

Torek, 23. oktober 2012

Pravice potnikov pri vseh vrstah prevoza

P7_TA(2012)0371

Resolucija Evropskega parlamenta z dne 23. oktobra 2012 o pravicah potnikov pri vseh vrstah prevoza (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

Evropski parlament,

- ob upoštevanju naslova IV Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) o prostem pretoku oseb,
 - ob upoštevanju Sporočila Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu o evropski viziji za potnike: sporočilo o pravicah potnikov pri vseh vrstah prevoza (COM(2011)0898),
 - ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora z dne 23. maja 2012 ⁽¹⁾,
 - ob upoštevanju konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov,
 - ob upoštevanju svoje resolucije z dne 25. novembra 2009 o odškodninah za potnike v primeru stečaja letalske družbe ⁽²⁾,
 - ob upoštevanju svoje resolucije z dne 25. oktobra 2011 o mobilnosti in vključevanju invalidov ter Evropski strategiji o invalidnosti 2010–2020 ⁽³⁾,
 - ob upoštevanju svoje resolucije z dne 29. marca 2012 o delovanju in uporabi veljavnih pravic letalskih potnikov ⁽⁴⁾,
 - ob upoštevanju člena 48 Poslovnika,
 - ob upoštevanju poročila Odbora za promet in turizem in mnenja Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov (A7-0287/2012),
- A. ker je bil od določitve pomembnih ciljev v beli knjigi Komisije leta 2001 oblikovan celovit sklop pravic potnikov EU v vseh vrstah prometa (letalskem, železniškem, ladijskem in cestnem prometu), ki zagotavlja minimalno varstvo in hkrati prispeva k enotnim konkurenčnim pogojem za prevoznike;
- B. ker prevozniki nekaterih pravic potnikov še ne uresničujejo v celoti, nacionalni organi pa jih še ne usklajeno nadzorujejo in ne skrbijo za njihovo ustrezno uveljavljanje; ker so nekateri obstoječi predpisi nejasni glede pravic potnikov in dolžnosti ponudnikov storitev in jih je zato treba pregledati; poleg tega pa potniki nimajo informacij o svojih pravicah in pričakovani kakovosti storitev ter imajo pogosto težave pri uveljavljanju svojih pravic;
- C. ker je to potrdila tudi anketa, ki jo je poročevalec izvedel med poslanci in uslužbenci Evropskega parlamenta;

⁽¹⁾ UL C 229, 31.7.2012, str. 122.⁽²⁾ UL C 285 E, 21.10.2010, str. 42⁽³⁾ Sprejeta besedila, P7_TA(2011)0453.⁽⁴⁾ Sprejeta besedila, P7_TA(2012)0099.

Torek, 23. oktober 2012

- D. ker Komisija s svojim nedavnim sporočilom in drugimi pobudami (revizija Uredbe (ES) št. 261/2004 o pravicah potnikov v letalskem prometu in Direktive 90/314/EGS o paketnem potovanju) želi pojasniti in okrepiti pravice potrošnikov v vseh vrstah prometa;
- E. ker si je treba prizadevati, da se prepreči preveliko birokratsko breme za manjše avtobusne prevoznike na podeželskih območjih, ki pogosto opravljajo dragoceno delo v korist skupnosti v odročnih krajih;
- F. ker je nujno treba najti ravnotežje med potrebo po pravicah potnikov pri podeželskih avtobusnih prevozi in potrebo, da se zagotovi, da breme ni tako veliko, da bi zaradi tega takšne storitve v prihodnje postale nevzdržne;
- G. ker člen 169 Pogodbe o delovanju Evropske unije in člen 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah zagotavljata visoko raven zaščite potrošnikov;
- H. ker so še vedno težave s preglednostjo cen za potrošnike pri nakupi vozovnic prek spleta;

Splošni okvir

1. podpira namen Komisije, da odločneje zagotovi spoštovanje veljavnih določb o pravicah potnikov in jih po potrebi izboljša, ter predloženo sporočilo pozdravlja kot uporaben pregled dosedanjih dosežkov;
2. poudarja, da potniki nimajo le pravic, temveč tudi obveznosti, z izpolnjevanjem katerih prispevajo k varnim in nemotenim postopkom zanje in za druge potnike pred in med potovanjem ter po njem;
3. meni, da so skupna merila (nediskriminacija, enako ravnanje, fizična in IKT dostopnost, zahteve po "oblikovanju za vse", izpolnitev prevozne pogodbe, točne in dostopne informacije, dane na voljo pravočasno pred in med potovanjem ter po njem, ter takojšnja ustrezna pomoč pri morebitnih težavah in možna odškodnina), skupaj z desetimi specifičnimi pravicami potnikov iz sporočila Komisije, pogloblitve pravice v vseh vrstah prometa ter trdna podlaga za sestavo listine sodno izterljivih pravic potnikov;
4. ugotavlja, da mora ostati predpogoj varnosti, vključno s tehnično varnostjo prevoznih sredstev in fizično varnostjo potnikov, prednostna naloga;
5. priporoča Komisiji, naj na svoj seznam pravic potnikov uvrsti pravico do minimalnega standarda kakovosti storitve prevoznika ter jo jasno opredeli;
6. opozarja, da morajo prihodnje pobude Evropske komisije v zvezi s pravicami potnikov obravnavati vse, kar manjka v razdrobljenih obstoječih uredbah, in sicer neprekinjeno verigo potovanja za vse potnike in vse vrste prevoza; poudarja, da bi bilo treba v prihodnjih pregledih pravil EU o pravicah potnikov (v zračnem, železniškem, vodnem in cestnem prometu) prednostno obravnavati boljše konvergence med različno zakonodajo na teh štirih področjih in jih ustrezno spremeniti;
7. poziva Komisijo, naj temeljito pregleda in nadzoruje izvajanje celovitih predpisov, ki ne dopuščajo dvomnosti in nesporazumov glede pravic potnikov in dolžnosti ponudnikov storitev;
8. zlasti meni, da opredelitve zamud in odpovedi ne bi smele povzročati izkrivljanja med pravicami, veljavnimi v različnih načinih prevoza;

