

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο — Ευρωπαϊκό όραμα για τους επιβάτες: Ανακοίνωση για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς»

[COM(2011) 898 τελικό]

(2012/C 229/24)

Εισηγητής: **ο κ. Raymond HENCKS**

Στις 19 Ιανουαρίου 2012, και σύμφωνα με το άρθρο 304 της Συνθήκης περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε να ζητήσει τη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα

«Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο — Ευρωπαϊκό όραμα για τους επιβάτες: Τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς»

COM(2011) 898 final.

Το ειδικευμένο τμήμα «Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές, κοινωνία των πληροφοριών», στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών, επεξεργάστηκε τη γνωμοδότησή του στις 10 Μαΐου 2012.

Κατά την 481η σύνοδο ολομέλειάς της, της 23ης και 24ης Μαΐου 2012 (συνεδρίαση της 23ης Μαΐου 2012), η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε με 135 ψήφους υπέρ, 1 κατά και 2 αποχές την ακόλουθη γνωμοδότηση.

1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1 Η ΕΟΚΕ τάσσεται σαφώς υπέρ της πολιτικής της Ένωσης να εξασφαλιστούν σε όλους τους επιβάτες σιδηροδρομικών, αεροπορικών, θαλάσσιων, πλωτών μεταφορών και μεταφορών με πούλμαν και λεωφορεία, κοινά και συγκρίσιμα δικαιώματα σε όλους τους εν λόγω τρόπους μαζικών μεταφορών, και στηρίζει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα για την άρση των φραγμών που εμποδίζουν τους πολίτες να ασκήσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους, στο πλαίσιο μίας διατροπικής προσέγγισης.

1.2 Η Επιτροπή εκτιμά ότι τα δέκα ειδικά δικαιώματα που προσδιορίζονται στην υπό εξέταση ανακοίνωση πρέπει να ολοκληρωθούν με τρία συμπληρωματικά δικαιώματα, δηλαδή αφενός, με το δικαίωμα στην ασφάλιση και στην ασφάλεια που περιλαμβάνει τόσο την τεχνική ασφάλεια του μεταφορικού εξοπλισμού όσο και τη σωματική ασφάλεια των επιβατών, και αφετέρου, με το δικαίωμα σε ελάχιστα ποιοτικά πρότυπα υπηρεσιών, προστασίας του περιβάλλοντος και άνεσης.

1.3 Με βάση τα εν λόγω 13 δικαιώματα, οι συναφείς νομοθετικές διατάξεις που ισχύουν πρέπει να επανεξεταστούν προκειμένου να βελτιωθούν και να ενισχυθούν εφόσον χρειαστεί.

1.4 Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στη βελτίωση της πληροφόρησης των επιβατών, στους όρους και στα δικαιώματα μεταφοράς των ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, στην αποζημίωση για τους επιβάτες σε περίπτωση διαταραχής, ακύρωσης του δρομολογίου ή απώλειας αποσκευών, στη διευκρίνιση των στοιχείων που συνδέουν την τελική τιμή, στην εκχώρηση σύμβασης μεταφοράς, τους όρους υποβολής ένστασης και προσφυγής, καθώς επίσης στον προσδιορισμό των δικαιωμάτων των οργανώσεων επιβατών, οι οποίες είναι οι πιο ενδεδειγμένοι φορείς για την ενημέρωση και υποστήριξη των πολιτών κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους.

1.5 Για να διευκολυνθεί ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των υπηρεσιών μεταφοράς, η προσαρμογή τους

στην εξέλιξη των αναγκών και ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών, η ΕΟΚΕ προτείνει την εφαρμογή μιας ανεξάρτητης διαδικασίας αξιολόγησης, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, μέσω της εκπόνησης, στο πλαίσιο του διαλόγου με τους εκπροσώπους των ενδιαφερομένων παραγόντων, κυρίως των οργανώσεων που εκπροσωπούν τους επιβάτες (συμπεριλαμβανομένων των επιβατών με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα), μιας μεθοδολογίας αξιολόγησης εναρμονισμένης σε ευρωπαϊκή κλίμακα βάσει κοινών δεικτών.

