C/2024/3382

31.5.2024

Γνωμοδοτηση Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή

Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση

[COM(2023) 753 final – 2023/0437 (COD)]

και

Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών

[COM(2023) 752 final – 2023/0436 (COD)]

(C/2024/3382)

Εισηγήτρια: **Ileana IZVERNICEANU DE LA IGLESIA**

Αίτηση γνωμοδότησης	Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 29.1.2024 και 1.2.2024 Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 8.2.2024
Νομική βάση	Άρθρα 91 παράγραφος 1, 100 παράγραφος 2 και 304 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αρμόδιο όργανο	«Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές, κοινωνία των πληροφοριών»
Έγκριση από το τμήμα	28.2.2024
Έγκριση από την Ολομέλεια	20.3.2024
Σύνοδος ολομέλειας αριθ.	586
Αποτέλεσμα της ψηφοφορίας (υπέρ/κατά/αποχές)	212/1/2

1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΕΟΚΕ) υποστηρίζει τον νέο κανονισμό που προτείνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο οποίος αποσκοπεί στη βελτίωση των δικαιωμάτων και στην καλύτερη ενημέρωση των ταξιδιωτών. Τα μέρη αυτού του νέου κανονισμού (οργανωμένα ταξίδια, δικαιώματα επιβατών και πολυτροπικά ταξίδια) θα πρέπει να θεωρούνται συμπληρωματικά μεταξύ τους.

1.2. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η κατάλληλη και αποτελεσματική ρύθμιση όχι μόνο θα βελτιώσει την κατάσταση των επιβατών, αλλά θα ενισχύσει την ευρωπαϊκή βιομηχανία στον εν λόγω τομέα, καθιστώντας την πιο ανταγωνιστική.

1.3. Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ανησυχία της για τη μεγάλη έλλειψη ευαισθητοποίησης των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματά τους και για τα προβλήματα άσκησής τους και, ως εκ τούτου, πιστεύει ότι η ενημέρωση αποτελεί το πιο χρήσιμο και αποτελεσματικό εργαλείο για να γνωρίζουν οι επιβάτες τα δικαιώματα αυτά και να μπορούν να τα ασκούν σε περίπτωση παραβίασης. Ως εκ τούτου, η ΕΟΚΕ συνιστά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή οι πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών να παρέχουν ολοκληρωμένες και υψηλής ποιότητας πληροφορίες που να είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες με προσωπικό τρόπο, ακόμη και αν υπάρχουν άλλοι δίαυλοι μετάδοσης, όπως οι ψηφιακοί δίαυλοι.

1.4. Η ΕΟΚΕ καλεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να καταβάλει προσπάθειες για τη βελτίωση των πληροφοριών που έχουν στη διάθεσή τους οι επιβάτες πριν από την αγορά του ταξιδιού, ιδίως σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, και να διασφαλίσει ότι είναι κατανοητές από κάθε χρήστη. Η ΕΟΚΕ προτείνει να ενισχυθεί η διάδοση μέσω ενημερωτικών εκστρατειών.

1.5. Η ΕΟΚΕ επικροτεί θερμά την ενίσχυση της προστασίας των επιβατών με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ) και συνιστά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή να επεκτείνει αυτή την ενισχυμένη προστασία στους επιβάτες που ταξιδεύουν με παιδιά, καθώς είναι σαφές ότι συχνά καλούνται να ασχοληθούν με τη μεταφορά τους.

1.6. Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ικανοποίησή της για το γεγονός ότι ο εν λόγω κανονισμός ενισχύει την Πράσινη Συμφωνία προωθώντας τη βιώσιμη κινητικότητα και συνιστά να αναγνωριστεί επίσης η σημασία της καλής κατάρτισης και της καλής μεταχείρισης των εργαζομένων στον τομέα.

