

Utorok 23. októbra 2012

## Práva cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy

P7\_TA(2012)0371

### Uznesenie Európskeho parlamentu z 23. októbra 2012 o právach cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

*Európsky parlament,*

- so zreteľom na časť III hlavu IV Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) o voľnom pohybe osôb,
  - so zreteľom na oznámenie Komisie Európskemu parlamentu a Rade s názvom Európska vízia pre cestujúcich: Oznámenie o právach cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy (COM(2011)0898),
  - so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru z 23. mája 2012 <sup>(1)</sup>,
  - so zreteľom na Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím,
  - so zreteľom na svoje uznesenie z 25. novembra 2009 o odškodnení cestujúcich v prípade konkurzu leteckej spoločnosti <sup>(2)</sup>,
  - so zreteľom na svoje uznesenie z 25. októbra 2011 o mobilite a začlenení osôb so zdravotným postihnutím a na európsku stratégiu pre oblasť zdravotného postihnutia 2010 – 2020 <sup>(3)</sup>,
  - so zreteľom na svoje uznesenie z 29. marca 2012 o fungovaní a uplatňovaní stanovených práv cestujúcich v leteckej doprave <sup>(4)</sup>,
  - so zreteľom na článok 48 rokovacieho poriadku,
  - so zreteľom na správu Výboru pre dopravu a cestovný ruch a stanovisko Výboru pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa (A7-0287/2012),
- A. keďže od stanovenia príslušných cieľov v bielej knihe Komisie v roku 2011 bol vypracovaný rozsiahly balík práv cestujúcich EÚ vo všetkých druhoch dopravy, tzn. v leteckej, v železničnej, vo vodnej a v cestnej doprave, ktorý poskytuje cestujúcim minimálnu úroveň ochrany a zároveň prispieva k zaisteniu rovnakých podmienok medzi prevádzkovateľmi dopravy,
- B. keďže niektoré z týchto práv cestujúcich však stále nie sú úplne uplatňované všetkými prevádzkovateľmi dopravy uplatňované a ich dodržiavanie nie je jednotne monitorované ani riadne presadzované všetkými vnútroštátnymi orgánmi; keďže súčasné nariadenia jednoznačne nestanovujú práva cestujúcich a povinnosti poskytovateľov služieb, a preto si vyžadujú revíziu; keďže navyše cestujúci nie sú dostatočne informovaní o svojich právach a o kvalite služieb, ktorú možno očakávať, a pri uplatňovaní svojich právnych nárokov sa často stretávajú s problémami,
- C. keďže takéto hodnotenie situácie potvrdzuje aj prieskum, ktorý spravodajca uskutočnil medzi poslancami a zamestnancami Európskeho parlamentu,

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ C 229, 31.7.2012, s. 122.

<sup>(2)</sup> Ú. v. EÚ C 285 E, 21.10.2010, s. 42.

<sup>(3)</sup> Prijaté texty, P7\_TA(2011)0453.

<sup>(4)</sup> Prijaté texty, P7\_TA(2012)0099.

**Utorok 23. októbra 2012**

- D. keďže Komisia hodlá svojim najnovším oznámením a ďalšími nedávnymi iniciatívami (prepracovaním nariadenia (ES) č. 261/2004 o právach cestujúcich v leteckej doprave, smernicou 90/314/EHS o balíku cestovných služieb) prispieť k objasneniu a posilneniu práv spotrebiteľov vo všetkých druhoch dopravy,
- E. keďže je potrebné zabezpečiť, aby sa predišlo nadmernej byrokracii pre menších prevádzkovateľov autobusovej dopravy vo vidieckych oblastiach, ktorí v izolovaných oblastiach často poskytujú všeobecne prospešnú službu,
- F. keďže je mimoriadne dôležité nájsť rovnováhu medzi potrebami v oblasti práv cestujúcich v autobusovej doprave na vidieku a potrebou zabezpečiť, aby vzniknutá záťaž nebola tak veľká, že by znemožnila poskytovanie týchto služieb v budúcnosti,
- G. keďže vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov zaručuje článok 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a článok 38 Charty základných práv Európskej únie,
- H. keďže ešte stále pretrváva problém s cenovou transparentnosťou v prípade spotrebiteľov, ktorí si cestovný lístok rezervujú na internete,

**Všeobecný rámec**

1. podporuje zámer Komisie posilniť presadzovanie platných ustanovení o právach cestujúcich a prípadne ich zlepšiť a víta jej oznámenie ako užitočný prehľad o dosiaľ dosiahnutých výsledkoch;
2. zdôrazňuje, že cestujúci majú nielen práva, ale aj povinnosti, a že ich plnenie pomáha zabezpečiť to, aby všetko, čo sa týka ich aj ostatných cestovateľov, prebiehalo pred cestou, počas nej a po jej skončení bezpečne a hladko;
3. zastáva názor, že spoločné kritériá (nediskriminácia, rovnaké zaobchádzanie, fyzická prístupnosť a prístupnosť z hľadiska informačných a komunikačných technológií, požiadavky dizajnu pre všetkých, plnenie zmluvy o preprave, presné, včasné a dostupné informácie pred cestou, počas nej a po jej skončení, okamžitá a primeraná pomoc v prípade problémov a možná kompenzácia) zodpovedajú spolu s desiatimi konkrétnymi právami cestujúcich, ktoré Komisia uvádza vo svojom oznámení, hlavným právam vo všetkých druhoch dopravy a tvoria pevný základ pre vytvorenie právne vykonateľnej charty práv cestujúcich;
4. konštatuje, že vytvorenie predpokladov pre zaistenie bezpečnosti vrátane technickej bezpečnosti dopravných zariadení a fyzickej bezpečnosti cestujúcich musí zostať prioritou;
5. odporúča, aby Komisia zaradila do svojho zoznamu práv cestujúcich právo na minimálny štandard kvality služieb poskytovaných prevádzkovateľmi dopravy a aby takýto štandard jasne vymedzila;
6. poukazuje na to, že je potrebné, aby nadchádzajúce iniciatívy Európskej komisie v oblasti práv cestujúcich riešili to, čo medzi súčasnými rozdrobenými nariadeniami chýba, najmä na súvislý dopravný reťazec pre všetkých cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy; v nadchádzajúcich revíziách pravidiel EÚ v oblasti práv cestujúcich (v leteckej, železničnej, vodnej a cestnej doprave) by sa za prioritu malo považovať väčšie zblíženie právnych predpisov v týchto štyroch oblastiach a podľa toho by sa mali prijať zmeny a doplnenia;
7. vyzýva Komisiu, aby starostlivo preskúmala implementáciu komplexných nariadení, ktoré bránia nejednoznačnostiam a nedorozumeniam v oblasti práv cestujúcich a povinností poskytovateľov služieb, a aby dohliadala na túto implementáciu;
8. predovšetkým sa domnieva, že vymedzenie meškania a zrušenia spojov by nemalo viesť k narušeniu rovnováhy medzi právami uplatňovanými v jednotlivých druhoch dopravy;