1.6 Η ΕΟΚΕ προτείνει όλες οι εταιρείες μεταφορών να χρησιμοποιούν μια στερεότυπη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για όλες τις ενστάσεις (ενστάσεις@...), συμπληρωματικά προς άλλα μέσα κατάθεσης ενστάσεων, και να οριστούν μέγιστες δεσμευτικές προθεσμίες απάντησης σε αυτές.

1.7 Τέλος, η ΕΟΚΕ συνιστά να γενικευτούν οι εξωδικαστικές διαδικασίες επίλυσης διαφορών, χωρίς να καταργείται το δικαίωμα των επιβατών να προσφύγουν στη Δικαιοσύνη. Προτείνει επίσης να καθιερωθεί σαφώς, με νομοθετικό κείμενο, ένας μηχανισμός συλλογικής προσφυγής στην ΕΕ και να διευκρινιστεί δεόντως το καθεστώς που θα διέπει αυτόν τον μηχανισμό.

2. Εισαγωγή

2.1 Πρέπει να διευκρινιστεί καταρχάς ότι η υπό εξέταση ανακοίνωση ασχολείται με τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους **μαζικών** μεταφορών από δημόσιες και ιδιωτικές εταιρείες μεταφορών, και ότι οι **προσωπικές** μετακινήσεις από επαγγελματίες μεταφορείς (ταξί, μικρά λεωφορεία για λιγότερους από 12 επιβάτες κ.λπ.) δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των διατάξεων που αναλύονται κατωτέρω. Αυτό είναι ακόμη πιο λυπηρό δεδομένου ότι στο Σχέδιο δράσης για την αστική κινητικότητα (COM(2009) 490 final), που εξετάζει τόσο τις μαζικές όσο και τις προσωπικές επαγγελματικές μεταφορές, τονίζεται ότι πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην τιμολόγηση, στην ποιότητα, στην προσβασιμότητα των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, στην πληροφόρηση και στα δικαιώματα των επιβατών.

2.2 Οι στόχοι της αειφόρου ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνεπάγονται την προώθηση και την ανάπτυξη των μαζικών μεταφορών και τη μείωση, στο μέτρο του δυνατού, των προσωπικών μετακινήσεων.

2.3 Η αναγνώριση και η εγγύηση των δικαιωμάτων των επιβατών είναι, επομένως, προαπαιτούμενο προκειμένου να αναπτυχθούν και να προωθηθούν οι μαζικές μεταφορές, με εξισορρόπηση των σχέσεων μεταξύ των χρηστών μεταφορών και των εταιρειών μεταφορών.

2.4 Από το 2001 η Ευρωπαϊκή Ένωση ασχολείται εντατικά με την προστασία των επιβατών και με την ενίσχυση των δικαιωμάτων τους στους διάφορους τρόπους μεταφοράς. Για τον σκοπό αυτό, θέσπισε σταδιακά νομοθεσία η οποία έχει ως σκοπό να εγγυηθεί ένα υψηλό επίπεδο προστασίας, προκειμένου οι χρήστες των σιδηροδρομικών, αεροπορικών, θαλάσσιων, πλωτών μεταφορών και μεταφορών με πούλμαν και λεωφορεία να απολαμβάνουν ανάλογα δικαιώματα και συνθήκες στο σύνολο της Ένωσης, πράγμα που ισχύει επίσης και για τα άτομα με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα. Ωστόσο, οι κανονισμοί που αφορούν τις πλωτές μεταφορές και τις μεταφορές με πούλμαν και λεωφορεία θα τεθούν σε ισχύ αντίστοιχα τον Δεκέμβριο του 2012 και τον Μάρτιο του 2013.

2.5 Το 2010 η Επιτροπή ξεκίνησε μια τεράστια εκστρατεία διετούς διάρκειας με τίτλο: *Επιβάτες: τα δικαιώματά σας στα χέρια σας*, κυρίως μέσω της δημιουργίας της ιστοσελίδας στο Διαδίκτυο <http://ec.europa.eu/passenger-rights> με ανακεφαλαιωτικό πίνακα των δικαιωμάτων των χρηστών, για κάθε τρόπο μεταφοράς και σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Επίσης, διανεμήθηκαν δωρεάν ενημερωτικά φυλλάδια, τα οποία υπενθυμίζουν στους επιβάτες τα δικαιώματά τους, ενώ σχετικές αφίσες τοποθετήθηκαν σε όλους τους σιδηροδρομικούς σταθμούς και τα αεροδρόμια των κρατών μελών. Η Επιτροπή μόλις αποφάσισε την παράταση της εν λόγω εκστρατείας έως το 2014.