1.7. Η ΕΟΚΕ ζητεί μετ' επιτάσεως να είναι πραγματικά λειτουργικός και να τηρείται ο κανονισμός, με την παρακολούθηση, προς τούτο, των εκθέσεων που πρέπει να υποβάλλουν οι επιχειρήσεις ανά διετία και την επιβολή κυρώσεων σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

2. **Κύρια σημεία του εγγράφου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής**

2.1. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε σειρά προτάσεων που περιλαμβάνονται στη δέσμη μέτρων για τη βιώσιμη κινητικότητα, οι οποίες αποσκοπούν στη βελτίωση της εμπειρίας των επιβατών μέσω της ενίσχυσης των δικαιωμάτων τους. Κατά την κατάρτιση των εν λόγω κανόνων, ελήφθησαν υπόψη οι πρόσφατες εμπειρίες από την κρίση της νόσου COVID-19 και τις πτωχεύσεις διαφόρων μεταφορέων, οι οποίες κατέδειξαν την ανάγκη ενίσχυσης της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών, προκειμένου να ενθαρρυνθεί η χρήση των μαζικών έναντι των ατομικών μεταφορών που θα συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της Πράσινης Συμφωνίας.

2.2. Η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής επικεντρώνεται σε τρεις πτυχές. Η πρώτη είναι η επανεξέταση και η βελτίωση των δικαιωμάτων των επιβατών όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην ΕΕ [COM(2023) 753]. Η δεύτερη αφορά την πρόταση ευρωπαϊκού κανονισμού σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο των πολυτροπικών ταξιδιών και η τρίτη επικεντρώνεται στην αναθεώρηση της οδηγίας του 2015 για τα οργανωμένα ταξίδια. Η πρώτη και η δεύτερη πτυχή της δέσμης που ενέκρινε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποτελούν αντικείμενο της παρούσας γνωμοδότησης.

2.3. Ο αντίκτυπος των πολυτροπικών ταξιδιών θα αυξηθεί στο μέλλον. Σύμφωνα με εκτιμήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, επελέγησαν από 91 εκατομμύρια ταξιδιώτες το 2019· ο αριθμός αυτός αναμένεται να ανέλθει σε 103,6 εκατ. το 2030 και σε 150,9 εκατ. το 2050.

3. **Γενικές παρατηρήσεις**

3.1. Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ικανοποίησή της για την αναθεώρηση των ευρωπαϊκών κανονισμών που διέπουν τα δικαιώματα των επιβατών στις αεροπορικές, σιδηροδρομικές, πλωτές και οδικές μεταφορές, καθώς θεωρεί ότι η ολιστική προσέγγιση είναι ο καταλληλότερος τρόπος για την προώθηση του εν λόγω κανονισμού, με παροχή κινήτρων για τη χρήση των μαζικών μεταφορών και, ως εκ τούτου, ενίσχυση της Πράσινης Συμφωνίας.

3.2. Η ΕΟΚΕ επικροτεί θερμά τους κύριους στόχους της αναθεώρησης του κανονισμού, δηλαδή το δικαίωμα προσβασιμότητας και συνδρομής για τα άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα· το δικαίωμα εκτέλεσης της σύμβασης σε περίπτωση διαταραχής, όπου αυτό είναι εφικτό, και αποζημίωσης· και το δικαίωμα σε γρήγορο και προσβάσιμο σύστημα εύκολης διεκπεραίωσης.

3.3. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η πρόταση συνάδει με τη δέσμευση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο της στρατηγικής για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα να διασφαλίσει την ορθή εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών της ΕΕ και τη σαφήνειά τους για τα εμπλεκόμενα μέρη, διασφαλίζοντας την παροχή βοήθειας και την επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση προβλημάτων, σε ένα πολυτροπικό πλαίσιο και, ειδικότερα, την επιβολή κατάλληλων κυρώσεων σε περίπτωση παραβίασης των εν λόγω κανόνων η οποία θίγει τα δικαιώματα των επιβατών και τον ανταγωνισμό.

