

P7_TA(2012)0371

Rechte der Benutzer aller Verkehrsträger

Entschließung des Europäischen Parlaments vom 23. Oktober 2012 zu den Rechten der Benutzer aller Verkehrsträger (2012/2067(INI))

Das Europäische Parlament,

- unter Hinweis auf Titel IV des Dritten Teils des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union über die Freizügigkeit,
 - in Kenntnis der Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über eine europäische Perspektive für Reisende: Mitteilung über die Rechte der Benutzer aller Verkehrsträger (COM(2011)0898),
 - in Kenntnis der Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses vom 23. Mai 2012¹,
 - unter Hinweis auf das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen,
 - unter Hinweis auf seine Entschließung vom 25. November 2009 zur Entschädigung von Fluggästen im Falle einer Insolvenz der Fluggesellschaft²,
 - unter Hinweis auf seine Entschließung vom 25. Oktober 2011 zu Mobilität und Integration von Menschen mit Behinderungen und der Europäischen Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010–2020³,
 - unter Hinweis auf seine Entschließung vom 29. März 2012 zur Funktionsweise und Anwendung der geltenden Fluggastrechte⁴,
 - gestützt auf Artikel 48 seiner Geschäftsordnung,
 - in Kenntnis des Berichts des Ausschusses für Verkehr und Fremdenverkehr und der Stellungnahme des Ausschusses für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (A7-0287/2012),
- A. in der Erwägung, dass seit der einschlägigen Zielsetzung des Weißbuches der Kommission im Jahre 2001 ein umfassendes Paket von EU-Passagierrechten für alle Verkehrsträger, d. h. für den Luft-, Bahn-, Schiffs- und Straßenverkehr, entwickelt wurde, das den Reisenden einen Mindestschutz gewährleistet und gleichzeitig zu einheitlichen Wettbewerbsbedingungen für die Beförderungsunternehmen beiträgt;
- B. in der Erwägung, dass manche dieser Passagierrechte jedoch noch unvollständig von den Beförderungsunternehmen angewendet, von den nationalen Behörden nicht in harmonisierter Weise kontrolliert oder vorschriftsgemäß durchgesetzt werden; in der

¹ ABl. C 229 vom 31.7.2012, S. 122.

² ABl. C 285 E vom 21.10.2010, S. 42.

³ Angenommene Texte, P7_TA(2011)0453.

⁴ Angenommene Texte, P7_TA(2012)0099.

- Erwägung, dass die bestehenden Bestimmungen nicht in der Lage sind, Klarheit über die Rechte der Passagiere oder die Verantwortung der Dienstleister zu schaffen und daher einer Überarbeitung bedürfen; in der Erwägung, dass zudem ein Informationsmangel bei den Reisenden über ihre Rechte und die zu erwartende Dienstleistungsqualität besteht und die Durchsetzung ihrer Rechtsansprüche oftmals mit Schwierigkeiten verbunden ist;
- C. unter Hinweis darauf, dass diese Bewertung auch durch eine Umfrage bestätigt wird, die der Berichterstatter unter den Abgeordneten und dem Personal des EP durchgeführt hat;
 - D. in der Erwägung, dass die Kommission mit ihrer neuesten Mitteilung und weiteren jüngsten Initiativen (Überarbeitung der Fluggastrechte, Verordnung (EG) Nr. 261/2004; Pauschalreisen, Richtlinie 90/314/EWG) zur Klärung und Stärkung der Verbraucherrechte in allen Verkehrsbereichen beitragen will;
 - E. in der Erwägung, dass darauf zu achten ist, zu viel Bürokratie für kleinere Busunternehmen in ländlichen Gebieten zu vermeiden, die häufig in abgelegenen Gegenden einen wertvollen Dienst für die Gemeinschaft erbringen;
 - F. in der Erwägung, dass es dabei entscheidend ist, den Bedarf nach Fahrgastrechten bei ländlichen Buslinien ausgewogen zu gestalten, und dass es notwendig ist sicherzustellen, dass die Belastung für das Busunternehmen nicht so stark ist, dass diese Dienstleistungen in Zukunft nicht mehr machbar sind;
 - G. in der Erwägung, dass in Artikel 169 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union und Artikel 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union ein hohes Maß an Verbraucherschutz garantiert wird;
 - H. in der Erwägung, dass es immer noch Probleme mit der Transparenz der Preise für Verbraucher gibt, die ihre Fahrkarten im Internet kaufen;

