

Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o delovanju in uporabi pridobljenih pravic letalskih potnikov

(2012/C 24/28)

Poročevalec: **Bernardo HERNÁNDEZ BATALER**

Evropski parlament je 1. junija 2011 sklenil, da v skladu s členom 304 Pogodbe o delovanju Evropske unije Evropski ekonomsko-socialni odbor zaprosi za mnenje o naslednji temi:

Delovanje in uporaba pridobljenih pravic letalskih potnikov (raziskovalno mnenje).

Strokovna skupina za promet, energijo, infrastrukturo in informacijsko družbo, zadolžena za pripravo dela Odbora na tem področju, je mnenje sprejela 7. oktobra 2011.

Evropski ekonomsko-socialni odbor je mnenje sprejel na 475. plenarnem zasedanju 26. in 27. oktobra 2011 (seja dne 27. oktobra) s 157 glasovi za, 1 glasom proti in 2 vzdržanima glasovoma.

1. Sklepi in priporočila

1.1 EESO meni, da je potrebna sprememba Uredbe št. 261/2004, ki bi vse pravice letalskih potnikov združila v enem besedilu. Ta sprememba bi morala, prvič, vključevati sodno prakso Sodišča Evropske unije in, drugič, določiti obseg in opredelitev pojma „izjemnih okoliščin“, opredeliti, do kod seže pravica do pomoči, in zajeti vse druge vidike, ki jih obravnava besedilo tega mnenja, da bi zagotovili visoko raven varstva potnikov.

1.2 Treba je poskrbeti za boljše obveščanje potnikov in jih na jasen način seznanjati z njihovimi pravicami, in sicer bi bilo to treba razširiti na območja za vkrcavanje. Vsekakor pa bi bilo treba okrepiti prizadevanja za seznanjanje drugih akterjev organizirane civilne družbe, kot so potrošniške organizacije, s pravicami potnikov.

1.3 Letalske družbe so edine odgovorne za izpolnjevanje obveznosti do potnikov iz člena 13 Uredbe št. 261/2004. To pomeni, da lahko po potrebi zahtevajo povračilo stroškov od tretje osebe, ki ni sklenila potovalne pogodbe, vendar je kriva za zamudo ali odpoved. Za odškodninske postopke bi bilo treba vzpostaviti hitre in učinkovite mehanizme.

1.4 EESO meni, da je treba povečati preglednost z učinkoviti mehanizmi za izmenjavo informacij, vključno z upravnimi in sodnimi odločbami ter objavo naloženih kazni in stopnjo izvajanja Uredbe št. 261/2004 pri letalskih prevoznikih. Poleg tega je treba vzpostaviti usklajene, dostopne in učinkovite postopke z določenimi roki, katerih sklepi bodo zavezujoči.

1.5 V zvezi z osebami z omejeno mobilnostjo se pojavljajo težave z učinkovitim izvajanjem Uredbe št. 1107/2006. EESO poziva Komisijo, naj se v sodelovanju s pristojnimi organi za izvajanje predpisov ter ustreznimi reprezentativnimi organizacijami, tudi organizacijami oseb z omejeno mobilnostjo, izoblikujejo smernice, na podlagi katerih bi razjasnili opredelitve iz te

uredbe ter izboljšali njeno izvajanje. Če te ne bi rešile težav z dejanskim uresničevanjem pravic oseb z omejeno mobilnostjo, EESO poziva k takojšnji spremembi Uredbe št. 1107/2006.

1.6 EESO meni, da bi bilo treba v postopku za spremembo Uredbe št. 261/2004 navesti, kateri elementi sestavljajo končno ceno storitev letalskega prevoza, in jih opredeliti.

2. Uvod

2.1 Predpisi na področju letalskega prometa so zapleteni in razdrobljeni. Največje slabosti tega se kažejo pri predpisih, ki se nanašajo na ureditev odgovornosti letalskih prevoznikov do potnikov.

2.2 Razcvet letalskega prevoza zdaj negativno vpliva na njegovo kakovost. Za to poslabšanje je več razlogov, ki so naštetih v sporočilu COM(2011) 174 konč.

2.3 Poleg tega je potniški prevoz eden osnovnih načinov razvoja in uveljavljanja načel Evropske unije (EU) o prostem pretoku blaga in prostem gibanju državljanov Unije.