Torek, 23. oktober 2012

9. se zaveda, da obstajajo strukturne razlike med posameznimi vrstami prometa in da mora vsakršna krovna uredba o pravicah potnikov za vse vrste prometa to upoštevati; priznava, da take uredbe trenutno ni mogoče sestaviti, saj še nista začeli veljati uredbi o pravicah potnikov ladijskega in avtobusnega prometa, čeprav je treba tako uredbo razglasiti za srednjeročni cilj; vendar meni, da je potreben celosten pristop, da se vse pravice potnikov – med drugim do odškodnine, povračila stroškov in informacij – povežejo v skupen zakonodajni okvir, s čimer bi se ustvarili pogoji za pravično konkurenco med različnimi vrstami prevoza;

10. zato poziva Komisijo, naj zaenkrat poda smernice o uveljavljanju in izvrševanju pravic v vseh vrstah prometa, njihov učinek pa ne bo poenotenje predpisov ali omilitve pravic potnikov, pač pa priznanje različnih potreb vsake vrste prevoza ter vidikov, ki so skupni vsem;

11. predlaga Komisiji, naj pripravi skupni referenčni okvir za zakonodajo o potnikih, ki bo vseboval načela, opredelitve in vzorčna pravila zakonodaje o potnikih za vse vrste prevoza in bo podlaga za prihodnjo konsolidacijo zakonodaje o potnikih; meni, da bi moral skupni referenčni okvir za zakonodajo o potnikih slediti zgledu skupnega referenčnega okvirja o evropskem pogodbenem pravu;

12. meni, da morajo pravice potnikov in prevozne storitve slediti spremembam potovalnih navad, ter v zvezi s tem opozarja zlasti na nove izzive, s katerimi se soočajo potniki in prevozniki pri intermodalnih potovanjih ter ustreznih informacijskih in rezervacijskih sistemih; poudarja, da je treba tudi pri paketnih potovanjih ⁽¹⁾ prilagoditi pravice potnikov in obveznosti organizatorjev potovanj, da bodo odražale trenutno stanje, ter poziva Komisijo, naj nemudoma poda popravljen predlog, ki bo hitro odpravil zlasti sedanje pomanjkljivosti glede področja uporabe predpisov, nakupa paketnih potovanj prek spleta in zlonamernih klavzul v pogodbah;

13. poudarja pomen tega, da EU še naprej obravnava pravice potnikov v dvostranskih in mednarodnih sporazumih za vse vrste prevoza ter da se tako izboljša varstvo potnikov onkraj njenih meja;

Zagotavljanje informacij

14. pozdravlja odločitev Komisije, da do leta 2014 nadaljuje informacijsko kampanjo o pravicah potnikov; priporoča, naj se v kampanjo vključijo nacionalni organi in centri za varstvo potrošnikov in potovalne agencije, saj lahko koristno prispevajo k ozaveščanju o pravicah potnikov (na primer zagotovijo informacijsko gradivo v potovalnih agencijah in na spletu); hkrati vztraja, da bi morale biti bistvene informacije, vključno s pravicami potnikov in morda tudi pregledi uspešnosti prevoznikov, dosegljive pri istem viru, kar bi potnikom olajšalo poizvedovanje; poziva javne organe, nacionalne agencije za varstvo potrošnikov in organizacije, ki predstavljajo vse potnike, naj začnejo podobne kampanje;

15. poziva, naj bo seznam pravic, ki veljajo za vse vrste prometa, na voljo povsod, v strnjeni obliki in v vseh jezikih EU;

16. ker je potovanje pogodba med ponudnikom storitve in potrošnikom, ki se jo lahko uresniči na različne načine, poziva, naj se potrošnika seznani z vsemi elementi v pogodbi v trenutku, ko je ta sestavljena, in naj se zainteresirane strani pravočasno seznani z vsemi nadaljnjimi spremembami; meni, da bi pogodba morala vsebovati informacije o ustreznih vidikih potovanja ter o pravicah potnikov v primeru težav;

17. poziva prevoznike in druge ponudnike storitev, naj okrepijo prizadevanja za boljšo obveščenost potrošnikov, zlasti v primeru čezmejnih potovanj; meni, da morajo biti informacije razumljive, natančne, celovite in zlahka dostopne za vse uporabnike ter na voljo v različnih oblikah ter v nacionalnem jeziku, pa tudi v angleščini, in bi morale vsebovati podrobnosti o ustreznih spletnih straneh in aplikacijah za pametne telefone, pa tudi poštne naslove za pritožbe in formularje za pritožbe;

⁽¹⁾ Direktiva Sveta 90/314/EGS z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih (OJ L 158, 23.6.1990, p. 59).