2.6 Οι μαζικές μεταφορές εξακολουθούν, ωστόσο, να χαρακτηρίζονται από ασυμμετρίες πληροφόρησης, αρμοδιοτήτων και καταστάσεων μεταξύ αφενός των επιβατών και αφετέρου των εταιρειών μεταφορών. Δεν εξαλείφεται η εντύπωση ότι πολλοί επιβάτες δεν έχουν ακόμα πλήρη αντίληψη των δικαιωμάτων τους ή δεν γνωρίζουν σε περίπτωση ανάγκης με ποιον τρόπο να τα ασκήσουν ή να τα χρησιμοποιήσουν σωστά. Οι μελέτες και οι έρευνες της Επιτροπής δείχνουν ότι, για διεκδικούμενα ποσά κάτω των χιλίων ευρώ, μόνον ένας στους πέντε ευρωπαίους καταναλωτές επιδιώκει επανόρθωση της ζημίας ενώπιον δικαστηρίου εξαιτίας του υψηλού κόστους, της πολυπλοκότητας και του χρονοβόρου χαρακτήρα των διαδικασιών.

2.7 Σε αυτό προστίθεται το γεγονός ότι, σύμφωνα με την Επιτροπή, οι εθνικές αρχές συνεχίζουν να εφαρμόζουν την εθνική νομοθεσία με διαφορετικό τρόπο, πράγμα που προκαλεί σύγχυση στους επιβάτες καθώς και στις εταιρείες μεταφορών και δημιουργεί στρεβλώσεις στην αγορά.

2.8 Κατά συνέπεια, η Επιτροπή σκοπεύει να ενισχύσει την εφαρμογή των ισχυόντων κανόνων βελτιώνοντάς τους σε περίπτωση ανάγκης. Για τον σκοπό αυτό, η Επιτροπή δρομολόγησε πρόσφατα δημόσια διαβούλευση σχετικά με την ενδεχόμενη αναθεώρηση του κανονισμού που αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών.

3. Περιεχόμενο της ανακοίνωσης

3.1 Η ανακοίνωση αποτελεί σύνοψη των δικαιωμάτων και των αρχών που ισχύουν σε όλους τους τρόπους μαζικών μεταφορών. Προσδιορίζει τα κενά που πρέπει να καλυφθούν και σκοπεύει στην άρση των φραγμών, οι οποίοι εμποδίζουν τους πολίτες να ασκήσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

3.2 Η ανακοίνωση περιέχει τρεις βασικές αρχές που είναι η μη εισαγωγή διακρίσεων, οι ακριβείς διαθέσιμες εγκαίρως και προσιτές στο κοινό πληροφορίες, καθώς και η άμεση και ανάλογη συνδρομή. Παραθέτει τα 10 ειδικά δικαιώματα που ακολουθούν, και τα οποία στο πνεύμα ενός πιο διατροπικού οράματος ισχύουν για όλους τους τρόπους μεταφορών:

- 1) Δικαίωμα πρόσβασης στις μεταφορές χωρίς διακρίσεις·
- 2) Δικαίωμα κινητικότητας: δυνατότητα πρόσβασης και παροχή συνδρομής χωρίς πρόσθετο κόστος σε επιβάτες με αναπηρία και σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα (PRM)·
- 3) Δικαίωμα ενημέρωσης πριν από την αγορά και κατά τα διάφορα στάδια του ταξιδιού, ιδίως σε περίπτωση διακοπής αυτού·
- 4) Δικαίωμα ακύρωσης του ταξιδιού (επιστροφή ολόκληρου του αντιτίμου του εισιτηρίου) όταν το ταξίδι δεν εκτελείται όπως προβλεπόταν·
- 5) Δικαίωμα εκπλήρωσης της σύμβασης μεταφοράς σε περίπτωση διακοπής (μεταφορά σε άλλο δρομολόγιο και νέα κράτηση)·
- 6) Δικαίωμα αξίωσης συνδρομής σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης στα σημεία αναχώρησης ή ανταπόκρισης·
- 7) Δικαίωμα αποζημίωσης υπό ορισμένες συνθήκες·
- 8) Δικαίωμα επίκλησης της ευθύνης του μεταφορέα έναντι των επιβατών και των αποσκευών τους·
- 9) Δικαίωμα χρήσης ταχύρρυθμου και προσπελάσιμου συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών·
- 10) Δικαίωμα πλήρους εφαρμογής και αποτελεσματικής επιβολής της κοινοτικής νομοθεσίας.

3.3 Έστω και αν οι συνθήκες και οι τρόποι εφαρμογής ποικίλουν και εξελίσσονται ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες των διάφορων τρόπων μεταφοράς, ο βασικός σκοπός πλέον είναι να καταστούν οι κανόνες εύκολα καταληπτοί και να καταχωρηθεί η εφαρμογή και ο έλεγχός τους σε όλους τους τρόπους μεταφοράς προκειμένου να διασφαλιστεί η εφαρμογή συγκλίνουσας προσέγγισης στον τομέα αυτόν.

3.4 Για να βελτιωθεί η προστασία των επιβατών ακόμη και πέραν των συνόρων της ΕΕ, ζητήματα σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών θα ρυθμίζονται με διμερείς και διεθνείς συμφωνίες.

4. Γενικές παρατηρήσεις

4.1 Πρέπει να εγκωμιασθεί η Επιτροπή για το γεγονός ότι δρομολόγησε μια πολιτική κατοχύρωσης ενός συνόλου κοινών ή συγκρίσιμων δικαιωμάτων για τους επιβάτες και όρων που ισχύουν σε όλους τους τρόπους μαζικών μεταφορών, τα οποία ανταποκρίνονται τόσο στους στόχους των Συνθηκών όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (άρθρο 169, τίτλος XV της Συνθήκης για τη λειτουργία της ΕΕ) όσο και των προσανατολισμών του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων ή της νομολογίας του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4.2 Η ΕΟΚΕ επικροτεί μεν το γεγονός ότι η ανακοίνωση συγκεντρώνει στο ίδιο έγγραφο, συνοπτικά, όλους τους κανόνες και τις απαιτήσεις που θα ισχύουν στο εξής όσον αφορά τα δικαιώματα των χρηστών μαζικών μεταφορών, εκφράζει όμως τη λύπη της για την απουσία αριθμητικών δεδομένων σχετικά με τα εμπόδια που διαπιστώθηκαν.

4.3 Η ΕΟΚΕ στηρίζει όλα τα μέτρα που μπορούν να οδηγήσουν στην άρση των φραγμών, οι οποίοι εμποδίζουν τους πολίτες να ασκήσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους, και συγχαίρει την Επιτροπή για τις προβλεπόμενες ενέργειες ώστε να υπάρξουν εγγυήσεις ότι οι χρήστες των σιδηροδρομικών, αεροπορικών, θαλάσσιων, πλωτών μεταφορών και μεταφορών με πούλμαν και λεωφορεία απολαμβάνουν ανάλογα δικαιώματα και συνθήκες, όποιοι και αν είναι οι τρόποι μεταφοράς που χρησιμοποιούνται.

4.4 Ένας από τους φραγμούς αυτούς είναι η ανεπαρκής, ελλιπής ή δυσνόητη πληροφόρηση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν μόλις αγοράσουν εισιτήριο, τόσο πριν από τη διαδρομή όσο και μετά, σε περίπτωση διαταραχής.