2.4 Od objave sporočila Komisija izvaja oceno učinka Uredbe št. 261/2004, da bi okrepila varstvo pravic letalskih potnikov in se prilagodila družbeno-ekonomskemu razvoju.

EESO se zaveda različnih vidikov, povezanih z izvajanjem tako imenovanega Enotnega evropskega neba II, ki jih obravnava v ločenem mnenju. ⁽¹⁾

⁽¹⁾ UL C 376, 22.12.2011, str. 38.

3. Zaposilo Parlamenta EESO

3.1 Predsednik odbora EP za promet in turizem je na predsednika EESO naslovil zaprosilo z željo, naj se oceni, ali uporaba veljavnih evropskih predpisov jamči zadostno varstvo pravic potnikov ali ne, in opredelijo področja, na katerih utegnejo biti potrebni novi ukrepi. EP je v tem pismu zlasti zaprosil za odgovore na nekatera vprašanja.

3.2 **1. vprašanje:** Katere so glavne opažene pomanjkljivosti pri uporabi zdajšnjih predpisov? Katere ukrepe bi bilo mogoče priporočiti za obravnavo teh vprašanj? Ali je treba sprejeti zakonodajno pobudo?

3.2.1 Sektor letalskih prevoznikov je močno liberaliziran in zelo konkurenčen; zato je tu nujen zakonodajni okvir na ravni EU, ki bi zagotovil uravnotežen razvoj notranjega trga, zajamčil konkurenčnost letalskih družb, prispeval k socialni koheziji in vzdržnosti, nadzoroval preglednost poslovnih praks letalskih družb, in torej vzdrževal visoko raven pravic uporabnikov.

3.2.2 Bistvena merila v politiki varstva potrošnikov so pravica do varstva njihovega zdravja, varnosti in ekonomskih interesov, pravica do odškodnine ter pravica do informacij, izobraževanja in zastopanosti. Nujno je, da vsakršna prihodnja sprememba Uredbe št. 261/2004 upošteva ta merila, da se zagotovi čim višja raven varstva pravic potnikov.

3.2.3 Zakonodajalec, ki se zaveda posebnosti sektorja, je predvidel pravico do povračila stroškov letalskemu prevozniku, kadar je za povzročeno škodo kriva tretja oseba in je ta kot odgovoren za zagotavljanje storitve moral povrniti škodo, povzročeno potniku. V to možnost se letalske družbe do danes niso poglobljale v primerih, ko so tretje osebe znane: med drugim letališki organi, službe za nadzor zračnega prometa, izvajalci storitev zemeljske oskrbe, turistične agencije ali organizatorji potovanj.

3.2.4 Drugo vprašanje so primeri, v katerih so za izredne razmere krivi naravni razlogi, ki so naštetih v nadaljevanju.

3.2.4.1 V nekaterih primerih nosilca odgovornosti ni mogoče opredeliti. V zadnjih letih je prišlo do vrste dogodkov, ki so bili razglašeni za izredne razmere – vulkanski izbruhi na Islandiji, hud snežni metež na začetku leta 2010 in 2011 itd. – in v katerih so bile letalske družbe iz EU vpletene v vrsto incidentov s posledičnimi gospodarskimi stroški in neprijetnostmi za uporabnike.

3.2.4.2 Pri razlagi uredbe prihaja do nasprotujočih si mnenj glede obsega, pomena in opredelitve pojma izrednih razmer, saj iz tega izhajajo obveznosti letalskih družb, na primer pravica do pomoči.

3.2.4.3 Sodišče Evropske unije je izjavilo, da je zakonodajalec EU pri obravnavi vprašanja izrednih razmer pripravil zgolj okvirni seznam. Taka nenatančnost ustvarja zmedo in, kar je še bolj žgoče, pravno negotovost tako za letalske prevoznike kot za uporabnike.

3.2.4.4 Po eni strani je treba pojasniti, kaj se razume pod pojmom izredne razmere, in po drugi opredeliti, do kod so letalske družbe dolžne izpolnjevati nekatere od svojih obveznosti. To vprašanje bi bilo treba obravnavati in urediti v prihodnji spremembi uredbe.

3.2.4.5 Druga možna rešitev bi bilo oblikovanje odprtega seznama, na katerem bi se navedle možne izredne razmere, če so te težave posledica dogodkov, ki po svoji naravi ali izvoru niso del običajnega poslovanja obravnavanega letalskega prevoznika in jih ta ne more učinkovito obvladovati.