Torek, 23. oktober 2012

18. poleg tega zahteva, da so potniki s pravicami seznanjeni na enak način, ko so seznanjeni z dolžnostmi;

19. poudarja, da morajo biti pravice in obveznosti potnikov in drugih zadevnih zainteresiranih strani (npr. prevoznikov, upravljavcev infrastrukture in oseb, ki spremljajo potnike invalide) določene, pa tudi, da morajo biti vse informacije pred potovanjem (vključno s spletnimi stranmi), rezervacijski sistemi, sprotne informacije o potovanju in spletne storitve na voljo potnikom v oblikah, dostopnih invalidom in osebam z omejeno mobilnostjo;

20. poziva prevoznike, naj na vozovnici zagotovijo informacije o pravicah potnikov, zlasti kontaktne podatke za pomoč in asistenco;

21. poudarja, da bi pri enotnih vozovnicah morale biti podane jasne informacije o odgovornosti prevoznikov v primeru poškodbe prtljage med potovanjem, o različnih omejitvah za prtljago, o nadomestilih za zamude in pravilih, ki veljajo med prevozniki, ter o primernih nadomestnih prevozih v primeru motenj v prometu in zamujenih povezav, vključno z intermodalnimi nadomestnimi prevozi;

22. pozdravlja novo aplikacijo za pametne telefone, ki jo ponuja Komisija in ki zagotavlja informacije o pravicah potnikov v več jezikih in v obliki, dostopni za invalide; poziva države članice in prevoznike, naj spodbujajo razvoj in uporabo podobnih sodobnih tehnologij (med drugim sporočila SMS in uporabo družabnih omrežij, videostoritve v znakovnem jeziku in tekstovne storitve, da se zagotovi vključitev gluhih in naglušnih uporabnikov ter oseb z govorno-jezikovno motnjo); poziva javne organe, organe za varstvo potrošnikov in organizacije, ki predstavljajo interese vseh potnikov, naj začnejo podobne pobude; poleg tega poziva Komisijo, naj vedno upošteva položaj starejših ljudi, ki med potovanjem niso vedno opremljeni s sodobno tehnologijo; meni, da bi treba razmisliti o tem, da bi se na letališčih, postajah in drugih velikih odhodnih točkah dal na razpolago brezplačen internet, da se tako omogoči boljši izkoristek teh storitev;

23. poziva Komisijo, naj pri vseh vrstah prevoza za izdajo, veljavnost in prikazovanje vstopnih kuponov prek elektronskih naprav za vse vrste prevoza podpre uporabo novih tehnologij zaradi spodbujanja hitrejšega vkrcanja in okoljske trajnosti potovanja;

24. priporoča, naj bodo na vidnih osrednjih mestih odhodov in prihodov (na letališčih, železniških in avtobusnih postajah ter v pristaniščih) vzpostavljene informacijske točke in službe za pomoč, ki bodo dostopne fizično in s pomočjo IKT ter z dovolj osebja, primerno usposobljenega za pomoč invalidom in osebam z omejeno mobilnostjo, da bi potniki v primeru individualnih ali skupnih motenj potovanja dobili celovitejšo pomoč, zlasti pa bi se bilo treba osredotočiti na potnike, ki potujejo z otroki ter na invalide in osebe z omejeno mobilnostjo; priporoča, naj bo dosegljivo ustrezno usposobljeno osebje, ki lahko sprejme hitre odločitve o preusmeritvi ali novi rezervaciji, pomaga pri izgubljeni, zapozneli ali poškodovani prtljagi in obravnava zahteve po odškodnini ali nadomestilu; na malih železniških in avtobusnih postajah brez osebja bi morale biti na voljo alternativne rešitve, na primer telefonska številka ali spletna stran, na kateri so na voljo informacije;

25. meni, da morajo po tem, ko je bilo potovanje rezervirano, vsi prevozniki za vse potnike zagotoviti dostopno in učinkovito pomoč prek telefona; v primeru motenj v prometu mora pomoč vključevati informacije in nadomestne predloge ter v primeru zračnega, pomorskega ali železniškega prometa njeni stroški ne bi smeli presežati stroškov lokalnega klica;

26. meni, da bi morali biti potniki pri nakupu vozovnic primerno obveščeni o prevelikem številu rezervacij;

27. poziva Komisijo, naj posodobi vse vire informacij (svojo spletno stran, dokumente, brošure), ki zadevajo pravice potnikov v različnih vrstah prevoza, ob upoštevanju zadnjih sodb, zlasti sodb Sodišča Evropske unije;