Allgemeiner Rahmen

- 1. unterstützt die Kommission in ihrer Absicht, die geltenden Bestimmungen zu den Passagierrechten stärker durchzusetzen und sie erforderlichenfalls zu verbessern, und begrüßt die vorliegende Mitteilung als nützlichen Überblick über das bisher Erreichte;
- 2. weist mit Nachdruck darauf hin, dass Reisende nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten haben, durch deren Einhaltung sie für sich und andere Reisende zu einem sicheren und reibungsfreien Ablauf vor, während und nach der Reise beitragen;
- 3. ist der Auffassung, dass die gemeinsamen Kriterien (Diskriminierungsfreiheit, Gleichbehandlung, physische und die IKT-Zugänglichkeit, Anforderungen der Barrierefreiheit, Erfüllung des Beförderungsvertrags, genaue, zeitgerechte und zugängliche Informationen vor, während und nach der Reise, unverzügliche und angemessene Hilfeleistungen bei Verkehrsproblemen und mögliche Entschädigungen) zusammen mit den 10 spezifischen Passagierrechten, die die Kommission in ihrer Mitteilung aufgeführt hat, den grundlegenden verkehrsübergreifenden Rechten entsprechen und eine solide Grundlage für die Erarbeitung einer rechtswirksamen Charta der Passagierrechte darstellen;
- 4. stellt fest, dass die Vorbedingungen für Sicherheit, d.h. sowohl der technischen Sicherheit des Transportmittels als auch die physische Sicherheit der Passagiere, das Prärogativ

bleiben muss;

5. empfiehlt der Kommission, in die von ihr aufgestellte Liste der Passagierrechte das Recht auf einen Mindeststandard an Qualitätsdienstleistungen durch die Beförderungsunternehmen aufzunehmen und diesen eindeutig zu definieren;
6. weist mit Blick auf die bevorstehenden Initiativen der Kommission hinsichtlich der Passagierrechte auf die Notwendigkeit hin, die Lücken zwischen den fragmentierten bestehenden Verordnungen zu schließen, nämlich eine verkehrsträgerübergreifende, nahtlose Beförderungskette für alle Passagiere zu gewährleisten; betont, dass bei den bevorstehenden Überarbeitungen der EU-Bestimmungen für Fahrgastrechte (für den Luft-, Bahn-, Schiffs- und Straßenverkehr) die verbesserte Konvergenz zwischen den verschiedenen Rechtsvorschriften in diesen vier Bereichen als eine Priorität angesehen und entsprechende Änderungen vorgenommen werden müssen;
7. fordert die Kommission auf, die Umsetzung von umfassenden Rechtsvorschriften, die zur Vermeidung von Unklarheiten und Missverständnissen hinsichtlich der Fahrgastrechte und der Verantwortung der Dienstleister dienen sollen, sorgfältig zu überprüfen und zu überwachen;
8. ist insbesondere der Auffassung, dass die Definitionen von Verspätungen und Ausfällen zu keinen Verzerrungen zwischen den für die verschiedenen Verkehrsträger geltenden Rechte führen sollten;
9. ist sich bewusst, dass strukturelle Unterschiede innerhalb der einzelnen Verkehrsbereiche existieren und jede einzige verkehrsträgerübergreifende Verordnung für alle Passagierrechte dies anerkennen muss; räumt ein, dass ein solches Verordnung derzeit aufgrund der noch nicht in Kraft getretenen Verordnungen zu den Fahrgastrechten im Schiffs- und Busverkehr nicht realisierbar ist, langfristig aber das erklärte Ziel sein muss; ist jedoch der Ansicht, dass ein ganzheitlicher Ansatz erforderlich ist, um alle Passagierrechte, darunter Rechte auf Entschädigung, Erstattung und Information, in einen gemeinsamen Rechtsrahmen zu integrieren, der Bedingungen für einen fairen Wettbewerb zwischen den verschiedenen Verkehrsträgern schafft;
10. fordert die Kommission deshalb auf, zum jetzigen Zeitpunkt Leitlinien zur Anwendung und Umsetzung der Rechte in allen Verkehrsbereichen vorzulegen, die weder auf eine Vereinheitlichung der Rechtsvorschriften noch auf eine Verwässerung der Passagierrechte abzielen dürfen und die den unterschiedlichen Erfordernissen jedes Verkehrsträgers, aber auch den Aspekten Rechnung tragen sollten, die allen gemein sind;
11. empfiehlt der Kommission die Vorbereitung eines Gemeinsamen Referenzrahmens (GRR) für das Personenbeförderungsrecht, der Grundprinzipien, Begriffsbestimmungen und Mustervorschriften für Fahrgastrechtvorschriften für alle Verkehrsträger umfasst und damit als Grundlage für die weitere Konsolidierung des Fahrgastrechts dienen kann, wobei der GRR für Fahrgastrechte dabei dem Beispiel des GRR für das europäische Vertragsrecht folgen sollte;
12. ist der Auffassung, dass Passagierrechte und -service den Entwicklungen im Reiseverhalten angepasst sein müssen und verweist in diesem Zusammenhang insbesondere auf die neuen Herausforderungen für Passagiere und Verkehrsunternehmen durch intermodales Reisen und die entsprechenden Informations- und Buchungssysteme; macht mit Nachdruck darauf