3.4. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ κρίνει ελάχιστα φιλόδοξη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία αποσκοπεί μόνο στη μεταρρύθμιση των ελλείψεων που εντοπίστηκαν μέσω διαφόρων μελετών και οργάνων της ΕΕ σχετικά με την εφαρμογή και την επιβολή των υφιστάμενων δικαιωμάτων των επιβατών και δεν θεσπίζει νέα δικαιώματα για τους επιβάτες, ενώ αποσκοπεί πρωτίστως στην επίτευξη ισορροπίας μεταξύ της προστασίας των επιβατών και των υποχρεώσεων των μεταφορέων και των διοικήσεων των υποδομών. Επίσης, η πρόταση δεν αναγνωρίζει τον ζωτικό ρόλο των εργαζομένων στον τομέα, οι οποίοι πρέπει να είναι καλά καταρτισμένοι και να τυγχάνουν καλής μεταχείρισης.

3.5. Η ΕΟΚΕ εκφράζει την ανησυχία της για τη μεγάλη έλλειψη ευαισθητοποίησης των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματά τους και για τα προβλήματα άσκησής τους. Ειδική έρευνα του Ευρωβαρόμετρου 2019 καταλήγει στο συμπέρασμα ότι λιγότεροι από τους μισούς πολίτες της ΕΕ γνωρίζουν ότι οι επιβάτες έχουν δικαιώματα. Μόνο το ένα τρίτο των πολιτών γνωρίζουν τα δικαιώματά τους όταν ταξιδεύουν. Πρόκειται για ένα επαναλαμβανόμενο πρόβλημα που απομακρύνει τους πολίτες από τους στόχους της ΕΕ για την οικοδόμηση μιας οικονομίας στην υπηρεσία των ανθρώπων. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής θα πρέπει να συμβάλει στη βελτίωση της κατάστασης των χρηστών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3.6. Στη γνωμοδότησή της σχετικά με τη λειτουργία και την επιβολή των κεκτημένων δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν αεροπορικώς, η ΕΟΚΕ έχει ήδη συστήσει τη βελτίωση της ενημέρωσης σχετικά με τα δικαιώματά τους και τη θέσπιση ταχέων και αποτελεσματικών μηχανισμών για την επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση καθυστερήσεων ή ματαιώσεων. Παρά ταύτα, τα προβλήματα που εντοπίστηκαν εξακολουθούν να υφίστανται ή επιδεινώθηκαν από τις διάφορες κρίσεις στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών.

3.7. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η νομοθετική πρόταση πρέπει απαραιτήτως να υλοποιηθεί με εναρμονισμένο τρόπο και σύμφωνα με την αναθεώρηση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, δεδομένου ότι, μολονότι πρόκειται για υπηρεσίες διαφορετικής νομικής φύσης, είναι δύσκολο για τους καταναλωτές να τις διαφοροποιήσουν στις συμβάσεις τους. Η ΕΟΚΕ συνιστά οι δύο προτάσεις να εναρμονίσουν την προστασία των καταναλωτών, προκειμένου να μη δημιουργηθούν διαφορές που επηρεάζουν το επίπεδο του ανταγωνισμού μεταξύ των διαφόρων παραγόντων της αγοράς.

3.8. Η επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών είναι ένα ζήτημα που δεν έχει επιλυθεί με τα εργαλεία που έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές. Η συλλογική αγωγή είναι πολύ δύσκολη στην πράξη. Η δικαστική επίλυση των συγκρούσεων σε έναν τόσο μαζικό τομέα οδηγεί σε προβλήματα, πρόσθετο κόστος και ανεπάρκειες για όλους τους εμπλεκομένους. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι θα πρέπει να προωθηθούν δημόσιοι, γρήγοροι και αποτελεσματικοί μηχανισμοί για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης σε όλες τις επιλογές σύναψης συμβάσεων στον τομέα των μεταφορών που έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές (απευθείας με τον πάροχο, μέσω φυσικών ή ψηφιακών μεσαζόντων ή διατροπικού χαρακτήρα), προκειμένου να διασφαλιστεί η ισότητα μεταξύ όλων των φορέων της αγοράς. Ως εκ τούτου, συνιστά στα ταξιδιωτικά έγγραφα να αναφέρεται (1) πού πρέπει να υποβληθεί σχετική καταγγελία κατά του παρόχου ταξιδιωτικών υπηρεσιών και (2) σε ποιο εναλλακτικό σύστημα επίλυσης διαφορών μπορεί να προσφύγει ο καταναλωτής σε περίπτωση που δεν λάβει ικανοποιητική απάντηση.