Utorok 23. októbra 2012

9. je si vedomý toho, že medzi jednotlivými druhmi dopravy existujú štrukturálne rozdiely a že v akomkoľvek jedinom nariadení zahŕňajúcom všetky práva cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy sa musí zohľadniť táto skutočnosť; uznáva, že vypracovanie takéhoto nariadenia nie je v súčasnosti možné, keďže nariadenie o právach cestujúcich vo vodnej a autobusovej doprave ešte nenadobudlo účinnosť, hoci je nutné označiť takýto predpis za strednodobý cieľ; domnieva sa však, že je potrebný celistvý prístup, aby sa všetky práva cestujúcich – okrem iného právo na kompenzáciu, preplácanie nákladov a informácie – začlenili do spoločného legislatívneho rámca, ktorý zaistí podmienky pre spravodlivú hospodársku súťaž v jednotlivých druhoch dopravy;

10. vyzýva preto Komisiu, aby v súčasnej situácii predložila usmernenia týkajúce sa uplatňovania a vykonávania práv vo všetkých druhoch dopravy, ktoré nepovedú ani k zjednoteniu právnych predpisov, ani k oslabeniu práv cestujúcich, a v ktorých by sa mali uznať odlišné požiadavky každého druhu dopravy, ako aj aspekty, ktoré sú spoločné pre všetky druhy dopravy;

11. odporúča Komisii, aby vypracovala spoločný referenčný rámec pre právne predpisy v oblasti práv cestujúcich, ktorý by obsahoval zásady, vymedzenia a vzorové pravidlá právnych predpisov v oblasti práv cestujúcich pre všetky druhy dopravy, s cieľom vytvoriť základ pre ďalšiu konsolidáciu právnych predpisov týkajúcich sa práv cestujúcich; spoločný referenčný rámec pre cestujúcich by sa tak mal vypracovať podľa vzoru spoločného referenčného rámca v oblasti európskeho zmluvného práva;

12. domnieva sa, že práva cestujúcich a služby pre cestujúcich sa musia prispôbiť zmenám vo vzorcoch dopravy, a v tejto súvislosti upozorňuje najmä na nové výzvy, ktoré intermodálna doprava a s ňou spojené informačné a rezervačné systémy prinášajú cestujúcim a cestovným spoločnostiam; zdôrazňuje, že je potrebné prispôbiť práva cestujúcich a povinnosti prevádzkovateľov dopravy, okrem iného v oblasti cestovania v rámci balíka služieb <sup>(1)</sup>, aby odrážali súčasný stav, a vyzýva Komisiu, aby urýchlene predložila revidovaný návrh na prioritnú nápravu súčasných nedostatkov v oblasti rozsahu pôsobnosti pravidiel, internetového predaja balíkov cestovných služieb a protiprávnych doložiek v zmluvách;

13. zdôrazňuje, že je dôležité, aby Európska únia naďalej riešila práva cestujúcich v dvojstranných a medzinárodných dohodách, a to vo všetkých druhoch dopravy, s cieľom zlepšiť ochranu cestujúcich za hranicami EÚ;

### Informácie

14. víta rozhodnutie Komisie pokračovať v informačnej kampani o právach cestujúcich až do roku 2014; odporúča zapojiť do kampane aj vnútroštátne úrady na ochranu spotrebiteľov a cestovné kancelárie, pretože môžu významným spôsobom prispieť k zvyšovaniu informovanosti o právach cestujúcich (napr. poskytovaním informačných materiálov v cestovných kanceláriách a na internete); tvrdí však, že kľúčové informácie vrátane práv cestujúcich a prípadne posúdení výkonnosti prevádzkovateľov dopravy by mali byť dostupné z rovnakého zdroja, aby ich mohli cestujúci ľahko získať; vyzýva verejné orgány, vnútroštátne centrá na ochranu spotrebiteľov a organizácie zastupujúce všetkých cestujúcich, aby začali podobné kampane;

15. požaduje rozsiahle šírenie zoznamu práv spoločných pre všetky druhy dopravy, a to v stručnej forme a vo všetkých úradných jazykoch EÚ;

16. zdôrazňuje, že cesta je zmluvou medzi poskytovateľom služby a spotrebiteľom, ktorá môže mať rôzne formy, a že spotrebiteľ by preto mal byť informovaný o všetkých podrobnostiach tejto zmluvy v čase jej vypracovávania, pričom akékoľvek následné zmeny by sa mali včas oznámiť príslušným subjektom; domnieva sa, že táto zmluva by mala obsahovať informácie o dôležitých aspektoch cesty a o právach cestujúcich v prípade problémov;