3.2.5 Na podlagi predlogov za predhodno odločanje Sodišča Evropske unije, ki so bili vloženi v zadnjih mesecih, je mogoče sklepati, da je posodobitev predpisov nujna.

3.2.5.1 Sodišče Evropske unije je poleg tega v svojih sodbah pojasnilo nekaj pomembnih vidikov za okrepitev zaupanja uporabnikov v sektorju letalskega prevoza in pravne varnosti letalskih družb, ki bi morali zdaj veljati za neizpodbitne. K večji jasnosti prispevajo tudi sodbe nacionalnih sodišč, denimo nedavna odločba gospodarskega sodišča v Namurju, ki je nekatere splošne pogoje potovanja označilo za nepoštene določbe.

3.2.6 Razlogi za pregled Uredbe št. 261/2004

3.2.6.1 Sporočilo Komisije COM(2011) 174 konč. vsebuje podrobno in natančno oceno uporabe te uredbe, ki je pomenila mejnik v zaščiti uporabnikov letalskega prevoza.

3.2.6.2 Zaradi razvoja sektorja v zadnjih letih je potreben pregled uredbe. V nadaljevanju so opisane nekatere okvirne izboljšave, o katerih bi bilo treba premisliti ob prihodnjih spremembah veljavnega besedila:

— vključiti rešitev iz sodb Sodišča Evropske unije v prihodnje besedilo;

— konkretno opredeliti pojem „izrednih razmer“;

— za nekatere izjemne primere opredeliti, do kod seže pravica do pomoči oziroma kje je njena meja, kako je mogoče zaščititi zakonite pravice potnikov z uporabo drugih načinov in take primere rešiti s sklepi, ki so obvezujoči za obe strani in sprejeti v razumnem roku;

- urediti zdajšnje primere v zvezi s prestavljanjem letov;
- urediti primere zamud letal pri prestopanju zaradi zamude prvega leta, ki ga izvaja prevoznik, ki leti zgolj med dvema točkama;
- urediti obveznost oskrbe v kraju prestopanja;
- obravnavati pravico do odškodnine, in sicer s predvidenimi rednimi posodobitvami veljavnih standardiziranih in takojšnjih odškodnin iz leta 2004;
- vključiti izvajalce storitev zemeljske oskrbe v imenu letalskih družb v zagotavljanje storitev, predvidenih z uredbo;
- določiti pristojni organ za obravnavo pritožb uporabnikov in nadzor nad izvajanjem uredbe;
- na ravni EU in v državah članicah spremljati in objaviti pritožbe glede neizpolnjevanja uredbe po posameznih družbah in vrstah ter določiti, da se lahko v vsaki državi opravi revizija družb, ki se jim podeli spričevalo letalskega prevoznika;
- odpraviti nedoslednost v besedilu odstavkov 1 in 2 člena 14 uredbe;
- vzpostaviti obvezno odškodnino prizadetim potnikom, če letalska družba razglasi bankrot, po načelu „deljene odgovornosti“ za njihovo vrnitev domov z drugimi letalskimi prevozniki s prostimi sedeži in predvideti vzpostavitev sklada, ki bi omogočil odškodnine potnikom po načelu „udeleženeec na trgu plača“;
- dati možnost, da se pogodba o potovanju odstopi tretji osebi;
- prepovedati sedanjo prakso letalskih družb, po kateri razveljavijo povratni let, če potnik ni izkoristil enosmernega leta z isto vozovnico.

3.3 **2. vprašanje:** Ali so informacije in storitve, ki so na voljo potnikom, zadostne in primerne? Kako jih sicer izboljšati?

3.3.1 EESO meni, da so informacije bistvenega pomena tako pri odločanju kot pri uveljavljanju pravic, ki jih uporabnikom zagotavljajo predpisi. Uredba odgovornost za obveščanje nalaga letalskim družbam.

3.3.2 Pravica do obveščeniosti je navidez sicer zagotovljena, vendar družbe določenih obveznosti ne izpolnijo vedno.

3.3.3 Trenutno besedilo ne zajema obveznosti letalskih prevoznikov za obveščanje potnikov ob prihodu na cilj z najmanj triurno zamudo, kot navaja sodba Sodišča Evropske unije v zadevi Sturgeon.