3.9. Η ΕΟΚΕ ζητεί να καταβληθούν μεγαλύτερες προσπάθειες για την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών διασυνοριακής επίλυσης διαφορών, ως σημαντικό μέρος των ταξιδιών και της σύναψης συμβάσεων με φορείς της αγοράς που είναι εγκατεστημένοι σε χώρα διαφορετική από εκείνη του χρήστη που τις συνάπτει. Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει την ύπαρξη του δικτύου TRAVEL-NET, το οποίο συμβάλλει στη διευκόλυνση της επίλυσης διασυνοριακών διαφορών, και συνιστά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή να λάβει υπόψη τις παρατηρήσεις του επί της παρούσας νομοθετικής πρότασης.

3.10. Ομοίως, η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει ότι το επίπεδο προστασίας των επιβατών αυξήθηκε σημαντικά μετά την εναρμόνιση των δικαιωμάτων των επιβατών σε επίπεδο ΕΕ, η οποία αποσκοπεί στη διασφάλιση ισότιμων όρων ανταγωνισμού για όλους τους παράγοντες που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών μεταφορών. Όπως και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η μεγαλύτερη προστασία των επιβατών αποτελεί κίνητρο για τη χρήση των μαζικών μεταφορών, το οποίο θα συμβάλει αποφασιστικά στην Πράσινη Συμφωνία, αλλά και θα ευνοήσει τον θεμιτό ανταγωνισμό μεταξύ των διαφόρων φορέων (μεταφορείς, διαχειριστές υποδομών, μεσάζοντες), γεγονός που θα ενθαρρύνει την ανάπτυξη μιας ισχυρής και φιλικής προς την απασχόληση βιομηχανίας στον τομέα των επιβατικών μεταφορών.

3.11. Παρά την προαναφερθείσα αύξηση της προστασίας, οι πτωχεύσεις των αεροπορικών εταιρειών και των φορέων εκμετάλλευσης, και κυρίως ο αντίκτυπος της νόσου COVID-19, κατέδειξαν ότι υπάρχει έλλειψη υποχρεώσεων όσον αφορά τη σύναψη συμβάσεων ασφάλισης κατά της αφερεγγυότητας ή εγγυοδοσίας από τους διάφορους φορείς εκμετάλλευσης που συμμετέχουν σε ένα ταξίδι. Μολονότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει να εξεταστεί το ζήτημα αυτό σε μελλοντικές νομοθετικές πράξεις, η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η δημιουργία ισχυρών καθεστώτων αφερεγγυότητας που θα ισχύουν για όλους τους παράγοντες και τους φορείς εκμετάλλευσης ανεξαρτήτως μεγέθους (μικρομεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις) που συμμετέχουν στο ταξίδι είναι απαραίτητη για την εφαρμογή παρόμοιων κανόνων για παρόμοιους κινδύνους.

4. **Ειδικές παρατηρήσεις**

4.1. Η ΕΟΚΕ θεωρεί ορθή την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για σαφή ρύθμιση του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων όταν η κράτηση των εισιτηρίων γίνεται μέσω μεσάζοντα. Η δυνατότητα του μεταφορέα να αποφασίζει, με τη σύμφωνη γνώμη του ενδιαμέσου, ποιος από τους δύο θα παραλαμβάνει την αίτηση του καταναλωτή είναι κατάλληλη, δεδομένου ότι επιτρέπει στον καταναλωτή να γνωρίζει από τη στιγμή της κράτησης από ποιον θα ζητήσει αποζημίωση ή επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση προβλημάτων. Ωστόσο, η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η ακριβής ρύθμιση των μεσαζόντων που ισχύει για τα αεροπορικά ταξίδια θα πρέπει να επεκταθεί σε όλους τους άλλους τρόπους μεταφοράς, προκειμένου να διασφαλιστεί η εναρμόνιση και η ισότητα μεταξύ των διαφόρων τρόπων μεταφοράς.