17. vyzýva všetkých prevádzkovateľov dopravy a iných príslušných poskytovateľov služieb, aby zintenzívnili svoje úsilie o poskytovanie úplnejších informácií cestujúcim, najmä v prípade ciest za hranice; domnieva sa, že poskytované informácie musia byť ľahko zrozumiteľné, presné, úplné, ľahko dostupné pre všetkých a prístupné v rôznych formátoch a v národnom jazyku, ako aj v angličtine a mali by zahŕňať podrobnosti týkajúce sa príslušných internetových stránok a aplikácií pre smartfóny, ako aj poštové adresy pre zasielanie sťažností a formuláre na podávanie sťažností;

<sup>(1)</sup> Smernica Rady 90/314/EEC z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59).

**Utorok 23. októbra 2012**

18. okrem toho žiada, aby boli cestujúci o svojich právach informovaní rovnakým spôsobom ako o svojich povinnostiach;
19. zdôrazňuje, že sa musia stanoviť práva a povinnosti cestujúcich a iných relevantných zainteresovaných strán (napr. dopravcov, správcov infraštruktúry, osôb sprevádzajúcich osoby so zdravotným postihnutím) a že všetky predbežné informácie o ceste (vrátane informácií zverejnených na internetových stránkach), rezervačné systémy, aktuálne cestovné informácie a internetové služby musia byť dostupnými k dispozícii vo formátoch prístupných pre osoby so zdravotným postihnutím alebo zníženou mobilitou;
20. vyzýva prevádzkovateľov dopravy, aby na cestovnom lístku uvádzali informácie o právach cestujúcich, najmä kontakty pre pomoc a poradenstvo;
21. domnieva sa, že v prípade multimodálnych cestovných lístkov by sa mali poskytovať jasné informácie o zodpovednosti prevádzkovateľov dopravy v prípade poškodenia batožiny počas cesty, o povolenej veľkosti batožiny pre jednotlivé cesty, o kompenzáciách za meškania a pravidlách, ktoré uplatňujú jednotliví prevádzkovatelia dopravy, ako aj o primeranej zmene trasy v prípade prerušenia dopravy a zmeškaných prípojov, a to vrátane intermodálnej zmeny trasy;
22. víta novú aplikáciu pre inteligentné mobilné telefóny (smartfóny) navrhnutú Komisiou, ktorá ponúka informácie o právach cestujúcich vo viacerých jazykoch a vo formáte prístupnej pre cestujúcich so zdravotným postihnutím; vyzýva členské štáty a dopravcov, aby urýchlili rozvoj a používanie podobných moderných technológií (vrátane SMS a sociálnych sietí, videoslужieb v znakovkej reči a textových služieb, ktoré umožňujú začlenenie nepočujúcich, slabo počujúcich a nehovoriacich používateľov); vyzýva verejné orgány, orgány na ochranu spotrebiteľov a organizácie zastupujúce záujmy všetkých cestujúcich, aby začali realizovať podobné iniciatívy; okrem toho vyzýva Komisiu, aby vždy zohľadňovala podmienky starších ľudí, ktorí pri cestovaní nie sú vždy vybavení modernými technológiami; okrem toho zastáva názor, že by sa malo zväziť bezplatné prístupnenie internetu na letiskách, v staniách a iných významných východiskových bodoch, aby sa tieto služby mohli využívať vo väčšej miere;
23. naliehavo žiada Komisiu, aby vo všetkých druhoch dopravy presadzovala využívanie nových technológií pri vydávaní palubných lístkov, ktoré si možno ponechať, sú platné a možno ich skontrolovať prostredníctvom elektronických prístrojov, aby sa urýchlilo nastupovanie a zvýšila environmentálna udržateľnosť dopravy;
24. odporúča, aby sa na viditeľných miestach s centrálnou polohou v priestoroch odchodu a príchodu (na letiskách, železničných staniách, autobusových termináloch a v prístavoch) zriadili primerane personálne vybavené informačné strediská/asistenčné pracoviská, ktoré by boli prístupné fyzicky aj prostredníctvom IKT a disponovali dostatočne vyškoleným personálom na to, aby dokázal reagovať na potreby osôb so zdravotným postihnutím alebo zníženou mobilitou, s cieľom poskytovať jednotlivým cestujúcim alebo skupinám cestujúcich komplexnejšie asistenčné služby v prípade narušenia dopravy, pričom osobitnú pozornosť treba venovať cestujúcim s deťmi a osobám so zdravotným postihnutím alebo zníženou mobilitou; odporúča, aby boli k dispozícii riadne vyškolení zamestnanci schopní prijímať okamžité rozhodnutia o zmene trasy alebo rezervácie, poskytovať pomoc v prípade straty, meškania alebo poškodenia batožiny a vybavovať sťažnosti týkajúce sa odškodnenia alebo preplatenia nákladov; v malých železničných a autobusových staniách bez personálu by mali byť k dispozícii alternatívne riešenia, napríklad informačné telefónne číslo alebo internetová stránka;
25. zastáva názor, že všetky dopravné spoločnosti musia poskytovať po rezervácii cesty prístupnú a účinnú telefonickú podporu všetkým cestujúcim; v rámci tejto podpory sa musia poskytovať informácie a alternatívne návrhy v prípade narušenia dopravy a v leteckej, námornej a železničnej doprave by jej cena za žiadnych okolností nemala presiahnuť cenu miestneho hovoru;
26. domnieva sa, že cestujúci by mali byť primerane informovaní v prípade nákupu cestovných lístkov nad rámec rezervačnej kapacity;
27. vyzýva Komisiu, aby zaktualizovala všetky informačné zdroje (svoju internetovú stránku, dokumenty, brožúry), ktoré sa týkajú práv cestujúcich v jednotlivých druhoch dopravy, pričom je potrebné zohľadniť najnovšie právne rozhodnutia, najmä rozhodnutia Súdneho dvora Európskej únie;