3.3.4 Neodvisno od odprave nedoslednosti in uvedbe novosti bi morala uredba poleg tega razširiti obveznosti iz člena 14 na območja za vkrcavanje, ne samo na območja za prijavo.

3.3.5 Dosedanja prizadevanja Komisije za obveščanje o pravicah potnikov bi bilo mogoče razširiti in si jih deliti z drugimi akterji v verigi s sodelovanjem nacionalnih letalskih organov, potrošniških organizacij, turističnih agencij in organizatorjev potovanj, evropskih potrošniških centrov in organov, ki so pristojni za nadzor nad izvajanjem uredbe.

3.4 **3. vprašanje:** Ali bi bilo za panogo koristno, da se oceni sorazmernost nekaterih obstoječih obveznosti, na primer neomejene odgovornosti glede pravice do pomoči v izrednih razmerah, ki jih prevoznik ne more nadzorovati, kot so velike naravne nesreče ali ekstremne vremenske razmere?

3.4.1 Uredba ne daje nikakršne vloge nobenemu drugemu akterju razen letalskim družbam, ki so navsezadnje odgovorne za izvajanje storitve in nosilke pogodbenih obveznosti. Vendar pa imajo nanje vpliv tudi drugi akterji; nekateri od njih bi lahko prispevali k izboljšanju storitev, drugi pa k seznanjanju uporabnikov letalskega prevoza z njihovimi pravicami.

3.4.2 Med prvimi je treba navesti upravljavce letališč, ki sodelujejo pri širjenju informacij o delovanju letalskih družb: ti lahko svetujejo in sprejemajo pritožbe, kadar ni predstavnikov družb, in lahko prek svojih zmogljivosti sodelujejo pri zagotavljanju pomoči v primerih višje sile ali izrednih razmer. Hkrati so odgovorni za ravnanje s prtljago in bi lahko v kriznih razmerah uporabljali lastna sredstva obveščanja, da bi se izognili zastojem ali problemom z javnim redom v svojih objektih itd.

3.4.3 Poleg tega imajo bistveno vlogo tudi službe za nadzor zračnega prometa. Njihova dejavnost je med drugim pomembna pri spoštovanju časovnih blokov, dodeljenih letalskim družbam, in upravljanju prometa.

3.4.4 Med drugimi je treba omeniti turistične agencije ali organizatorje potovanj, ki bi lahko prispevali k seznanjanju s pravicami potnikov do pomoči in k posredovanju sporočil letalskih družb v primeru odpovedanih ali prestavljenih letov.

3.4.5 Poudariti je treba tudi možno vlogo izvajalcev zemeljske oskrbe pri varstvu potnikov. Uredba jim ne namenja nobene vloge, primerno pa bi jih bilo vključiti med izvajalce oskrbe potnikov v skladu z zakonodajo. Njihova vloga bi lahko bila priznana v navedeni uredbi ali pa s spremembo Direktive 96/67/ES o dostopu do trga storitev zemeljske oskrbe na letališčih Skupnosti.

3.4.5.1 Priporočljivo bi bilo, da bi bili izvajalci zemeljske oskrbe, ki dejansko skrbijo za pomoč potnikom, obvezani zagotavljati to storitev. Poleg tega bi izvajanje uredbe lahko izboljšali tako, da bi bila podjetja dolžna imeti – prek lokalnega zastopnika – načrte in postopke ravnanja v primeru prekinitve letalskega prometa, ki bi zagotavljali izvajanje pomoči in alternativnega prevoza z drugimi prevoznimi sredstvi; za to bi morala imeti pravne in finančne zmožnosti za izvajanje te storitve in postati „glasnik“ podjetja v odnosu do upravljavca letališča in nacionalnih oblasti.

3.4.5.2 Ta ukrep bi se uporabljal samo za tista letališča, na katerih bi letni promet presegal dva milijona potnikov. Vsak prevoznik bi moral imeti zastopnika ali pa bi ga moral pravno zastopati izvajalec zemeljske oskrbe. Tak zastopnik bi moral imeti pristojnost prevzemati finančne in pravne obveznosti v imenu letalske družbe, če je to potrebno za ustrezno izvajanje členov 8 in 9 uredbe.