aufmerksam, dass auch die Rechte von Reisenden und die Verpflichtungen der Reiseveranstalter bei Pauschalreisen¹ dem aktuellen Stand angepasst werden müssen, und fordert von der Kommission unverzüglich einen überarbeiteten Vorschlag, der vor allem derzeitige bestehende Defizite beim Geltungsbereich, beim Verkauf von Pauschalreisen im elektronischen Handel und bei missbräuchlichen Vertragsklauseln bereinigt;

13. betont die Bedeutung für die EU, Fragen der Passagierrechte auch weiterhin zum Gegenstand bilateraler und internationaler Vereinbarungen für alle Verkehrsträger zu machen, um so den Schutz von Reisenden auch jenseits der EU-Grenzen zu verbessern;

Hinweis

14. begrüßt die Entscheidung der Kommission, ihre Informationskampagne zu den Passagierrechten bis 2014 fortzuführen; empfiehlt die Einbeziehung von nationalen Verbraucherschutzbehörden und Reiseagenturen in die Kampagne, da diese bei der Aufklärungsarbeit über die Fahrgastrechte einen wertvollen Beitrag leisten können (z.B. durch Bereitstellung von Informationsmaterial in Reisebüros und im Web); setzt sich in der Zwischenzeit dafür ein, dass Schlüsselinformationen, wie Passagierrechte und gegebenenfalls Ergebnisse von Leistungsüberprüfungen von Dienstleistern über dieselbe Quelle zugänglich gemacht werden sollten, um Anfragen seitens der Passagiere zu erleichtern; fordert die öffentlichen Einrichtungen, nationalen Verbraucherschutzzentren und -organisationen, die alle Passagiere vertreten, auf, ähnliche Kampagnen zu starten;
15. fordert, dass das Verzeichnis der verkehrsübergreifenden Rechte in knapper Form und in allen Amtssprachen der EU veröffentlicht wird;
16. erinnert daran, dass eine Reise einen Vertrag zwischen dem Dienstleister und dem Verbraucher darstellt, der auf verschiedene Arten umgesetzt werden kann, und fordert, dass sämtliche Bestandteile dieses Vertrags dem Verbraucher zum Zeitpunkt seines Abschlusses bekannt sein müssen und dass jedwede nachträgliche Änderung den Beteiligten zeitgerecht bekannt gegeben werden muss; ist der Ansicht, dass dieser Vertrag Informationen über die relevanten Aspekte der Reise sowie über die Rechte des Reisenden bei auftretenden Problemen enthalten sollte;
17. fordert alle Transportunternehmen und anderen betroffenen Dienstleister auf, verstärkte Bemühungen zur umfassenderen Information der Fahrgäste, insbesondere bei grenzüberschreitenden Reisen, zu unternehmen; vertritt die Auffassung, dass die Auskünfte leicht verständlich, präzise, umfassend, leicht zugänglich für alle sein müssen und in verschiedenen Formaten und in der Landessprache sowie auf Englisch zur Verfügung stehen müssen und Angaben zu den einschlägigen Websites und Smartphone-Apps sowie postalische Adressen für Beschwerden und Beschwerdeformulare aufweisen sollten;
18. fordert außerdem, dass Reisende über ihre Rechte genauso aufgeklärt werden wie über ihre Pflichten;
19. hebt hervor, dass die Rechte und Pflichten von Passagieren und anderen relevanten Interessengruppen (z.B. Transportunternehmen, Infrastrukturbetreiber, Begleitpersonen von behinderten Menschen) festgelegt werden müssen sowie auch alle Reiseinformationen vor