Utorok 23. októbra 2012

**Transparentnosť**

28. vyzýva Komisiu, aby povinnosť podávať správy o štandarde služieb, ktorá sa už uplatňuje v prípade železničných podnikov, rozšírila aj na ostatné druhy dopravy, a to pri zohľadnení ich špecifík; zastáva názor, že uverejňovanie porovnávacích údajov by mohlo slúžiť spotrebiteľom na orientáciu alebo prevádzkovateľom dopravy na propagačné účely;

29. žiada Komisiu, aby uložila členským štátom povinnosť zhromažďovať štatistické údaje o prípadoch porušenia práv cestujúcich a o spôsoboch riešenia všetkých sťažností, o počte meškaní a dĺžke týchto meškaní a o stratenej, zmeškanej či poškodenej batožine; vyzýva Komisiu, aby vykonala analýzu týchto štatistických údajov poskytnutých členskými štátmi, zverejnila jej výsledky a vytvorila databázu na výmenu informácií; vyzýva Komisiu, aby v spolupráci s členskými štátmi a vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva podnikla v tomto smere potrebné kroky;

30. domnieva sa, že internetové stránky mnohých prevádzkovateľov dopravy sú ešte stále pomerne nejasné a môžu miasť spotrebiteľov pri rezervácii cestovných lístkov; vyzýva Komisiu, aby zabezpečila účinné vykonávanie a presadzovanie platných právnych predpisov o cenovej transparentnosti a nekalých obchodných praktikách v súlade so smernicami 2011/83/EÚ a 2005/29/ES a aby zvažila zavedenie systému sankcií, ktoré by bolo možné uplatniť v prípade, že sa preukáže porušenie právnych predpisov EÚ o cenovej transparentnosti;

31. žiada Komisiu o zabezpečenie toho, aby najmä v počítačových rezervačných systémoch regulovaných nariadením (ES) č. 80/2009 boli do ceny zahrnuté povinné prevádzkové náklady a aby skutočne voliteľné položky boli zverejňované a bolo možné ich rezervovať so všetkými potrebnými informáciami a príplatkami za doplnkové služby (ako sú poplatky za platbu kartou alebo manipuláciu s batožinou), s cieľom zabrániť účtovaniu dodatočných nákladov tesne pred kúpou a umožniť cestujúcim jasne rozlišovať medzi povinnými prevádzkovými nákladmi zahrnutými do ceny a nepovinnými položkami;

32. vyzýva Komisiu, aby zabezpečila lepšie monitorovanie internetových stránok a aby upozorňovala vnútroštátne orgány presadzovania práva na prípady nesprávneho uplatňovania platných predpisov v záujme ich posilnenia;

33. vyzýva Komisiu, aby v spolupráci s vnútroštátnymi orgánmi zvažila zavedenie harmonizovanej intermodálnej vízie obsahu dopravných služieb pre cestujúcich a prvkov ceny, ktoré majú byť súčasťou základnej tarify vo všetkých druhoch dopravy;

34. domnieva sa, že základné služby, ktoré sa majú zahrnúť do základnej tarify, by mali pokrývať prinajmenšom všetky prevádzkové náklady nevyhnutné na prepravu cestujúcich (vrátane nákladov spojených s právnymi záväzkami dopravcu, ako sú bezpečnosť, ochrana a práva cestujúcich), všetky aspekty dôležité pre cestovanie z hľadiska cestujúceho (ako je obstarávanie cestovných a palubných lístkov alebo preprava minimálneho množstva batožiny a osobných vecí) a všetky náklady súvisiace s platením (ako náklady na platbu kreditnou kartou);

35. vyzýva Komisiu, aby riešila šírenie nespravodlivých ustanovení zmlúv o leteckej doprave, ako je nespravodlivá požiadavka, podľa ktorej musia cestujúci využiť spiatočnú letenku na cestu tam, aby ju mohli využiť na cestu späť, a podľa ktorej musia využiť všetky letenky v rámci danej cesty v postupnom poradí;

36. vyzýva Komisiu, aby zabezpečila dostupnosť predaja cestovných lístkov a transparentných informácií o cenách pre všetkých na nediskriminačnom základe, a to bez ohľadu na umiestnenie či štátnu príslušnosť spotrebiteľov alebo cestovnej agentúry, a aby zabezpečila dôkladnejšie vyšetrovania diskriminácie cestujúcich na základe ich krajiny pobytu a v prípade jej zistenia jej úplné odstránenie;

37. vyzýva Komisiu, aby sa zaoberala transparentnosťou a neutralitou distribučných kanálov, ktoré sa rozvíjajú mimo rozsahu pôsobnosti nariadenia (ES) č. 80/2009 o počítačových rezervačných systémoch;

38. opakovane žiada Komisiu, aby navrhla opatrenia na zavedenie spoločných štandardov prevozu príručnej batožiny s cieľom chrániť cestujúcich pred nadmernými obmedzeniami a umožniť im vziať si na palubu primerané množstvo príručnej batožiny vrátane nákupov z obchodov na letisku;

**Utorok 23. októbra 2012**

39. naliehavo žiada Komisiu, aby urýchlila predloženie legislatívneho návrhu na revíziu smernice 90/314/EHS o balíku cestovných služieb s cieľom zabezpečiť, aby spotrebiteľia a firmy v tomto odvetví mali jasný právny rámec pre štandardné i mimoriadne situácie; okrem toho sa domnieva, že počas tejto revízie by mala Komisia zväziť uplatňovanie rovnakých právnych predpisov na všetky subjekty poskytujúce služby v oblasti cestovného ruchu, keďže kvalita služieb poskytovaných spotrebiteľovi a spravodlivá hospodárska súťaž by mali byť v tomto kontexte kľúčovými faktormi;

