners en organisaties die personen met een handicap of beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, begrijpelijke en uniforme kennisgevingsprocedures te ontwerpen en, indien mogelijk, gecoördineerde kennisgevingssystemen op te zetten, om het reizen, en met name het intermodale reizen, voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te vergemakkelijken en obstakels hiervoor weg te nemen, en hen de mogelijkheid te bieden hun hulpbehoeften van te voren op eenvoudige wijze en kosteloos door te geven, zodat de vervoersondernemingen op deze specifieke vereisten in kunnen springen en aldus hun verplichting om bijstand te verlenen kunnen vervullen;

65. is van mening dat het noodzakelijk is om minimumnormen vast te stellen voor de bijstandsverlening aan personen met een handicap of beperkte mobiliteit in alle vervoerswijzen, teneinde een geharmoniseerde benadering in de gehele Europese Unie te garanderen;

66. verzoekt de Commissie geharmoniseerde minimumvoorschriften vast te stellen voor alle vervoerswijzen met betrekking tot het minimale niveau van zorg die in geval van lange vertragingen in de terminal, op het station of in het voertuig, de trein, het vliegtuig of op de boot moet worden verstrekt; is van mening dat regelingen voor accommodatie of vervangend vervoer voor personen met een handicap toegankelijk moeten zijn, en dat adequate bijstand moet worden verleend;

67. merkt op dat toegankelijkheid rechtstreeks van invloed is op de gezondheid en het sociale leven van ouderen, die dikwijls met een beperkte mobiliteit kampen of zintuiglijke of geestelijke beperkingen hebben die van invloed zijn op hun vermogen om te reizen en actief te blijven deelnemen aan de samenleving;

⁽¹⁾ Met het Sturgeon-arrest werd het betalen van compensatie bij vertragingen van meer dan drie uur verplicht gesteld. Dit heeft aanzienlijke financiële gevolgen voor luchtvaartmaatschappijen gehad, evenals consequenties voor reizigers (annuleringen, een afname van het aantal beschikbare lijnvluchten, enz.). De gevolgen van het arrest dienen daarom kritisch te worden onderzocht.

⁽²⁾ Recente wetenschappelijke ervaringen wijzen bijvoorbeeld op discrepanties in het maximaal aantal dove reizigers dat door verschillende luchtvaartmaatschappijen wordt toegelaten. De redenen hiervoor zijn onduidelijk. Zie de desbetreffende schriftelijke vraag aan de Commissie: E-005530/12.

Dinsdag 23 oktober 2012

68. dringt er bij de Commissie op aan een algemeen normenpakket op te stellen met betrekking tot de toegankelijkheid van vervoersinfrastructuur en -diensten, waarbij ook aspecten moeten worden betrokken als ticketverkoop, realtime-reisinformatie en onlinediensten, teneinde personen met een handicap gelijkwaardige en onbeperkte toegang tot de producten en diensten in de vervoerssector te kunnen bieden.

69. benadrukt nogmaals dat de vervoersinfrastructuur op niet-discriminerende wijze en zonder obstakels toegankelijk moet zijn voor personen met een handicap op beperkte mobiliteit, waarbij moet worden gezorgd voor toegankelijke formats (bv. Braille, goede leesbaarheid) voor alle vervoerswijzen en aanverwante diensten, overeenkomstig de "design for all"-vereisten, met inbegrip van transfers tussen verschillende vervoerswijzen en in alle reisstadia, van het boeken van een vervoersbewijs, de toegang tot het perron en het betreden van de voertuigen, tot het indienen van een klacht wanneer dit nodig is;

70. is van mening dat hoewel er veel vooruitgang is geboekt ten aanzien van de kwaliteit van de bijstand, er nog steeds te veel bouwkundige belemmeringen zijn die ervoor zorgen dat mensen met beperkte mobiliteit niet volledig gebruik kunnen maken van diensten, met name voor wat betreft de toegang tot voertuigen (vliegtuigen, treinen, bussen, enz.); is van mening dat vervoersondernemingen de kwaliteit van de bijstandverlening aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit verder moeten verbeteren, en dat zij hun personeel tijdens de opleiding bewuster moeten maken van de behoeften van deze groepen, zodat hieraan kan worden beantwoord; benadrukt dat een dergelijke opleiding moet worden gegeven in samenwerking met organisaties die personen met beperkte mobiliteit en personen met een handicap vertegenwoordigen;

71. dringt er bij de vervoersondernemingen op aan bij de ontwikkeling van nieuwe diensten rekening te houden met de behoeften van personen met een handicap of beperkte mobiliteit, met name bij de ontwikkeling van nieuwe betalingsmethoden, zoals via smartphones en smartcards;

72. zou graag zien dat er een einde komt aan het misbruik en/of de discriminerende praktijken van bepaalde vervoersondernemingen die van personen met beperkte mobiliteit eisen dat zij onder begeleiding reizen; benadrukt dat een vervoersonderneming in de regel niet mag eisen dat dergelijke reizigers worden begeleid; verwijst in verband met het weigeren aan boord van personen met een handicap zonder begeleiding op grond van veiligheidsvoorschriften naar de uitspraak van de arrondissementsrechtbank (tribunal de grande instance) van Bobigny van 13 januari 2012;