3.4.5.3 Letalske družbe so edine odgovorne za izpolnjevanje obveznosti do potnikov iz člena 13 Uredbe št. 261/2004. To pomeni, da lahko po potrebi zahtevajo povračilo stroškov od tretje osebe, ki ni sklenila potovalne pogodbe, vendar je kriva za zamudo ali odpoved. Ta odškodnina lahko posledično delno ali celo v celoti omili stroške za prevoznike zaradi takih obveznosti.

3.4.5.4 Treba bi bilo premisliti o *actio in rem verso*, s čimer bi se oblikoval evropski postopek, ki bi poenostavil in pospešil postopke v čezmejnih zadevah v zvezi s terjatvami, ki izhajajo iz teh „odškodnin“, ter znižal njihove stroške. Druga možna rešitev bi bila vključitev tovrstnih zahtevkov v področje izvajanja Uredbe št. 1896/2006⁽²⁾ o uvedbi postopka za evropski plačilni nalog.

3.5 **4. vprašanje:** Kaj je mogoče storiti glede sodelovanja med nacionalnimi pristojnimi organi za izvajanje predpisov, da bi dosegli bolj enotno razlago in uresničevanje pravic potnikov v vsej Evropski uniji? Ali menite, da bi bilo treba sodbe Sodišča Evropske unije o Uredbi št. 261/2004 vključiti v zakonodajo EU?

3.5.1 Sporočilo Komisije obsežno obravnava potrebo po boljšem sodelovanju med nacionalnimi organi, s čimer bi zagotovili enotno razlago in uporabo uredbe.

3.5.2 Komisija ima pri tem pomembno usmerjevalno in spodbujevalno vlogo. Zakonodajalec je za pravno sredstvo izbral uredbo, ki jo neposredno uporablja vsak organ oblasti ali posameznik v vseh državah članicah EU, torej za njeno popolno učinkovitost ni potreben prenos v notranjo zakonodajo. Prav tako lahko posameznik poišče pravno varstvo na nacionalnih sodiščih ali sodiščih EU.

3.5.3 Uporabljen ni bil noben od obstoječih pravnih instrumentov za izboljšanje varstva potrošnikov in uporabnikov na področju letalskega prevoza, denimo Uredba št. 2006/2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov.

3.5.4 Uredba št. 2006/2004 bi bila lahko izredno koristna za vidike zunaj ožjega področja delovanja Uredbe št. 261/2004, zlasti o zadevah v zvezi z obveščanjem o nepoštenih poslovnih praksah ali o neizpolnjevanju pogodbениh obveznosti družb.

3.5.5 Problem z uporabnostjo prejšnjega instrumenta je razdrobljenost ustanov, ki se ukvarjajo z varstvom potrošnikov v zvezi s pravicami letalskih potnikov v različnih državah članicah.

3.5.6 V zvezi z zadnjim vprašanjem, ali bi bilo treba v Uredbo št. 261/2004 vključiti sodno prakso Sodišča Evropske unije, ne sme biti nobenega dvoma, saj Sodišče jamči spoštovanje prava pri razlagi in uporabi Pogodb in sekundarne zakonodaje. Precejšnje število predhodnih odločb na podlagi Uredbe št. 261/2004 dokazuje, da so nekateri vidiki premalo konkretni.

3.6 **5. vprašanje:** Ali se v zvezi z razlago nekaterih opredelitev (na primer opredelitev oseb z omejeno mobilnostjo) ali pravico prevoznika, da zavrne vkrcanje oseb z omejeno mobilnostjo zaradi varnostnih razlogov, pojavljajo kakšne težave? Ali je po drugi strani treba spremeniti določbo o tem, kdo je odgovoren za zagotavljanje storitev osebam z omejeno mobilnostjo: letališče, letalska družba ali službe za zemeljsko oskrbo?

3.6.1 Uredba št. 1107/2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu je mejnik na področju vključevanja v družbo, saj je njen cilj invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo omogočiti pravico do potovanja v letalskem prometu, primerljivih z drugimi državljani. Vendar pa upravljavci letališč in letalske družbe te uredbe ne izpolnjujejo ustrezno, kar zadeva zagotavljanje pomoči tem osebam od prihoda na letališče do odhoda z letališča, kot bi bilo zaželeno. Razlog za to je mogoče tudi to, da Priloga II ne vsebuje opisa celotnega seznama ustreznih storitev, ki bi morale biti zagotovljene invalidom in osebam z omejeno mobilnostjo. Poleg tega se zaradi neizvajanja strogih kakovostnih standardov na tem področju poraja dvom o enakopravnosti obravnave.