40. očakáva, že Komisia vo svojej revízii smernice o balíku cestovných služieb dôkladne preskúma vplyv elektronického obchodu a digitálnych trhov na správanie spotrebiteľov v rámci odvetvia európskeho cestovného ruchu; domnieva sa, že Komisia by mala zvýšiť svoje úsilie o zlepšenie kvality a obsahu informácií poskytovaných turistom a že tieto informácie by mali byť spoľahlivé a ľahko dostupné pre spotrebiteľov;

***Uplatňovanie a presadzovanie***

41. konštatuje, že právne predpisy EÚ v oblasti práv cestujúcich sa stále neuplatňujú a nepresadzujú jednotne vo všetkých druhoch dopravy ani vo všetkých častiach EÚ, čo bráni voľnému pohybu na vnútornom trhu, keďže to má vplyv na dôveru občanov pri cestovaní a narušuje spravodlivú hospodársku súťaž medzi prevádzkovateľmi dopravy;

42. naliehavo žiada Komisiu, aby predložila jasný súbor pravidiel zriaďovania vnútroštátnych orgánov presadzovania práva s cieľom umožniť transparentnejší a ľahší prístup cestujúcich k týmto orgánom;

43. považuje zlučovanie vnútroštátnych orgánov poverených presadzovaním práva v rôznych druhoch dopravy za nutný krok na dosiahnutie jednotného uplatňovania práv cestujúcich;

44. vyzýva Komisiu, aby zabezpečila, že vnútroštátne orgány presadzovania práva budú užšie spolupracovať, prijímať jednotnejšie pracovné postupy a intenzívnejšie si vymieňať informácie na vnútroštátnej úrovni a na úrovni celej EÚ s cieľom vytvárať sieť a uplatňovať právne predpisy a aby využila všetky svoje právomoci, v prípade potreby vrátane konania o porušení práva, na to, aby zabezpečila jednotnejšie vykonávanie príslušných právnych predpisov EÚ;

45. pripomína, že jednotné pracovné postupy uplatňované všetkými vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva zabezpečia harmonizované presadzovanie práv cestujúcich vo všetkých členských štátoch;

46. vyzýva členské štáty, aby vyčlenili dostatočné zdroje na zabezpečenie účinného presadzovania práv a spolupráce s vnútroštátnymi orgánmi presadzovania práva v iných členských štátoch; zdôrazňuje význam jednotných, účinných, odrádzajúcich a primeraných sankcií a systémov náhrady škody pre vytvorenie rovnakých podmienok a zavedenie silných hospodárskych stimulov pre všetky subjekty zapojené do plnenia ustanovení o právach cestujúcich;

47. vyzýva Komisiu, aby sa zasadila za zriadenie ústredného elektronického strediska pre prijímanie sťažností (tzv. clearing house), ktoré by bolo spoločnou štruktúrou vnútroštátnych orgánov presadzovania práva pre spracúvanie sťažností; domnieva sa, že toto stredisko by malo poskytovať poradenstvo cestujúcim pri podávaní sťažností a postupovať ich príslušným vnútroštátnym orgánom presadzovania práva, vďaka čomu by sa ušetril čas aj náklady; odporúča zriadenie štandardnej emailovej adresy a bezplatnej horúcej linky platnej v celej EÚ, prostredníctvom ktorých by toto stredisko poskytovalo informácie a poradenstvo;

48. vyzýva Komisiu, aby presadzovala usmernenia pre urýchlené riešenie sťažností prostredníctvom zjednodušených postupov;

49. vyzýva Komisiu, aby v spolupráci s členskými štátmi a na základe konzultácií so všetkými príslušnými zainteresovanými stranami vytvorila jednotný formulár sťažností pre všetky druhy dopravy platný v celej EÚ, ktorý by mal byť preložený do všetkých úradných jazykov EÚ, dostupný pre všetkých cestujúcich vrátane nevidiacich a prístupný v rôznych formátoch už pri rezervácii cesty na všetkých termináloch a na internete; vyzýva Komisiu, aby navrhla stanovenie maximálnej lehoty, ktorá by sa vzťahovala na všetky druhy dopravy a uplatňovala na cestujúcich pri podávaní sťažnosti i na dopravcov a vnútroštátne orgány presadzovania práva pri spracúvaní sťažností;

Utorok 23. októbra 2012

50. žiada Komisiu, aby všetkým cestujúcim zabezpečila možnosť spojiť sa s dopravcom, najmä na účel získania informácií alebo podania sťažnosti, prostredníctvom všetkých spôsobov komunikácie, ktoré možno použiť na rezerváciu, a za bezpríplatkovú tarifu;

51. domnieva sa, že kontaktné údaje na popredajné služby poskytované dopravcami, ako sú informácie pre cestujúcich a služby spracúvania sťažností, by sa mali jasne uvádzať na cestovnom lístku, rovnako ako všetky nevyhnutné aspekty dopravnej služby, ako je cena a súhrn zmluvných podmienok dopravy;