73. is van mening dat wanneer het voor een persoon met een handicap verplicht is onder begeleiding te reizen, de begeleider kosteloos moet kunnen reizen, aangezien de reiziger begeleiding nodig heeft om te kunnen reizen;

74. benadrukt in dit verband dat het recht op mobiliteitshulpmiddelen en begeleiding door een erkende geleidehond of assistentiehond onder alle omstandigheden moet worden gewaarborgd;

75. is van mening dat in het geval van een verstoring van de reis de informatie met betrekking tot vertragingen of annuleringen, hotelaccommodaties, regelingen voor vervangend vervoer, vergoedingsregelingen en voortzetting van de reis of mogelijkheden om via een andere route te reizen, in toegankelijke formats beschikbaar moet worden gemaakt voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit;

76. dringt aan op specifieke faciliteiten voor reizigers met een ernstige handicap die verschoon- en toiletfaciliteiten nodig hebben (de zogenaamde "changing places"), die op alle luchthavens in de EU met meer dan 1 000 000 reizigers per jaar gratis beschikbaar moeten zijn;

Intermodaliteit

77. erkent dat met de inwerkingtreding van de verordeningen inzake vervoer over het water⁽¹⁾ en vervoer per bus⁽²⁾ in respectievelijk december 2012 en maart 2013, in de EU het eerste geïntegreerde gebied ter wereld voor passagiersrechten voor alle vervoerswijzen zal worden gecreëerd; merkt op dat de toepasselijke EU-wetgeving nu gezamenlijk en op een gecoördineerde manier door alle lidstaten volledig ten uitvoer moet worden gelegd zodat het EU-beleid inzake passagiersvervoer strategisch gezien niet langer een louter modale aangelegenheid blijft, maar een intermodale aangelegenheid wordt;

⁽¹⁾ PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1.

⁽²⁾ PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1.

Dinsdag 23 oktober 2012

78. verzoekt de Commissie nieuwe communicatiemodellen te creëren waaraan organisaties die reizigers vertegenwoordigen, vervoersondernemingen en belanghebbenden uit de vervoerssector deelnemen, teneinde het beginsel van intermodaliteit in de praktijk te bevorderen;
79. verzoekt de lidstaten bij de toepassing van de verordening inzake trein- en busvervoer zoveel mogelijk af te zien van het gebruik van afwijkende vergunningen, teneinde het intermodaal reizen, met het oog op de rechten van reizigers, makkelijker te maken;
80. benadrukt dat intermodaliteit moet worden vergemakkelijkt door het vervoer van fietsen, rolstoelen en kinderwagens in alle vervoerswijzen- en diensten, met inbegrip van grensoverschrijdende en lange-afstandsverbindingen en hogesnelheidstreinen, toe te staan;
81. verzoekt de Commissie een intermodale groep van belanghebbenden op te richten, die advies geeft bij vragen over de toepassing van de desbetreffende regelgeving;
82. moedigt de sector aan een duidelijke, voor iedereen via ICT toegankelijke infrastructuur te ontwikkelen voor gecombineerde vervoersbewijzen (d.w.z. een vervoerscontract voor verschillende etappes met één vervoersmiddel) en geïntegreerde vervoersbewijzen (d.w.z. een contract voor een intermodale reis), met een belangrijke rol voor smartcards; wijst in dit verband op de verordening inzake spoorvervoer, waarin is vastgelegd dat computerondersteunde reisinformatie- en reserveringssystemen aan gemeenschappelijke normen moeten worden aangepast, teneinde de verstrekking van reisinformatie en ticketverkoopdiensten op EU-niveau te organiseren;
83. dringt er met klem bij de Commissie op aan zich te blijven inspannen voor de ontwikkeling van een Europese multimodale reisplanner, die van groot belang is voor de invoering van de intelligente vervoerssystemen (ITS), teneinde reizigers "van deur tot deur"-informatie te verstrekken over zowel de kosten en de duur van hun reis, en verzoekt de lidstaten om, in samenwerking met de Commissie, de huidige belemmeringen met betrekking tot de toegang tot openbare vervoersgegevens en de overdracht ervan weg te nemen, zonder afbreuk te doen aan de desbetreffende regels voor gegevensbescherming;

*

* *

84. verzoekt zijn Voorzitter deze resolutie te doen toekomen aan de Raad en de Commissie.

De toekomst van het ontwikkelingsbeleid van de EU

P7_TA(2012)0386

Resolutie van het Europees Parlement van 23 oktober 2012 over een agenda voor verandering: de toekomst van het ontwikkelingsbeleid van de EU (2012/2002(INI))

(2014/C 68 E/05)

Het Europees Parlement,

- gezien de mededeling van de Commissie van 13 oktober 2011, getiteld "Het effect van het EU-ontwikkelingsbeleid vergroten: een agenda voor verandering" (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),
- gezien de conclusies van de Raad betreffende "Het effect van het EU-ontwikkelingsbeleid vergroten: een agenda voor verandering" ⁽¹⁾,
- gezien de mededeling van de Commissie van 13 oktober 2011, getiteld "De toekomstige strategie inzake EU-begrotingssteun aan derde landen" (COM(2011)0638),

⁽¹⁾ 3166e zitting van de Raad Buitenlandse Zaken, Brussel, 14 mei 2012.