¹ Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59).

Reiseantritt (einschließlich Websites), Reservierungssysteme, Reiseinformationen in Echtzeit und Online-Dienste den Passagieren in Formaten zur Verfügung stehen müssen, die auch für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zugänglich sind;

20. fordert die Verkehrsunternehmen auf, die Fahrgastrecht-Informationen auf der Fahrkarte aufzuführen, insbesondere die Kontaktadressen für Hilfe und Unterstützung;
21. betont, dass im Falle eines „durchgehenden Fahrscheins“ klare Informationen gegeben werden müssen über die jeweilige Haftung der Verkehrsträger im Falle einer Gepäckbeschädigung während der Reise sowie über unterschiedliche Regelungen hinsichtlich des zulässigen Gepäcks, Erstattungen bei Verspätungen und die Vorschriften hinsichtlich der Beziehungen zwischen den Verkehrsträgern sowie über eine angemessene anderweitige Beförderung bei Verkehrsstörungen oder verpassten Anschlüssen, einschließlich intermodaler anderweitiger Beförderung;
22. begrüßt die neue, von der Kommission angebotene Smartphone App, die Informationen über Passagierrechte in mehreren Sprachen und in einem für behinderte Reisende zugänglichen Format anbietet; fordert die Mitgliedstaaten und die Verkehrsunternehmen auf, die Entwicklung und Nutzung ähnlicher moderner Technologien (u. a. SMS und Nutzung sozialer Netzwerke sowie Dienste in Gebärdensprache unter Verwendung von Videotechnologie bzw. textbasierte Dienste für Gehörlose, Schwerhörige und Menschen mit einer Sprachbehinderung) voranzutreiben; fordert öffentliche Behörden, Verbraucherschutzinstitutionen und Organisationen, die die Interessen sämtlicher Passagiere vertreten, auf, ähnliche Kampagnen zu starten; fordert die Kommission darüber hinaus auf, stets auch die Lebenssituation älterer Menschen zu berücksichtigen, die auf Reisen nicht immer mit Kommunikationsmitteln der modernen Technologie ausgestattet sind; ist außerdem der Ansicht, dass die Möglichkeit untersucht werden muss, in Flughäfen, Bahnhöfen und anderen großen Abreisepunkten kostenlos Internet zur Verfügung zu stellen, um eine umfassendere Nutzung dieser Dienste zu ermöglichen;
23. fordert die Kommission auf, bei allen Verkehrsträgern die Nutzung neuer Technologien zur Ausstellung von gültigen und digital vorzeigbaren Bordkarten zu unterstützen, um die Eincheckverfahren zu vereinfachen und die ökologische Nachhaltigkeit von Reisen zu fördern;
24. empfiehlt die Einrichtung von ausreichend besetzten und sowohl physisch als auch mittels IKT zugänglichen Informationsstellen und Help Desks, deren Personal angemessen geschult ist, um auch auf die Erfordernisse von Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität einzugehen, die an gut sichtbaren und zentral gelegenen Abreise- und Ankunftsörtlichkeiten (in Flughäfen, Bahnhöfen, Busterminals und Häfen) errichtet werden müssen, um verstärkte Unterstützungsleistungen für Reisende im Falle von vereinzelt oder massiven Verkehrsstörungen zu gewährleisten, wobei Reisenden mit Kindern und Menschen mit Behinderungen bzw. Menschen mit eingeschränkter Mobilität besondere Aufmerksamkeit zu widmen ist; empfiehlt, gut ausgebildetes Personal bereitzustellen, das in der Lage ist, sofort über eine anderweitige Beförderung oder eine Umbuchung zu entscheiden, im Falle von verlorengegangenen, verspäteten bzw. beschädigtem Gepäck Unterstützung zu leisten und Anträge auf Entschädigung oder Erstattung zu bearbeiten; in kleinen und nicht mit Personal ausgestatteten Bahnhöfen und Busterminals sollten alternative Lösungen zur Verfügung gestellt werden, beispielsweise ein Info-Telefon oder eine Webseite;