Torek, 23. oktober 2012

Preglednost

28. poziva Komisijo, naj obveznost poročanja o standardu storitve, ki že velja za prevoznike v železniškem prometu, razširi še na druge vrste prometa ob upoštevanju posebnosti vsake vrste prevoza; meni, da bi objava primerljivih podatkov lahko koristila potrošnikom za orientacijo kot tudi prevoznikom za oglaševanje;

29. poziva Komisijo, naj države članice obveže k zbiranju statističnih podatkov o kršitvah pravic potnikov in obravnavanju vseh pritožb ter o številu in dolžini zamud in podatkih o izgubljeni, zapozneli ali poškodovani prtljagi; jo tudi poziva, naj analizira statistične podatke, ki jih posredujejo države članice, objavi rezultate te analize in vzpostavi podatkovno zbirko za izmenjavo informacij; poziva Komisijo, naj v sodelovanju z državami članicami in nacionalnimi izvršilnimi organi sprejme potrebne ukrepe v zvezi s tem;

30. meni, da so spletne strani mnogih prevoznikov še vedno precej nejasne in lahko ob rezervaciji vozovnice potrošnika zavedejo v zmoto; poziva Komisijo, naj omogoči učinkovito izvajanje in izvrševanje veljavnih predpisov o preglednosti cen in nepoštenih poslovnih praksah, v skladu z direktivama 2011/83/EU in 2005/29/ES, ter naj preuči možnost uvedbe sistema kazni, ki bi se naložile, če bi se ugotovilo, da je bila kršena zakonodaja EU o preglednosti cen;

31. poziva Komisijo, naj zagotovi, da bodo zlasti pri računalniških sistemih rezervacij, urejenih z Uredbo (ES) št. 80/2009, neizbirni operativni stroški vključeni v prevoznine ter da bodo dejansko izbirni elementi objavljeni in na izbiro z vsemi potrebnimi informacijami ter stroški za dodatne storitve (npr. stroški za plačilo s kreditno kartico ali za ravnanje s prtljago), tako da se nobeni dodatni stroški ne prištejejo tik preden se nakup opravi in da lahko potniki jasno ločijo med neizbirnimi operativnimi stroški, ki so vključeni v prevoznino, in izbirnimi elementi, ki so na voljo;

32. poziva Komisijo, naj zagotovi strožji nadzor nad spletnimi stranmi ter naj nacionalne izvršilne organe obvesti, če se veljavni predpisi nepravilno uporabljajo, da bi se tako okrepilo njihovo izvrševanje;

33. poziva Komisijo, naj v sodelovanju z nacionalnimi oblastmi preuči možnost izvajanja usklajene, intermodalne vizije za vsebino storitev prevoza potnikov in elementov cene, ki jih je treba vključiti v osnovno prevoznino, za vse vrste prevoza;

34. meni, da bi morale biti temeljne storitve zajete v osnovni ceni in bi morale pokrivati vsaj vse obratovalne stroške, ki so nujni za prevoz potnikov (vključno s stroški, ki so povezani z zakonskimi obveznostmi prevoznika, na primer varnostjo, zanesljivostjo in pravicami potnikov), vsa vprašanja, ki so bistvena za potovanje z vidika potnika (na primer zagotavljanje vozovnic in vstopnih kuponov ali prevoz minimalne količine prtljage in osebnih stvari) ter vse stroške, povezane s plačilom (kot so stroški plačila s kreditno kartico);

35. poziva Komisijo, naj obravnava problematiko razširjanja nepoštenih pogojev v pogodbah letalskih prevoznikov, kot je nepoštena zahteva, da morajo potniki uporabiti prvi del povratne vozovnice, da jo lahko uporabijo tudi za povratek, ter da morajo uporabiti vse vozovnice za posamezno potovanje v določenem zaporedju;

36. poziva Komisijo, naj zagotovi, da bosta izdaja vozovnic in preglednost cen na voljo vsem brez diskriminacije in neodvisno od lokacije ali narodnosti potrošnikov ali potovalnih agencij, ter naj zagotovi temeljito preiskavo cenovne diskriminacije potnikov na podlagi njihove države stalnega prebivališča in popolno odpravo odkritih primerov;

37. poziva Komisijo, naj se posveti problematiki preglednosti in nevtralnosti distribucijskih poti, ki so nastale zunaj področja uporabe Uredbe (ES) št. 80/2009 na računalniških sistemih rezervacij;

38. znova poziva Komisijo, naj predlaga ukrepe za uvedbo enotnih standardov glede prevoza ročne prtljage ter tako zaščiti potnike pred pretiranimi omejitvami in jim omogoči, da na letalo nesejo razumno količino ročne prtljage, vključno z izdelki, ki jih kupijo v trgovinah na letališčih;

Torek, 23. oktober 2012

39. poziva Komisijo, naj pospeši pripravo zakonodajnega predloga o pregledu direktive o paketnih potovanjih 90/314/EGS, da bi zagotovila jasen pravni okvir za potrošnike in podjetja v sektorju prevoza tako v običajnih kot v izrednih razmerah; poleg tega meni, da bi morala Komisija pri pregledu preučiti možnost, da bi se ista zakonodaja uporabljala za vse strani, ki ponujajo turistične storitve, saj bi morala biti kakovost storitve, opravljene za potrošnika, in poštena konkurenca glavna dejavnika v tem oziru;