⁽²⁾ UL L 399, 30.12.2006, str. 1.

3.6.2 Vsekakor pa v njej manjka dovolj jasna opredelitev invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, saj je njen namen čim bolj pomagati obravnavanim skupinam, ki potrebujejo posebno pomoč.

3.6.3 Zaradi možnih težav pri zakonski opredelitvi invalidnosti ali oseb z omejeno mobilnostjo bi bilo priporočljivo, da Komisija v sodelovanju z odgovornimi za nadzor nad izvajanjem te uredbe ter z reprezentativnimi organizacijami prizadetih skupin, tudi z reprezentativnimi invalidskimi organizacijami, oblikuje navodila za razlago ali smernice. Treba bi bilo vzpostaviti evropske standarde, ki bi zagotovili, da bodo varnostne kontrole letalskih potnikov, ki uporabljajo opremo za gibanje ali medicinske pripomočke, jasne in celovite ter da se bo spoštovalo dostojanstvo teh potnikov.

3.6.3.1 Ta navodila bi morala med drugim obravnavati kakovost storitev in informacij služb za zemeljsko oskrbo in si prizadevati za usklajenost med uredbama št. 261/2004 in 1107/2006. Če pa te smernice ne bi prispevale k učinkovitemu izvajanju pravic oseb z omejeno mobilnostjo, EESO zagovarja takojšen pregled Uredbe št. 1107/2006.

3.6.4 Uredba določa, da se potniku ne sme preprečiti vkrcaja zaradi invalidnosti ali omejene mobilnosti, vendar v členu 4 navaja izjemo od tega načela zaradi izpolnjevanja varnostnih zahtev in dimenzij zrakoplova ali zato, ker vrata onemogočajo vkrcaje ali prevoz invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo.

3.6.5 Zgornje vprašanje ni ne nepristransko ne nevtravno, saj sami letalski prevozniki na podlagi svoje analize tveganj predlagajo pravila glede varnosti, ta pa nato pristojne letalske oblasti navadno potrdijo. Načelo nediskriminacije je tako posledično suženj meril ene od strani. Od letalskih družb bi se moralo zahtevati, da utemeljijo, zakaj so zavrnilo vkrcaje invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo, vključno z notranjimi pravili za obravnavo tega vprašanja, in navedejo konkretne dokaze. To utemeljitev bi moral preučiti pristojni letalski organ na podlagi načela, da mora letalska družba dokazati konkretno varnostno tveganje, ne pa da morajo invalidne osebe dokazati, da takšnega tveganja ni.

3.6.6 V zvezi s to temo bo potrebna vsaj pregledna politika o možnostih dostopa do zrakoplovov z jasnimi in preglednimi informacijami ob nakupu vozovnice.

3.6.7 Eno od najbolj spornih vprašanj je odškodnina za opremo za mobilnost v primeru poškodbe ali izgube. Po veljavni Montrealski konvenciji ta namreč ne zadošča za poplačilo škode osebi z omejeno mobilnostjo, da ne omenjamo morebitne povzročene moralne škode zaradi izgube samostojnosti. Zato je treba v poslovnih pogojih letalskih družb in navsezadnje s spremembami zakonodaje poskrbeti za zadostne zneske odškodnine.

3.7 **6. vprašanje:** Ali je na področju pravic potnikov potreben bolj pregleden sistem plačila vozovnice, vključno z vprašanjem prabitka dajatev?

3.7.1 Uredba št. 1008/2008 o skupnih pravilih za opravljanje zračnih prevozov v Skupnosti določa način obveščanja uporabnikov letalskih storitev o končni ceni.

3.7.2 Ta namera zakonodajalca EU ni obrodila pričakovanih rezultatov, kar povzroča jezo pri uporabnikih, ki ne morejo primerjati cen storitev.

3.7.3 Uporabniki letalskega prevoza se dejansko soočajo z vrsto poslovnih praks, zaradi česar je seštevek elementov končne cene letalskih storitev pogosto nerazumljiv.