4.2. Η ΕΟΚΕ τάσσεται υπέρ της προτεινόμενης ρύθμισης της επιστροφής μέσω μεσαζόντων που προβλέπεται στη νομοθεσία. Η πρόταση παρέχει σαφήνεια με τη θέσπιση της υποχρέωσης ενημέρωσης του καταναλωτή με σαφή και απλό τρόπο κατά τον χρόνο της κράτησης και της επιβεβαίωσης των όρων και των προϋποθέσεων επιστροφής, διασφαλίζοντας ότι η επιστροφή των χρημάτων είναι δωρεάν και εντός 14 ημερών.

4.3. Η ΕΟΚΕ θεωρεί απαραίτητο, προκειμένου να διασφαλιστεί ένας αποτελεσματικός μηχανισμός επιστροφής, να υπάρχει κατάλληλη διαβίβαση πληροφοριών σχετικά με τους καταναλωτές μεταξύ μεσαζόντων και αεροπορικών εταιρειών, με παράλληλη εξασφάλιση των κατάλληλων επιπέδων ανταγωνισμού. Ως εκ τούτου, θεωρεί σκόπιμο να ρυθμιστεί η πτυχή αυτή, ιδίως οι εγγυήσεις σχετικά με τη μέγιστη περίοδο διατήρησης των δεδομένων και την οριοθέτηση του σκοπού για τη συμμόρφωση με τον γενικό κανονισμό για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ).

4.4. Οι διάφορες εργασίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατέδειξαν επανειλημμένα το χαμηλό επίπεδο συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών στους διάφορους τρόπους μεταφοράς. Ένας από τους λόγους είναι η έλλειψη ενημέρωσης των χρηστών σχετικά με την ύπαρξη τέτοιων δικαιωμάτων. Η ΕΟΚΕ επικροτεί τη θέσπιση τυποποιημένης διαδικασίας επιστροφής και αποζημίωσης για όλους τους τρόπους μεταφοράς. Η υιοθέτηση αυτού του μοντέλου θα μειώσει το κόστος για τις επιχειρήσεις και θα διευκολύνει την κατανόησή του από όλους τους καταναλωτές. Επιπλέον, οι εθνικοί ελεγκτικοί οργανισμοί θα πρέπει να μεριμνούν ώστε το έντυπο αυτό να είναι πάντα διαθέσιμο στους καταναλωτές, γεγονός που θα προωθήσει την ευρεία χρήση του και θα συμβάλει στη βελτίωση της συμμόρφωσης, που αποτελεί τον πρωταρχικό στόχο της προτεινόμενης μεταρρύθμισης. Οι μεταφορείς θα πρέπει επίσης να υποχρεούνται να εφαρμόζουν το επιχείρημα περί ανωτέρας βίας με διαφανή τρόπο κατά τη διάρκεια των διαδικασιών υποβολής καταγγελιών. Εάν αναφέρεται ότι μια περίπτωση ανωτέρας βίας έχει οδηγήσει σε καθυστέρηση ή ματαίωση ενός ταξιδιού, ο μεταφορέας μπορεί να αναμένεται να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία για το γεγονός αυτό (π.χ. πρόγνωση καιρού στην τοποθεσία και κατά την ώρα διέλευσης του εν λόγω οχήματος). Το επιχείρημα περί ανωτέρας βίας δεν πρέπει να χρησιμοποιείται αυθαίρετα για την απόρριψη αιτημάτων.