40. pričakuje, da bo Komisija pri ponovnem pregledu direktive o paketnih potovanjih celovito preučila vpliv e-trgovine in digitalnih trgov na vedenje potrošnika v evropski turistični industriji; meni, da bi morala Komisija okrepiti prizadevanja za izboljšanje kakovosti in vsebine podatkov, ki se posredujejo turistom, ter da morajo biti podatki zanesljivi in lahko dostopni za potrošnike;

Izvajanje in uveljavljanje

41. ugotavlja, da se predpisi EU o pravicah potnikov v EU še vedno ne uporabljajo in izvršujejo enako pri vseh vrstah prevoza, kar škodi prostemu pretoku na notranjem trgu in zaupanju državljanov, ko potujejo, ter slabi pošteno konkurenco med prevozniki;

42. poziva Komisijo, naj pripravi jasen sklop pravil za vzpostavitev nacionalnih izvršilnih organov, da bi se prispevalo k preglednejšemu in lažjemu dostopu potnikov do teh organov;

43. meni, da je združitev nacionalnih izvršilnih organov za različne vrste prevoza nujen korak pri doseganju skladnega izvajanja pravic potnikov;

44. poziva Komisijo, naj zagotovi, da nacionalni izvršilni organi tesneje sodelujejo, sprejmejo bolj usklajene delovne metode in si intenzivno izmenjujejo informacije na nacionalni ravni in ravni EU z namenom mreženja in izvrševanja, ter naj uporabi vse svoje pristojnosti, po potrebi tudi postopek za ugotavljanje kršitev, da zagotovi, da bi se zakonodaja EU dosledneje izvrševala;

45. ponovno opozarja, da bo uporaba enotne delovne metode v vseh nacionalnih izvršilnih organih zagotovila usklajeno uveljavljanje pravic potnikov v vseh državah članicah;

46. poziva države članice, naj namenijo zadostna sredstva za učinkovito izvajanje in sodelovanje z nacionalnimi izvršilnimi organi v drugih državah članicah; poudarja, da so potrebne enotne, učinkovite, odvračilne in sorazmerne sankcije ter odškodninske sheme, da bi se ustvarili enaki pogoji in močne gospodarske spodbude za vse sodelujoče akterje za izpolnjevanje določb o pravicah potnikov;

47. poziva Komisijo, naj vpliva na to, da bi se vzpostavili skupni mehanizmi za obravnavanje pritožb za nacionalne izvršilne organe, ki bi imeli obliko osrednjih elektronskih klirinških hiš; meni, da bi morala ta klirinška hiša potnikom svetovati pri vlaganju pritožb ter jih na časovno in stroškovno učinkovit način napotiti na ustrezne nacionalne izvršilne organe; priporoča, da se za obveščanje in svetovanje prek klirinške hiše vzpostavi standardni elektronski naslov in evropska brezplačna telefonska številka;

48. poziva Komisijo, naj spodbudi smernice za hitro in enostavno reševanje pritožb;

49. poziva Komisijo, naj v sodelovanju z državami članicami in ob posvetovanju z vsemi zainteresiranimi stranmi sestavi specifični standardni evropski obrazec za pritožbe za vse vrste prevoza, ki bi se moral prevesti v vse uradne jezike držav članic EU in bi moral biti dostopen vsem potnikom, tudi slepim, ter na voljo v različnih oblikah, tako v fazi rezervacije kot tudi na vseh terminalih in na spletu; poziva Komisijo, naj predlaga najdaljši rok v vseh vrstah prometa tako za potnike, ki vlagajo pritožbo, kot za prevoznike in nacionalne izvršilne organe pri obravnavi pritožb;

Torek, 23. oktober 2012

50. poziva Komisijo, naj vsem potnikom zagotovi možnost stika s prevoznikom, zlasti zaradi informacij ali pritožb, prek vseh možnih načinov obveščanja, uporabljenih za rezervacijo, ter po nepovišanih tarifah;

51. meni, da bi morale poprodajne storitve, ki jih zagotavlja prevoznik, kot so informacije za potnike in obravnava pritožb, biti jasno navedene na vozovnici, enako kot vse druge bistvene sestavine prevoznih storitev, na primer cena ter pogoji in način potovanja;

52. spodbuja Komisijo, naj skupaj z državami članicami ugotavlja strukturne in postopkovne pomanjkljivosti nacionalnih pritožbenih organov in naj jih odpravi ter naj poskrbi za izvajanje predpisov v zvezi z načrtovanimi ukrepi EU o alternativnem reševanju sporov in za učinkovit mehanizem kolektivnega reševanja sporov, da bo potnikom zagotovljena možnost uveljavljanja svojih pravic v cenovno ugodnem, hitrem in dostopnem vseevropskem sistemu, pri čemer je treba potnikom še vedno omogočiti dostop do sodnega varstva; odločno poziva države članice, naj ob podpori Komisije vzpostavijo in razvijejo dobro regulirane instrumente mediacije za obravnavanje sporov med potniki in ponudniki storitev za vse vrste prevoza, ki jih upravljaajo izvršilni organi in drugi neodvisni organi;