4.5 Η ΕΟΚΕ προτείνει, για να ενημερώνεται με σαφήνεια κάθε επιβάτης για τα δικαιώματά του, κατά την κράτηση κάθε ταξιδιού ή την αγορά εισιτηρίου, να γνωστοποιείται σε κάθε επιβάτη, με παραπομπή σε συναφή ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο και με έντυπη αναφορά σε κάθε εισιτήριο, σε σαφή, συνεκτική και κατανοητή γλώσσα, συμπεριλαμβανομένων των επιβατών με αναπηρία, πού μπορεί να βρει τις σχετικές πληροφορίες, είτε με τα ενημερωτικά δελτία στα εκδοτήρια εισιτηρίων, είτε στο Διαδίκτυο. Η εκστρατεία ενημέρωσης που δρομολόγησε η Επιτροπή το 2010 πρέπει να συνεχιστεί σε στενή συνεργασία με τις οργανώσεις των καταναλωτών.

4.6 Όμως, εξακολουθούν να ισχύουν ουσιαστικές διαφορές, εις βάρος του χρήστη, μεταξύ των διάφορων τρόπων μεταφοράς, κυρίως στις αεροπορικές μεταφορές, για τις οποίες η ΕΟΚΕ, στη σχετική για τον τομέα διερευνητική γνωμοδότησή της ⁽¹⁾, είχε διαπιστώσει ότι τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών υστερούν σε ορισμένους τομείς σε σχέση με τις διατάξεις που ισχύουν στους άλλους τρόπους μεταφοράς, και είχε ζητήσει:

- προσδιορισμό της εμβέλειας του δικαιώματος συνδρομής·
- βελτίωση της ενημέρωσης των επιβατών και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού·
- επέκταση του δικαιώματος πληροφόρησης και στις ζώνες επιβίβασης·
- διασαφήνιση της έννοιας της «έκτακτης περίπτωσης»·

— κατάρτιση μαζί με τους εκπροσώπους των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα κατευθυντηρίων γραμμών που θα αποσαφηνίζουν τους ορισμούς του κανονισμού 1107/2006 σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, και βελτίωση της εφαρμογής του·

— προσδιορισμό των συστατικών στοιχείων της τελικής τιμής

— καθιέρωση της υποχρέωσης αποζημίωσης των επιβατών που θίγονται σε περίπτωση πτώχευσης αεροπορικής εταιρείας, υλοποίηση της αρχής της «ευθύνης από κοινού και εις ολόκληρον» για τον επαναπατρισμό από άλλες αεροπορικές εταιρείες, και δημιουργία ταμείου για τη χορήγηση αποζημιώσεων στους επιβάτες

— δυνατότητα εκχώρησης της σύμβασης μεταφοράς χωρίς χρέωση σε τρίτους.

Όλες αυτές οι διατάξεις πρέπει να ισχύουν και για τα άλλα μέσα μεταφοράς στον βαθμό που δεν έχουν ακόμη θεσπιστεί.

4.7 Τα δέκα ειδικά δικαιώματα που προσδιορίζονται στην υπό εξέταση ανακοίνωση συνιστούν την κατάλληλη βάση προκειμένου οι μεν επιβάτες να μπορούν να διακρίνουν καλύτερα τι δικαιούνται να αναμένουν ως ελάχιστη ποιότητα υπηρεσιών μεταφορών, οι δε εταιρείες μεταφορών να μπορούν να εφαρμόσουν τη νομοθεσία της ΕΕ κατά τρόπο πιο συνεπή και αποτελεσματικό.

4.8 Η ΕΟΚΕ εκτιμά, ωστόσο, ότι τα δέκα δικαιώματα που καταγράφονται πρέπει να ολοκληρωθούν με τρία συμπληρωματικά δικαιώματα, ήτοι:

- 1) το δικαίωμα στην ασφάλιση και την ασφάλεια που περιλαμβάνει τόσο την τεχνική ασφάλεια του μεταφορικού εξοπλισμού όσο και τη σωματική ασφάλεια των επιβατών·
- 2) το δικαίωμα σε ελάχιστα ποιοτικά πρότυπα υπηρεσιών και άνεσης καθώς και σε προηγούμενη ενημέρωση από τον μεταφορέα, σε περίπτωση υπερaráριθμων κρατήσεων. Η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει ότι στην ανακοίνωσή της COM(2009) 490 σχετικά με το «σχέδιο δράσης για την αστική κινητικότητα» η Επιτροπή είχε ανακοινώσει την επιθυμία της να ολοκληρώσει την κανονιστική προσέγγιση μέσω κοινών δεικτών ποιότητας προκειμένου να προστατευθούν τα δικαιώματα των επιβατών και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα·
- 3) το δικαίωμα στην τήρηση, εκ μέρους των εταιρειών μεταφοράς, των αρχών της διατήρησης, της προστασίας και της βελτίωσης της ποιότητας του περιβάλλοντος, όπως αναφέρεται στη Συνθήκη.