4.5. Ομοίως, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η προσέγγιση «βάσει κινδύνου» που υιοθετείται από τη νομοθεσία είναι κατάλληλη. Σύμφωνα με αυτήν, οι εθνικοί ελεγκτικοί οργανισμοί καταρτίζουν προγράμματα παρακολούθησης για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις του κανονισμού από τους μεταφορείς, τους φορείς εκμετάλλευσης υποδομών και τους μεσάζοντες με βάση τις καταγγελίες των καταναλωτών και τις δραστηριότητες παρακολούθησης. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να παρέχει διαφάνεια και να βελτιώνει την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών προστασίας που ορίζει η νομοθεσία.

4.6. Το βάρος της παρακολούθησης της συμμόρφωσης των επιμέρους φορέων εκμετάλλευσης με τις διατάξεις του κανονισμού θα πρέπει να βαρύνει τους εθνικούς ελεγκτικούς οργανισμούς, οι οποίοι θα πρέπει να έχουν εναρμονισμένες λειτουργίες σε όλα τα κράτη μέλη. Ωστόσο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρέπει να διατηρήσει ενεργό ρόλο, ιδίως όσον αφορά τις πρακτικές που έχουν επιπτώσεις σε πολλά κράτη μέλη της ΕΕ. Η ΕΟΚΕ θεωρεί αναγκαίο να διευρυνθεί το πεδίο δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όσον αφορά τη διερεύνηση και την επιβολή κυρώσεων για πρακτικές για τις οποίες υπάρχουν υπόνοιες ότι αντίκεινται στον κανονισμό. Το προτεινόμενο κείμενο περιλαμβάνει τη δυνατότητα να ζητούνται πληροφορίες χωρίς να προσδιορίζει τις δυνατότητες ανάληψης δράσης. Επιπλέον, προβλέπεται μόνο για τις οδικές, σιδηροδρομικές και θαλάσσιες μεταφορές. Η εξαίρεση των αεροπορικών μεταφορών δεν δικαιολογείται επαρκώς και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να αποφεύγονται οι διαφορές στη μεταχείριση των διαφόρων εναλλακτικών τρόπων μεταφοράς.

4.7. Η ΕΟΚΕ επικροτεί την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στα πολυτροπικά ταξίδια. Η δυνατότητα πολυτροπικών μετακινήσεων συνάδει με την προώθηση της χρήσης των μαζικών μεταφορών ως επιλογής έναντι του ιδιωτικού οχήματος. Η αποτελεσματική πολυτροπική κινητικότητα αποτελεί βασικό στοιχείο για να καταστούν οι μεταφορές πιο βιώσιμες και συμβάλλει στην Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία.

4.8. Η ΕΟΚΕ προειδοποιεί ότι οι ταξιδιώτες που εξετάζουν το ενδεχόμενο να επιλέξουν ένα πολυτροπικό ταξίδι μεγάλων αποστάσεων αντιμετωπίζουν το μείζον πρόβλημα της έλλειψης επαρκούς προστασίας, ιδίως σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού. Η ΕΟΚΕ πιστεύει ότι η βελτίωση και η εξομοίωση αυτών των ταξιδιών από την άποψη αυτή θα τα καταστήσει αναμφίβολα πιο ελκυστική επιλογή για τους ταξιδιώτες. Η ΕΟΚΕ τονίζει ότι η εν λόγω νομοθεσία βελτιώνει σημαντικά την προστασία των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ), προβλέποντας συγκεκριμένα το δικαίωμα συνδρομής τόσο στις μεταφορές όσο και στα πολυτροπικά επιβατικά κέντρα.

4.9. Η ΕΟΚΕ επικροτεί τη δομή του προτεινόμενου κανονισμού, δεδομένου ότι διευκολύνει την εναρμόνιση των κανόνων για την προστασία των χρηστών των μεταφορών, ανεξαρτήτως του είδους τους, αποφεύγοντας τις ανισότητες και ευνοώντας τον ανταγωνισμό και τη συμπληρωματικότητα μεταξύ των διαφόρων τρόπων μεταφοράς.