53. pozdravlja povečano uporabo mobilnih aplikacij za temeljne storitve, zlasti v letalskem prevozu, kot sta nakup vozovnic in prijava za let, ter odločno poziva prevoznike, naj pospešijo razvoj podobnih orodij za obravnavo pritožb in izgubljene prtljage;

Odgovornost

54. poudarja dejstvo, da je treba pri vseh vrstah prevoza najti nedvoumne opredelitve pomembnih izrazov, zlasti pa "izjemnih okoliščin", saj bi to prevoznikom omogočilo, da bolj skladno izvršujejo predpise, potnikom bi dalo uporabno sredstvo za uveljavljanje svojih pravic ter bi zmanjšalo sedaj obstoječe razlike pri nacionalnem izvajanju, pa tudi možnost sodnega izpodbijanja pravil o odškodninah; poziva Komisijo, naj poda ustrezne zakonodajne predloge ob vključitvi zainteresiranih strani na področju prometa in ob upoštevanju zadevnih sodb Sodišča Evropske unije; poudarja, da mora taka opredelitev upoštevati razlike med vrstami prevoza; opozarja, da tehnična okvara ne bi smela biti obravnavana kot izjemna okoliščina in da gre za odgovornost prevoznika; poudarja, da prevoznik ne bi smel nositi odgovornosti za motnje, ki jih ni povzročil, če je storil vse v okviru svojih zmožnosti, da bi motnje preprečil;

55. meni, da so sedanje ravni varstva potrošnikov v primeru stečaja ali insolventnosti letalske družbe nezadostne ter da politike izbirnih zavarovanj ne nadomeščajo zakonskih pravic; poziva Komisijo, naj poda zakonodajni predlog, ki bi obsegal ustrezne ukrepe za zaščito potnikov v primeru insolventnosti, stečaja ali odvzema obratovalnega dovoljenja letalske družbe in ki obsegal taka področja, kot so vrnitev v domovino potnikov, ki zaradi prenehanja obratovanja obtičijo, obvezno zavarovanje letalskih družb ali vzpostavitev jamstvenega sklada; v zvezi s tem opozarja na svojo resolucijo z dne 25. novembra 2009 o odškodninah za potnike v primeru stečaja letalske družbe, poziva Komisijo, naj si prizadeva za sprejetje mednarodnega sporazuma, ki bo takšne ukrepe predvidel tudi za letalske prevoznike iz tretjih držav;

56. opominja države članice na obveznosti iz Uredbe (ES) št. 1008/2008, ki zahteva redno ocenjevanje finančnega stanja letalskih prevoznikov in v primeru neizpolnjevanja pogojev sprejetje predvidenih ukrepov, vključno z morebitnim odvzemom obratovalnega dovoljenja letalske družbe; poziva Komisijo, naj zagotovi, da nacionalne oblasti spoštujejo te obveznosti;

57. poziva Komisijo, naj predlaga obveznost za ponudnike prevoznih storitev v različnih vrstah prevoza, da morajo zagotoviti končno jamstvo za kritje svojih obveznosti v primeru insolventnosti, stečaja ali odvzema licence;

Torek, 23. oktober 2012

58. pozdravlja namero Komisije, da bo pregledala Uredbo (ES) št. 261/2004; v zvezi s tem poziva Komisijo, naj v okviru ocene učinka svojega zakonodajnega predloga preuči tudi posledice sodbe v zadevi Sturgeon ⁽¹⁾;

59. zahteva, naj Komisija obravnava vprašanje odgovornosti v primeru poškodovanja prtljage, zlasti kar zadeva opremo za gibanje potnikov z omejeno mobilnostjo ali pomoč tem potnikom, pri kateri je cena nadomestila pogosto višja od zgornje meje povračila v skladu z mednarodnim pravom; vztraja, da mora biti vsaka škoda na opremi za gibanje potnikov z omejeno mobilnostjo in invalidov, nastala pri ravnanju s strani prevoznika oziroma ponudnika storitve, v celoti povrnjena, saj je takšna oprema pomembna za celovitost, dostojanstvo in neodvisnost potnikov ter zaradi tega nikakor ni primerljiva s prtljago;

60. poziva države članice, naj razjasnijo pristojnosti svojih nacionalnih izvršilnih organov, kar zadeva obravnavo pritožb glede neustreznega ravnanja s prtljago v pomorskem in letalskem prometu;

61. meni, da morajo letalske družbe v primeru izgube, zapoznitve ali poškodovanja prtljage najprej zagotoviti odškodnino potnikom, s katerimi so sklenile pogodbo, kasneje pa morajo imeti možnost, da zahtevajo odškodnino od letališč ali ponudnikov storitev, če same niso odgovorne za nastalo škodo;