4.9 Με βάση τα εν λόγω 13 δικαιώματα, οι σχετικές νομοθετικές διατάξεις που ισχύουν σήμερα πρέπει να υποβληθούν σε επανεξέταση. Με αυτόν τον τρόπο, γνωστά προβλήματα, όπως τα εμπόδια που εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα, η αδιαφάνεια των δομών τιμολόγησης, οι ελλειμματικές ή ακατανόητες πληροφορίες, τα ασαφή και πολύπλοκα μέσα προσφυγής, οι ανεπαρκείς οικονομικές αποζημιώσεις, οι υπερβολικές καθυστερήσεις εξέτασης των καταγγελιών κλπ., πρέπει να αναλυθούν και να εξαλειφθούν.

⁽¹⁾ ΕΕ 2012/C 24/28 της 28.1.2012, σ. 125-130

4.10 Καθώς η ίδια η Επιτροπή αναγνωρίζει στην υπό εξέταση ανακοίνωσή της αναγνωρίζει ότι η δημοσίευση αξιολόγηση των επιδόσεων των φορέων παροχής υπηρεσιών μεταφοράς και η δημοσίευση ερευνών ικανοποίησης των επιβατών θα διευκόλυναν την παρακολούθηση και τον έλεγχο ομοιόμορφων εφαρμογών από τους εθνικούς οργανισμούς ελέγχου, η ΕΟΚΕ τάσσεται υπέρ των εν λόγω αξιολογήσεων και εκτιμά ότι οι εκπρόσωποι όλων των ενδιαφερομένων πρέπει να συμμετέχουν σε μια ανάλυση αναγκών καθώς και σε αξιολογήσεις επιδόσεων και σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

4.11 Η ΕΟΚΕ προτείνει, συνεπώς, τη θέσπιση ενός συστήματος τακτικών αξιολογήσεων προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των υπηρεσιών μεταφορών, καθώς και η προσαρμογή τους στην εξέλιξη των αναγκών των επιβατών, και να ελέγχεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών. Ο επιδιωκόμενος στόχος θα είναι να καθοριστούν, σε κοινοτικό επίπεδο, οι τρόποι ανταλλαγών, σύγκρισης και συντονισμού, και να προωθηθεί η δυναμική των ανεξάρτητων αξιολογήσεων με σεβασμό της αρχής της επικουρικότητας, μέσω της κατάρτισης, στο πλαίσιο διαλόγου με τους εκπροσώπους των ενδιαφερομένων φορέων, ιδίως των οργανισμών που εκπροσωπούν τους επιβάτες (συμπεριλαμβανομένων των επιβατών με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα), μιας μεθοδολογίας αξιολογήσεων εναρμονισμένης σε ευρωπαϊκή κλίμακα βάσει κοινών δεικτών.

4.12 Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει την πρόθεση της Επιτροπής να μην περιοριστεί, όπως συμβαίνει μέχρι σήμερα, σε μέτρα κλαδικού χαρακτήρα, αλλά να επιδιώξει την ανάπτυξη μιας διατροπικής προσέγγισης, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες κινητικότητας και μετακίνησης των χρηστών, ανεξαρτήτως των τρόπων μεταφοράς που χρησιμοποιούν ή που συνδυάζουν έτσι ώστε να εξασφαλιστεί διατροπική συνέχεια. Μέσω της μεγαλύτερης εναρμόνισης των δικαιωμάτων των επιβατών, οι στρεβλώσεις του ανταγωνισμού μεταξύ των διαφορετικών τρόπων μεταφοράς μπορούν να αποφευχθούν.