52. naliehavo vyzýva Komisiu, aby spolu s členskými štátmi identifikovala a odstránila štrukturálne a procedurálne nedostatky v rámci vnútroštátnych stredísk pre sťažnosti a aby zabezpečila, že právne predpisy sa budú vykonávať v spojení s plánovanými opatreniami EÚ v oblasti alternatívneho riešenia sporov a že bude k dispozícii účinný mechanizmus kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu s cieľom zaručiť, aby cestujúci mohli uplatňovať svoje práva na cenovo dostupný, rýchly a prístupný celoeurópsky systém, pričom účastníkom sporov sa musí aj naďalej zaistiť možnosť súdneho postupu; naliehavo žiada členské štáty, aby s podporou Komisie vytvorili a rozvíjali náležité regulované nástroje mediácie na riešenie sporov medzi cestujúcimi a poskytovateľmi služieb vo všetkých druhoch dopravy, ktoré by spravovali orgány presadzovania práva a iné nezávislé orgány;

53. chváli častejšie využívanie mobilných aplikácií na základné služby, najmä v leteckej doprave, ako sú nákupy cestovných lístkov a odbavovanie, a naliehavo žiada toto odvetvie, aby urýchlilo vývoj podobných nástrojov na riešenie sťažností a prípadov stratenej batožiny;

#### **Otázky zodpovednosti**

54. zdôrazňuje, že v rámci všetkých druhov dopravy je potrebné jednoznačne vymedziť relevantné pojmy a najmä pojem mimoriadne okolnosti, čo by umožnilo dopravcom a vnútroštátnym orgánom presadzovania práva jednotnejšie uplatňovať predpisy, poskytlo cestujúcim platný nástroj na presadzovanie svojich práv a zmenšilo rozdiely existujúce pri presadzovaní práva na vnútroštátnej úrovni, ako aj priestor pre právne spochybňovanie pravidiel v oblasti kompenzácií; vyzýva Komisiu, aby vypracovala príslušné legislatívne návrhy so zapojením zainteresovaných strán z odvetvia dopravy a zohľadnila pritom príslušné rozhodnutia Súdneho dvora Európskej únie; zdôrazňuje, že v tomto vymedzení sa musia vziať do úvahy rozdiely medzi jednotlivými druhmi dopravy; konštatuje, že technické zlyhanie by sa nemalo považovať za mimoriadnu okolnosť a spada pod zodpovednosť dopravcu; zdôrazňuje, že dopravcovia by nemali niesť zodpovednosť za narušenie dopravy, ktoré nespôsobili, ak prijali všetky primerané kroky na to, aby mu zabránili;

55. domnieva sa, že súčasná úroveň ochrany spotrebiteľa v prípade konkurzu alebo platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti je neprimeraná a že systémy dobrovoľného poistenia nie sú náhradou zákonných nárokov; vyzýva Komisiu, aby predložila legislatívny návrh zahŕňajúci vhodné opatrenia na ochranu cestujúcich pred platobnou neschopnosťou a konkurzom leteckých spoločností alebo odobratím ich prevádzkovej licencie, ktorý by sa vzťahoval na oblasti, ako je repatriácia nedopravených cestujúcich v prípade pozastavenia činnosti, povinné poistenie leteckých spoločností alebo vytvorenie záručného fondu; v tejto súvislosti upriamuje pozornosť na svoje uznesenie z 25. novembra 2009 o odškodnení cestujúcich v prípade konkurzu leteckej spoločnosti, naliehavo vyzýva Komisiu, aby pracovala na medzinárodnej dohode, ktorá by umožnila rozšírenie týchto ustanovení na letecké spoločnosti z tretích krajín;

56. pripomína členským štátom ich povinnosti podľa nariadenia (ES) č. 1008/2008 v oblasti pravidelného posudzovania finančnej situácie leteckých dopravcov a prijímania krokov, ktoré toto nariadenie umožňuje v prípadoch nesplnenia stanovených podmienok, a to vrátane možnosti odobrať danej leteckej spoločnosti prevádzkovú licenciu; naliehavo žiada Komisiu, aby zabezpečila, že vnútroštátne orgány budú dodržiavať tieto povinnosti;

57. naliehavo žiada Komisiu, aby navrhla zavedenie povinnosti poskytovateľov služieb v rôznych druhoch dopravy poskytovať konečnú záruku, ktorá by pokryla ich zodpovednosť v prípade platobnej neschopnosti, konkurzu alebo odobratia prevádzkovej licencie;

**Utorok 23. októbra 2012**

58. víta zámer Komisie revidovať nariadenie (ES) č. 261/2004; v tejto súvislosti ju žiada, aby preskúmala účinky rozhodnutia vo veci Sturgeon v rámci posudzovania vplyvu svojho legislatívneho návrhu <sup>(1)</sup>;

59. žiada Komisiu, aby objasnila otázku zodpovednosti v súvislosti s poškodením batožiny, najmä pokiaľ ide o vybavenie na zabezpečenie pohyblivosti a asistenčné vybavenie, keďže náklady na jeho opätovné zaobstaranie často prekračujú maximálnu výšku náhrad podľa medzinárodného práva; trvá na tom, že akékoľvek poškodenie vybavenia na zabezpečenie mobility osôb so zníženou pohyblivosťou alebo osôb so zdravotným postihnutím, ktoré vyplýva z nakladania s týmto vybavením dopravcami alebo poskytovateľmi služieb, je nutné kompenzovať v plnej miere, keďže toto vybavenie je dôležité pre ich integritu, dôstojnosť a samostatnosť, a preto sa nedá porovnávať s batožinou;

60. vyzýva členské štáty, aby objasnili právomoci svojich vnútroštátnych orgánov presadzovania práva, pokiaľ ide o vybavovanie sťažností týkajúcich sa zlého zaobchádzania s batožinou v námornej a leteckej doprave;

61. domnieva sa, že v prípade straty, meškania alebo poškodenia batožiny musia letecké spoločnosti v prvom rade odškodniť cestujúcich, s ktorými uzatvorili zmluvu, ale neskôr musia mať nárok požadovať náhradu škody od letísk alebo poskytovateľov služieb, ak nie sú nevyhnutne zodpovední za akékoľvek poškodenie, ku ktorému došlo;

***Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou***

62. vyzýva dopravcov, aby venovali najvyššiu pozornosť aspektom bezpečnosti, a to vrátane technickej bezpečnosti dopravného vybavenia a fyzickej bezpečnosti cestujúcich, a aby vyškolili svojich zamestnancov s cieľom umožniť im reagovať na núdzové situácie a udržiavať kontakt s osobami so zníženou pohyblivosťou a osobami so zdravotným postihnutím; zdôrazňuje, že takáto odborná príprava sa musí uskutočniť v spolupráci s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou;

63. vyzýva Komisiu, aby v spolupráci s dopravcami zrevidovala bezpečnostné normy vzťahujúce sa na osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou s cieľom vytvoriť jednotný štandard pre rôzne odvetvia dopravy, predovšetkým pre leteckú dopravu <sup>(2)</sup>;

64. vyzýva prevádzkovateľov dopravy, aby spoločne so zástupcami priemyslu, poskytovateľmi služieb a organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím vypracovali zrozumiteľné a jednotné postupy oznamovania a aby, pokiaľ je to možné, zaviedli koordinované systémy oznamovania, čím sa osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou umožní ľahšie cestovanie bez prekážok, a to najmä intermodálne cestovanie, pričom sa im poskytne možnosť nahlásiť potrebu poskytnutia pomoci vopred a bez dodatočných nákladov, aby sa tak dopravcovia mohli prispôsobiť osobitným požiadavkám, a teda splniť svoju povinnosť poskytnúť pomoc;

65. domnieva sa, že je mimoriadne dôležité zaviesť vo všetkých druhoch dopravy minimálne normy v oblasti poskytovania pomoci ľuďom so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou s cieľom zabezpečiť harmonizovaný prístup v celej EÚ;

66. vyzýva Komisiu, aby pre všetky druhy dopravy vytvorila harmonizovaný súbor minimálnych pravidiel, ktoré by sa týkali minimálnej úrovne starostlivosti poskytovanej v prípade dlhého meškania v dopravnom termináli/na stanici alebo vo vozidle/vo vlaku/na lodi/v lietadle; pre osoby so zdravotným postihnutím musí byť k dispozícii ubytovanie alebo alternatívna doprava, pričom je nutné poskytnúť primeranú pomoc;

67. konštatuje, že prístupnosť má priamy vplyv na kvalitu zdravia a sociálneho života starších ľudí, ktorí často čelia problémom v oblasti mobility, zmyslového vnímania a duševných schopností, ktoré majú vplyv na ich schopnosť cestovať a zostať aktívnou súčasťou spoločnosti;

<sup>(1)</sup> Rozhodnutím vo veci Sturgeon sa zaviedla povinná kompenzácia v prípade meškania dlhšieho než tri hodiny. To má výrazný finančný vplyv na letecké spoločnosti a aj dôsledky pre cestujúcich (zrušené spoje, zníženie počtu dostupných trás atď.). Vplyv rozhodnutia by sa preto mal kriticky preskúmať.

<sup>(2)</sup> Skúsenosti z nedávnej doby napríklad ukazujú rozdiely medzi najvyšším prípustným počtom nepočujúcich na palube lietadla v prípade rôznych dopravcov, pričom odôvodnenie týchto rozdielov je nejasné. Pozri príslušnú otázku na písomné zodpovedanie adresovanú Komisii: E-005530/12.

Utorok 23. októbra 2012

68. vyzýva Komisiu, aby sformulovala všeobecný súbor noriem týkajúcich sa dostupnosti dopravnej infraštruktúry a dopravných služieb vrátane aspektov, ako sú výdaj cestovných lístkov, aktuálne cestovné informácie a online služby, aby sa osobám so zdravotným postihnutím zabezpečil rovnaký a neobmedzený prístup k produktom a službám v dopravnom odvetví;

69. zastáva názor, že dopravná infraštruktúra musí mať takú povahu, aby bola schopná v prístupných formátoch (napr. Braillovo písmo, čitateľné písmo) poskytnúť osobám so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou nediskriminujúci a bezbariérový prístup ku všetkým dopravným prostriedkom a súvisiacim službám spĺňajúcim požiadavky dizajnu pre všetkých, a to vrátane prechodu z jedného druhu dopravy na iný a vo všetkých etapách cestovania od možnosti rezervácie cestovného lístka, prístupu na nástupište a vstupu do vozidla až po podanie sťažnosti v prípade potreby;

70. zastáva názor, že hoci sa dosiahol veľký pokrok v oblasti kvality pomoci, ešte stále existuje príliš mnoho architektonických prekážok, ktoré osobám so zníženou mobilitou bránia v plnohodnotnom využívaní služieb, najmä pokiaľ ide o prístup do dopravných prostriedkov (lietadiel, vlakov, autobusov atď.); je presvedčený, že dopravcovia musia zlepšiť kvalitu pomoci poskytovanej osobám so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou a vo väčšej miere orientovať odbornú prípravu svojho personálu na potreby týchto skupín ľudí a schopnosť na ne reagovať; zdôrazňuje, že takáto odborná príprava sa musí uskutočniť v spolupráci s organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou mobilitou;

71. naliehavo žiada dopravcov, aby pri vývoji akejkoľvek služby, najmä nových spôsobov platieb, napríklad prostredníctvom smartfónov a inteligentných kariet, zohľadňovali potreby ľudí so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou;