25. ist der Auffassung, dass alle Verkehrsunternehmen einen effizienten telefonischen Beratungsdienst einrichten müssen, der allen Reisenden nach Buchung der Reise zugänglich ist; dieser Beratungsdienst muss die Bereitstellung von Informationen und Alternativvorschlägen im Störfall umfassen, und im Luft-, See- und Schienenverkehr dürfen die Kosten dafür auf keinen Fall die Kosten eines Ortsgesprächs übersteigen;
26. ist der Auffassung, dass Reisende beim Kauf von Tickets angemessen darüber informiert werden sollten, ob das Risiko einer Überbuchung besteht;
27. fordert die Kommission auf, alle Hilfsmittel zu aktualisieren (ihre Website, Dokumente, Broschüren), die die Rechte von Passagieren hinsichtlich der verschiedenen Verkehrsarten betreffen, und dabei die letzten gerichtlichen Entscheidungen und insbesondere die Entscheidungen des EuGH zu berücksichtigen;

Transparenz

28. fordert die Kommission auf, die Berichtspflicht über den Standard der Dienstleistung, wie sie für die Eisenbahnunternehmen bereits besteht, auch auf die Beförderung in den anderen Verkehrsträgern, unter Berücksichtigung der spezifischen Art des jeweiligen Beförderungsmittels, auszudehnen; ist der Auffassung, dass die Veröffentlichung der Vergleichsdaten sowohl dem Verbraucher zur Orientierung als auch den Unternehmen zu Werbezwecken dienen kann;
29. fordert die Kommission auf, die Mitgliedstaaten dazu zu verpflichten, statistische Daten zu Verstößen gegen Passagierrechte und zur Behandlung von allen Beschwerden einerseits und zu Anzahl und Dauer von Verspätungen sowie zu verlorenem, verspätetem und beschädigtem Gepäck andererseits zu erheben; fordert sie auf, die von den Mitgliedstaaten vorgelegten statistischen Daten zu analysieren, die Ergebnisse zu veröffentlichen und eine Datenbank zum Austausch von Informationen einzurichten; fordert die Kommission ferner auf, in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten und den nationalen Durchsetzungsbehörden die notwendigen Maßnahmen einzuleiten;
30. ist außerdem der Ansicht, dass die Websites vieler Verkehrsunternehmen nicht klar sind und den Verbraucher bei der Reservierung des Fahrscheins irreführen; ersucht die Kommission, eine wirksame Umsetzung und Durchsetzung der geltenden Gesetzgebung über Preistransparenz und unlautere Geschäftspraktiken im Einklang mit den Richtlinien 2011/83/EU und 2005/29/EG zu gewährleisten und die Einführung eines Sanktionssystems für Verstöße gegen die Rechtsvorschriften der EU über Preistransparenz zu prüfen;
31. fordert die Kommission auf zu gewährleisten, dass, insbesondere wenn es sich um Computerreservierungssysteme handelt, die unter die Verordnung (EG) Nr. 80/2009 fallen, nicht-optionale Betriebskosten in die Reisepreise mit eingerechnet werden und buchbare, tatsächlich optionale Bestandteile mit allen erforderlichen Informationen und der Kosten für Nebendienstleistungen (wie z.B. Gebühren für die Zahlung mittels Kreditkarte oder die Gepäckbeförderung) veröffentlicht werden, sodass keine zusätzlichen Kosten kurz vor Kaufabschluss hinzugefügt werden und die Reisenden eindeutig zwischen nicht-optionalen Betriebskosten, die im Preis eingeschlossen sind, und buchbaren optionalen Bestandteilen unterscheiden können;
32. fordert die Kommission auf, eine verstärkte Überwachung von Websites zu gewährleisten und den nationalen Durchsetzungsbehörden etwaige fehlerhafte Anwendungen der

bestehenden Regelungen im Hinblick auf deren Durchsetzung mitzuteilen;