4.13 Για τις περισσότερες αστοχίες και κενά που διαπιστώνονται στην ανακοίνωση γίνεται παραπομπή είτε στην ανάλυση αντικτύπου ενόψει της αναθεώρησης του κανονισμού «αεροπορικές μεταφορές», όπου θα εξετασθούν ενδεχόμενα δεσμευτικά μέτρα, είτε στις εθελοντικές συμφωνίες από την πλευρά των εταιρειών μεταφορών. Η ΕΟΚΕ θα επιθυμούσε μια πιο αποφασιστική στάση, η οποία να προωθεί κυρίως μέτρα δεσμευτικού χαρακτήρα.

4.14 Η ΕΟΚΕ εκφράζει τη λύπη της για το γεγονός ότι η ανακοίνωση δεν κάνει αναφορά στα δικαιώματα και τις εξουσίες των οργανισμών που εκπροσωπούν τους επιβάτες, πόσο μάλλον που αυτοί είναι οι πλέον αρμόδιοι για να ενημερώνουν και να στηρίζουν τους πολίτες κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους, συμπεριλαμβανομένων των οργανισμών οι οποίοι εκπροσωπούν τα συμφέροντα των απόμων με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα.

4.15 Όσον αφορά τις ενστάσεις, κάθε επιβάτης πρέπει να ενημερώνεται σε σαφή γλώσσα, σχετικά με τα μέσα και τις υπηρεσίες επαφής στις οποίες μπορεί να υποβάλει ένσταση, καθώς και σχετικά με τα ένδικα μέσα που διαθέτει. Η ΕΟΚΕ προτείνει όλες οι εταιρείες μεταφορών να χρησιμοποιούν μια στερεότυπη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για όλες τις ενστάσεις (ενστάσεις@...), υπό τον όρο ότι θα επιτρέπεται και κάθε άλλος τρόπος υποβολής ένστασης (ταχυδρομική αποστολή, κατάθεση σε εκδοτήριο εισιτηρίων, κλπ.). Επίσης, είναι απαραίτητο να οριστούν μέγιστες δεσμευτικές προθεσμίες απάντησης σε αυτές τις ενστάσεις.

4.16 Η ΕΟΚΕ ζητά να συμπληρωθεί η ανακοίνωση με διευκρινίσεις σχετικά με τα μέσα προσφυγής σε περίπτωση που δεν λαμβάνονται υπόψη καταγγελίες και ενστάσεις επιβατών προς οργανώσεις σε επίπεδο κάθε κράτους μέλους, όπως και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με εξουσίες λήψης αποφάσεων και επιβολής περιορισμών. Σε καμία περίπτωση, πάντως, δεν πρέπει η προσφυγή να συνδέεται με την τιμή που καταβλήθηκε για το εισιτήριο.

4.17 Η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει ότι το δικαίωμα επανόρθωσης της ζημίας πολύ συχνά παραμένει θεωρητικό ιδίως όταν πρόκειται για μικρές διαφορές κατακερματισμένες λόγω πρακτικών δυσκολιών άσκησης του δικαιώματος αυτού. Καθώς είναι σημαντικό η διαδικασία προσφυγής να μην είναι περίπλοκη και να μην συνεπάγεται κόστος που να αποθαρρύνει τους καταγγέλλοντες, η ΕΟΚΕ συνηγορεί υπέρ της γενικευμένης εφαρμογής διαδικασιών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, χωρίς να καταργείται το δικαίωμα των επιβατών να προσφεύγουν στη Δικαιοσύνη.

4.18 Η ΕΟΚΕ έχει λάβει γνώση (στη γνωμοδότησή της CESE 803/2012) του γεγονότος ότι τα συστήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μπορούν στο εξής να εφαρμόζονται και για τις συλλογικές διαφορές, ως πρώτο βήμα προς τη δημιουργία δικαστικού μηχανισμού συλλογικών προσφυγών σε όλη την ΕΕ. Συνιστά, ωστόσο, να καθιερωθεί σαφώς η δυνατότητα αυτή σε νομοθετικό κείμενο και να προσδιοριστεί δέοντως το καθεστώς που θα διέπει αυτόν τον μηχανισμό.

Βρυξέλλες, 23 Μαΐου 2012.

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Staffan NILSSON