4.10. Μολονότι η πρωτοβουλία είναι θετική, η ΕΟΚΕ θεωρεί ότι η προστασία που παρέχει ο προτεινόμενος κανονισμός στους ταξιδιώτες είναι περιορισμένη. Θα πρέπει να βελτιωθεί για τις ενιαίες πολυτροπικές συμβάσεις. Θα ήταν επίσης αναγκαίο, κατά την άποψη της ΕΟΚΕ, να προσδιοριστούν σαφέστερα οι υποχρεώσεις φροντίδας και συνδρομής, προκειμένου να αποφευχθεί η εύκολη παράκαμψή τους από όσους υποχρεούνται να τις παρέχουν σε κάθε περίπτωση. Ο κίνδυνος της μη βελτίωσης της σαφήνειας των όρων συνδρομής είναι ότι έτσι βρίσκεται εξ ολοκλήρου στα χέρια του υπεύθυνου μεταφορέα και, στην πράξη, η συνδρομή αυτή δεν παρέχεται, πράγμα που προκαλεί στον επιβάτη ζημία η οποία είναι πολύ δύσκολο να αποκατασταθεί. Στο ίδιο πνεύμα, η ΕΟΚΕ εγείρει το μειονέκτημα της μη παροχής αποζημίωσης για πλήρως ενοποιημένα εισιτήρια.

4.11. Η ΕΟΚΕ θεωρεί απαραίτητη την αποτελεσματική δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου δεδομένων κινητικότητας προκειμένου να ξεπεραστούν τα εμπόδια που δημιουργεί ο κατακερματισμός των δεδομένων μεταξύ των διαφόρων εταιρειών, φορέων εκμετάλλευσης και διαχειριστών, ο οποίος δυσχεραίνει τη διάθεση πληροφοριών στους χρήστες σε πραγματικό χρόνο. Πρόκειται για σοβαρό εμπόδιο που εμποδίζει τα οφέλη της ψηφιοποίησης των μεταφορών και τη δημιουργία επαρκών ισότιμων όρων ανταγωνισμού στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών κινητικότητας και μεταφορών στην ΕΕ, πράγμα που θα επέτρεπε την αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών, της πολυτροπικότητας, της οδικής ασφάλειας και της βιωσιμότητας, επιτρέποντας παράλληλα στους παράγοντες της αγοράς να επωφεληθούν από νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες και καινοτομία, και καθιστώντας δυνατές αποδοτικότερες και επικερδέστερες μεταφορές.

4.12. Ομοίως, αν και δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας γνωμοδότησης, η ΕΟΚΕ θεωρεί αναγκαίο να επιστήσει την προσοχή στο σοβαρό πρόβλημα της στρέβλωσης του ανταγωνισμού που προκαλείται από την έλλειψη ειδικής ρύθμισης για τις αποσκευές καμπίνας και τη συμπερίληψή τους στην τιμή του εισιτηρίου. Η ΕΟΚΕ υπενθυμίζει την απόφαση του ΔΕΕ στην υπόθεση C-487/12 ([1]), σύμφωνα με την οποία οι χειραποσκευές δεν θα πρέπει να υπόκεινται σε προσαύξηση της τιμής· ως εκ τούτου, επισημαίνει ότι το πεδίο εφαρμογής και οι ειδικές απαιτήσεις για το βάρος και τις διαστάσεις των χειραποσκευών πρέπει να καθοριστούν το συντομότερο δυνατόν. Σύμφωνα με όσα ζητήθηκαν σε προηγούμενες γνωμοδοτήσεις, το κεκτημένο του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον τομέα αυτόν θα πρέπει να ενσωματωθεί στο δίκαιο των καταναλωτών.

Βρυξέλλες, 20 Μαρτίου 2024.

Ο Πρόεδρος
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής
Oliver RÖPKE

([1]) Απόφαση του Δικαστηρίου (πέμπτο τμήμα) της 18ης Σεπτεμβρίου 2014.Vueling Airlines SA κατά Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia, C-487/12, ECLI:EU:C:2014:2232.