3.7.4 Omenjena uredba temelji na načelu, da letalske družbe prosto določajo prevoznine in tarife. To načelo je sicer neizpodbitno, vendar ne sme biti ovira za zagotavljanje primerljivih informacij.

3.7.5 V mnenju EESO o obveščanju potrošnikov⁽³⁾ je bila naštet vrsta meril za informacije, namenjene potrošnikom in uporabnikom: biti morajo zanesljive, aktualne, nepristranske, točne, tehtne, jedrnat, razumljive, jasne, berljive in zlahka dostopne. Brez poseganja v prosto odločanje letalskih družb o poslovnih politikah je nujno treba poznati vidike in elemente, ki sestavljajo tarife: davke, letališke takse ter druge dajatve in pristojbine, ki so vključeni v končno ceno.

3.7.6 Navsezadnje bi moral zakonodajalec navesti elemente končne cene storitev letalskega prevoza in jih opredeliti.⁽⁴⁾ Še nekaj v premislek: danes se letalske vozovnice kupujejo nekaj časa pred dejanskim potovanjem. Prevozniki bi morali biti obvezani, da ohranijo tako ceno najmanj tri mesece.

3.7.7 Kakor navaja Sporočilo COM(2011) 174 konč., je premalo preglednosti glede informacij, ki bi jih morali poznati potrošniki, denimo objav podatkov o točnosti, številu letov, ki so jih prizadele motnje, in uporabljenih ukrepov za zaščito potnikov, sklepov pristojnih organov glede izvajanja uredbe ter kaznih letalskim družbam zaradi neizpolnjevanja.

⁽³⁾ UL C 44, 11.2.2011, str. 62.

⁽⁴⁾ UL C 128, 18.5.2010, str. 142.

3.8 Za boljše izvajanje zunajsodnih poravnav

3.8.1 Zunajsodni sistem pritožb pristojnih organov za izvajanje predpisov bi moral temeljiti na enotnih, učinkovitih in hitro izvršljivih pravilih na podlagi priznanih načel za zunajsodne potrošniške pritožbe in z uporabo večjezičnega dogovorjenega obrazca v skladu z „usklajeno metodologijo“, sprejeto v priporočilu Komisije z dne 12. maja 2010. Vsekakor pa bi morale biti odločitve sprejete v razumnem roku in biti obvezujoče za obe strani.

3.8.2 Postopkovni roki bi morali biti poenoteni, vsaj v naslednjih primerih:

- največ en mesec za odgovor letalske družbe na pritožbe potrošnikov;
- dva meseca, da organi, pristojni za izvajanje Uredbe št. 261/2004, rešijo reklamacije potrošnikov do družb;
- dva meseca od pravnomočnosti kazni, da pristojni organi objavijo vsebino izrečenih kazni.

3.8.3 Vsi pristojni organi za izvajanje predpisov ali sodišča različnih držav članic bi morali Komisiji priglasiti vse odločbe v zvezi z izvajanjem Uredbe št. 261/2004, podobno kot pri izvajanju Uredbe št. 1/2003, tako da bi bila Komisija še vedno odgovorna za širjenje teh informacij.

3.8.4 Za kolektivne spore, ki se pojavljajo v zvezi s problemi zaradi izvajanja storitev letalskega prevoza, je potrebno skupinsko pravno varstvo, ki ga zagotavljajo reprezentativna združenja za varstvo potrošnikov. EESO ponavlja, da je treba tovrstne sodne postopke urediti na ravni EU ter oblikovati odškodninski sklad, iz katerega bi se financirali stroški tovrstnih postopkov za potrošniške organizacije, saj so letalski potniki ena od skupin, ki najbolj potrebujejo tovrstno varstvo.

3.8.5 Civilne kazenske sankcije so lahko odvračilni, sorazmerni in učinkoviti ukrepi, ki se lahko kombinirajo s povračilom škode in izgub skupin potnikov zaradi neizvajanja potrošniške zakonodaje, kot je EESO zapisal že v prejšnjih mnenjih.

3.8.6 Vsak pregled Uredbe št. 261/2004 bi moral ohraniti potrebno skladnost z drugimi obstoječimi predpisi s področja varstva potrošnikov, kot sta direktiva o paketnem potovanju in direktiva o nepoštenih poslovnih praksah.

V Bruslju, 27. oktobra 2011

Predsednik
Evropskega ekonomsko-socialnega odbora
Staffan NILSSON