72. praje si, aby sa odstránili protiprávne a/alebo diskriminačné praktiky niektorých dopravcov, ktorí vyžadujú v prípade osôb so zníženou pohyblivosťou sprievod; zdôrazňuje, že dopravca nemôže bežne požadovať, aby takýchto cestujúcich sprevádzala ďalšia osoba; v súvislosti s prípadmi, keď je osobám so zdravotným postihnutím, ktoré cestujú bez sprievodu, z dôvodu bezpečnostných opatrení zamietnutý nástup do lietadla, poukazuje na rozsudok francúzskeho vyššieho súdu v Bobigny z 13. januára 2012;

73. zastáva názor, že v prípade, keď cestujúci so zdravotným postihnutím musí cestovať v sprievode inej osoby, mala by prevádzajúca osoba cestovať bezplatne, keďže ju počas svojej cesty potrebuje daný cestujúci;

74. v tejto súvislosti zdôrazňuje, že právo na používanie zariadení na zabezpečenie mobility, ako aj právo na sprievod uznaného vodiaceho psa alebo asistenčného psa, by malo byť zaručené za každých okolností;

75. tvrdí, že v prípade narušenia dopravy je nevyhnutné poskytovať informácie o meškaní alebo zrušení spojov, hotelovom ubytovaní, alternatívnych možnostiach dopravy, systémoch náhrady nákladov a možnostiach pokračovania v ceste alebo zmeny trasy vo formátoch prístupných pre osoby so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou;

76. žiada, aby sa na všetkých letiskách v EÚ s ročnou kapacitou viac než 1 000 000 cestujúcich bezplatne poskytovali osobitné priestory na prezlečenie a uskutočňovanie toaletných potrieb (tzv. prezliekarne) pre cestujúcich s ťažkým zdravotným postihnutím;

### **Intermodalita**

77. uznáva, že nadobudnutím účinnosti nariadení o vodnej doprave<sup>(1)</sup> a o autobusovej doprave<sup>(2)</sup> v decembri 2012 a marci 2013 v uvedenom poradí EÚ vytvorí prvú integrovanú platformu práv cestujúcich pre všetky druhy dopravy vo svete; konštatuje, že teraz bude potrebné, aby všetky členské štáty spoločne a koordinovane v plnej miere vykonávali všetky príslušné právne predpisy EÚ, aby sa politika EÚ uplatňovaná v rámci osobnej dopravy zmenila zo strategicky čisto modálnej na intermodálnu;

(1) Ú. v. EÚ L 334, 17.12.2010, s. 1.

(2) Ú. v. EÚ L 55, 28.2.2011, s. 1.

**Utorok 23. októbra 2012**

78. vyzýva Komisiu, aby v záujme presadzovania zásady intermodality v praxi vytvorila nové modely komunikácie zahŕňajúce organizácie zastupujúce cestujúcich, dopravcov a zainteresované strany v odvetví dopravy;

79. vyzýva členské štáty, aby pri uplatňovaní nariadení o železničnej a autobusovej doprave pokiaľ možno upustili od udeľovania výnimiek s cieľom obmedziť problémy, ktoré z hľadiska práv cestujúcich prináša intermodálne cestovanie;

80. zdôrazňuje, že intermodalita by sa mala uľahčiť prevozom bicyklov, invalidných vozíkov a detských kočiarov vo všetkých druhoch dopravy a na všetkých linkách vrátane cezhraničných a diaľkových spojov a vysokorýchlostných vlakov;

81. vyzýva Komisiu, aby vytvorila intermodálnu skupinu zainteresovaných strán, ktorá by poskytovala poradenstvo v otázkach týkajúcich sa uplatňovania reštriktívnych nariadení;

82. nabáda toto odvetvie priemyslu, aby rozvinulo jasnú infraštruktúru, prístupnú prostredníctvom IKT pre všetkých, na poskytovanie „priamych cestovných lístkov“ (t. j. jednotnej zmluvy pre rôzne úseky cesty v rámci jedného druhu dopravy) a integrovaných cestovných lístkov (t. j. zmluvy o preprave pre intermodálny dopravný reťazec), a to s dôrazom na tzv. inteligentné karty; v tejto súvislosti poukazuje na nariadenie o železničnej doprave, podľa ktorého sa počítačové informačné a rezervačné systémy musia prispôbiť spoločným normám s cieľom umožniť poskytovanie cestovných informácií a služieb predaja cestovných lístkov v rámci celej EÚ;

83. naliehavo vyzýva Komisiu, aby pokračovala vo svojom úsilí o vypracovanie európskeho multimodálneho systému plánovania ciest, ktorý je považovaný za kľúčový prvok zavádzania inteligentných dopravných systémov, poskytujúceho cestujúcim informácie o celej ceste vrátane ceny a trvania cesty, a vyzýva členské štáty, aby spolu s Komisiou odstránili existujúce prekážky v prístupe k verejným dopravným údajom a k prenosu údajov bez toho, aby boli dotknuté príslušné ustanovenia o ochrane údajov;

\*

\* \*

84. poveruje svojho predsedu, aby postúpil toto uznesenie Rade a Komisii.

## **Budúcnosť rozvojovej politiky EÚ**

P7\_TA(2012)0386

### **Uznesenie Európskeho parlamentu z 23. októbra 2012 o programe zmien: budúcnosť rozvojovej politiky EÚ (2012/2002(INI))**

(2014/C 68 E/05)

*Európsky parlament,*

— so zreteľom na oznámenie Komisie z 13. októbra 2011 s názvom Zvyšovanie vplyvu rozvojovej politiky EÚ: program zmien (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),

— so zreteľom na závery Rady na tému Zvyšovanie vplyvu rozvojovej politiky EÚ: program zmien <sup>(1)</sup>,

— so zreteľom na oznámenie Komisie z 13. októbra 2011 s názvom Budúci prístup k rozpočtovej podpore EÚ pre tretie krajiny (COM(2011)0638),

<sup>(1)</sup> 3166. zasadnutie Rady pre zahraničné veci, Brusel, 14. mája 2012.