Invalidi in osebe z omejeno mobilnostjo

62. poziva prevoznike, naj največjo možno pozornosti namenijo vidiku varnosti, vključno s tehnično varnostjo prevoznih sredstev in fizično varnostjo potnikov, ter svoje osebje ustrezno izobražujejo in dodatno usposablajo za primere nesreč, vključno z ohranjanjem stika z osebami z omejeno mobilnostjo in invalidi; poudarja, da je treba takšno usposabljanje osebja izvajati v sodelovanju s predstavniškimi organizacijami oseb z omejeno mobilnostjo in invalidov;

63. poziva Komisijo, naj v sodelovanju s prevozniki pregleda varnostne standarde, povezane z invalidi in osebami z omejeno mobilnostjo, da bi določili specifične standarde, ki se bodo uporabljali v različnih sektorjih prevoza, zlasti v letalskem prevozu ⁽²⁾;

64. poziva prevoznike, predstavnike panoge, ponudnike storitev in reprezentativne organizacije invalidov, naj določijo razumljive in enotne postopke obveščanja ter naj po možnosti vzpostavijo usklajene sisteme obveščanja, da bi invalidom in osebami z omejeno mobilnostjo olajšali potovanje, zlasti intermodalno potovanje, in odstranili ovire zanj, ter jim omogočili vnaprejšnje in brezplačno obveščanje o potrebi po pomoči, tako da se lahko prevozniki prilagodijo specifičnim zahtevam in tako izpolnijo svojo obveznost nudenja pomoči;

65. meni, da je za vse vrste prevoza treba določiti minimalna merila za pomoč invalidom in osebami z omejeno mobilnostjo, da se zagotovi usklajen pristop na celotnem ozemlju EU;

66. poziva Komisijo, naj določi usklajena minimalna pravila za vse vrste prevoza o najnižji ravni oskrbe, ki jo je treba zagotoviti v primeru daljše zamude na potniškem terminalu/postaji ali v vozilu oziroma na vozilu/vlaku/ladji/letalu; vztraja, da morata biti invalidom dostopna nastanitev ali nadomestni prevoz in da jim je treba zagotoviti ustrezno pomoč;

67. ugotavlja, da dostopnost neposredno vpliva na kakovost zdravja in družabnega življenja starejših, ki se pogosto soočajo z zmanjšano mobilnostjo in zmanjšano senzorično ali umsko sposobnostjo, kar vpliva na njihove možnosti potovanja in nadaljnje dejavne udeležbe v družbi;

⁽¹⁾ Sodba v zadevi Sturgeon je uvedla obvezno nadomestilo v primeru zamud, dolgih več kot tri ure. To ima velik finančni učinek na letalske prevoznike in posledice za potnike (odpovedi, znižanje števila letov itd.). Posledice te sodbe je zato treba kritično preučiti.

⁽²⁾ Nedavne izkušnje, na primer, kažejo na neskladja med letalskimi prevozniki glede največjega dovoljenega števila gluhih, razlogi za to pa so nejasni. Glej pisno vprašanje za Komisijo o tej temi: E-005530/12.

Torek, 23. oktober 2012

68. poziva Komisijo, naj oblikuje splošni sklop standardov v zvezi z dostopnostjo prometne infrastrukture in storitev, ki bodo vključevali vidike, kot so izdaja vozovnic, potovalne informacije v realnem času in spletne storitve, da se invalidom zagotovi enak in neoviran dostop do proizvodov ter storitev v prometnem sektorju;

69. vztraja, da mora prometna infrastruktura biti taka, da invalidom in osebam z omejeno mobilnostjo omogoči neoviran in nediskriminatoren dostop do vseh prevoznih sredstev in povezanih storitev ter mora zagotavljati dostopne oblike (npr. v braillovi ali lahko berljivi pisavi), v skladu z zahtevami "oblikovanja za vse", vključno s preходом z ene vrste prevoza na drugo in na vseh stopnjah potovanja, od možnosti za rezervacijo vozovnice, dostopa do platforme in vstopa v vozilo do možnosti vložitve pritožbe, če je to potrebno;

70. meni, da je kljub boljši kakovosti pomoči še vedno preveč arhitektonskih ovir, ki osebam z omejeno mobilnostjo preprečujejo popoln izkoristek storitev, zlasti kar zadeva dostop do prevoznih sredstev (letal, vlakov, avtobusov itd.); meni, da morajo prevozniki izboljšati kakovost pomoči za invalide in osebe z omejeno mobilnostjo ter pri usposabljanju svojega osebja bolj poudariti ozaveščenost o potrebah te skupine ljudi in zmožnost odzivanja nanje; poudarja, da je treba takšno usposabljanje osebja izvajati v sodelovanju s predstavniškimi organizacijami oseb z omejeno mobilnostjo in invalidov;

71. poziva prevoznike, naj pri razvoju vsake nove storitve upoštevajo potrebe invalidov ali oseb z omejeno mobilnostjo, zlasti nove načine plačila, kot so pametni telefoni in pametne kartice;

72. upa, da bo prenehala nezakonita in/ali diskriminatorna praksa nekaterih prevoznikov, ki od oseb z omejeno mobilnostjo zahtevajo, da imajo spremstvo; poudarja, da prevozniki ne morejo redno zahtevati, da take potnike spremlja še ena oseba; opozarja na sodbo višjega sodišča v Bobignyju z dne 13. januarja 2012, ki se nanaša na zavrnitev vkrcanja invalidov in oseb z omejeno mobilnostjo brez spremstva zaradi varnostnih določb;

73. meni, da bi morala v primerih, ko mora invalid potovati v spremstvu, oseba, ki ga spremlja, potovati brezplačno, saj je njena prisotnost potrebna zato, da potnik lahko potuje;

74. poudarja, da je treba v zvezi s tem v vseh razmerah omogočiti uporabo opreme za gibanje in spremstvo priznanega psa vodnika ali psa pomočnika;

75. meni, da je treba v primeru motenj v prometu posredovati informacije o zamudah ali odpovedih, hotelskih nastanitvah, nadomestnih prevozih, shemah povračil ter možnostih nadaljevanja ali nadomestne poti, in sicer v obliki, dostopni za invalide ali osebe z zmanjšano mobilnostjo;

76. poziva k brezplačni zagotovitvi posebnih prostorov za osebe z visoko stopnjo invalidnosti, ki potrebujejo prostore za preoblačenje in stranišča (t. i. prostori za preoblačenje) za potnike na vseh letališčih v EU z letnim prometom več kot 1 000 000 potnikov;

Intermodalnost

77. priznava dejstvo, da bo Evropska unija z začetkom veljavnosti uredbe o prometu po morju in celinskih plovnihi poteh ⁽¹⁾ decembra 2012 ter uredbe o avtobusnem prometu ⁽²⁾ marca 2013 vzpostavila prvo integrirano območje pravic potnikov za vse vrste prevoza na svetu; ugotavlja, da bodo morale države članice odslej izvajati ustrezno zakonodajo EU na enoten in usklajen način, da se zagotovi preobrazba potniške politike Unije iz strateško povsem modalne v intermodalno;

⁽¹⁾ UL L 334, 17.12.2010, str. 1.

⁽²⁾ UL L 55, 28.2.2011, str. 1.

Torek, 23. oktober 2012

78. poziva Komisijo, naj ustvari nove modele komuniciranja, ki bodo vključevali predstavniške organizacije potnikov, prevoznike in zainteresirane strani v prometu, da bi v praksi spodbudili načelo intermodalnosti;

79. poziva države članice, naj si pri izvrševanju uredbe o železniškem in avtobusnem prometu prizadevajo, da ne bi uveljavljale izjem, da bi se tako omejile težave, ki nastanejo zaradi intermodalnega prometa s stališča pravic potnikov;

80. poudarja, da bi bilo treba intermodalnost spodbuditi s prostori za kolesa, invalidske in otroške vozičke v vseh vrstah prevoza in storitvah, vključno s čezmejnimi povezavami in povezavami na velikih razdaljah ter hitrih vlakih;

81. poziva Komisijo, naj vzpostavi intermodalno skupino zainteresiranih strani, ki bo nudila svetovalno podporo pri vprašanjih o uporabi posamezne uredbe v intermodalnem prometu;

82. spodbuja sektor, naj oblikuje jasno infrastrukturo, dostopno za vse z IKT, za zagotavljanje "enotnih vozovnic" (tj. ena prevozna pogodba za več delov poti z eno vrsto prevoza) in integriranih vozovnic (tj. ena pogodba za eno intermodalno potovalno verigo), s poudarkom na pametnih karticah; v zvezi s tem opozarja na uredbo o železniškem prometu, v skladu s katero je treba računalniške sisteme za potovalne informacije in rezervacije uskladiti s skupnimi standardi, da se po vsej EU zagotovijo potovalne informacije in storitve izdajanja vozovnic;

83. odločno poziva Komisijo, naj še naprej poskuša oblikovati evropski multimodalni načrtovalec poti, ki velja za glavni element uvedbe inteligentnih prometnih sistemov in bo potnikom zagotovil informacije na dom tako glede cene kot trajanja potovanja, in poziva države članice, naj skupaj s Komisijo odpravijo obstoječe ovire pri dostopu do javnih podatkov o prometu in prenosu podatkov, brez poseganja v ustrezno ureditev o varstvu podatkov;

*

* *

84. naroči svojemu predsedniku, naj to resolucijo posreduje Svetu in Komisiji.

Prihodnost razvojne politike EU

P7_TA(2012)0386

Resolucija Evropskega parlamenta z dne 23. oktobra 2012 o agendi za spremembe: prihodnost razvojne politike EU (2012/2002(INI))

(2014/C 68 E/05)

Evropski parlament,

— ob upoštevanju sporočila Komisije z dne 13. oktobra 2011 z naslovom Povečanje učinka razvojne politike EU: agenda za spremembe (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),

— ob upoštevanju sklepov Komisije na temo Povečanje učinka razvojne politike EU: "agenda za spremembe" ⁽¹⁾,

— ob upoštevanju sporočila Komisije z dne 13. oktobra 2011 z naslovom Prihodnji pristop k proračunski podpori EU za tretje držav (COM(2011)0638),

⁽¹⁾ 3166. seja Sveta za zunanje zadeve, Bruselj, 14. maj 2012.