33. ersucht die Kommission, in Zusammenarbeit mit den nationalen Behörden in Bezug auf den Umfang der Personenbeförderung und der im Grundpreis enthaltenen Elemente die Umsetzung eines harmonisierten intermodalen Ansatzes für alle Verkehrsträger zu prüfen;
34. vertritt die Ansicht, dass die im Grundpreis enthaltenen Dienstleistungen zumindest alle für die Personenbeförderung unverzichtbaren Betriebskosten (auch im Zusammenhang mit den rechtlichen Verpflichtungen des Unternehmens bezüglich Sicherheit, Gefahrenabwehr und Passagierrechte), alle aus Sicht des Passagiers für seine Reise grundlegenden Aspekte (z. B. Ausstellung von Tickets und Bordkarten, Mitnahme von Mindestgepäck und persönlichen Gegenständen) sowie alle mit Zahlungsvorgängen verbundenen Kosten (z. B. Gebühren für Kreditkartenzahlung) abdecken sollte;
35. fordert die Kommission auf, Maßnahmen gegen die Verbreitung unlauterer Praktiken in Verträgen von Luftfahrtunternehmen zu ergreifen, zum Beispiel die ungerechte Bestimmung, dass die Fluggäste den Flugschein eines Rückflugtickets auch für den Hinflug verwenden müssen, wenn sie den Flugschein für den Rückflug nutzen wollen, oder dass die Passagiere sämtliche Kupons eines Flugscheins aufeinanderfolgend nutzen müssen;
36. ersucht die Kommission sicherzustellen, dass der Fahrscheinverkauf und eine transparente Preisgestaltung für alle ohne Diskriminierung jeglicher Art zugänglich ist, unabhängig vom Aufenthaltsort oder der Nationalität der Verbraucher oder der Reisebüros, und dass Preisdiskriminierung gegen Passagiere auf der Grundlage ihres Wohnsitzlandes umfassender untersucht und, wenn dies zutrifft, vollständig unterbunden wird;
37. ersucht die Kommission, sich mit der Transparenz und Neutralität der Vertriebskanäle zu befassen, die sich außerhalb des Anwendungsbereichs der Verordnung (EG) Nr. 80/2009 über Computerreservierungssysteme entwickelt haben;
38. wiederholt seine Forderung an die Kommission, Maßnahmen zu einheitlichen Normen für die Beförderung von Handgepäck vorzuschlagen, um die Fluggäste vor übermäßig einschränkenden Praktiken zu schützen und es ihnen zu ermöglichen, Handgepäck in angemessenem Umfang mit sich zu führen, einschließlich der Einkäufe aus den Flughafengeschäften;
39. fordert die Kommission nachdrücklich auf, die Einreichung einer Gesetzesvorlage zur Überarbeitung der Richtlinie 90/314/EWG über Pauschalreisen zu beschleunigen, um sicherzustellen, dass Verbraucher und Unternehmen dieses Sektors einen klaren Rechtsrahmen sowohl für Standardsituationen als auch für außergewöhnliche Situationen haben; ist darüber hinaus der Ansicht, dass die Kommission im Rahmen ihrer Überarbeitung erwägen sollte, dieselben Rechtsvorschriften für alle Parteien, die Tourismusdienstleistungen anbieten, bindend zu machen, da die Qualität einer Dienstleistung, die dem Verbraucher geboten wird, und der faire Wettbewerb in diesem Zusammenhang die wichtigsten Faktoren sein sollten;
40. erwartet, dass die Kommission bei ihrer Änderung der Richtlinie über Pauschalreisen umfassend die Auswirkung des e-Handels und der digitalen Märkte auf das Verbraucherverhalten in der europäischen Fremdenverkehrsindustrie prüft; ist der Auffassung, dass sie ihre Bemühungen verstärken muss, um die Qualität und den Inhalt der den Touristen angebotenen Informationen zu verbessern, und dass diese Informationen für

die Verbraucher leicht zugänglich und vertrauenswürdig sein müssen;

Anwendung und Durchsetzung

41. stellt fest, dass die Anwendung und Durchsetzung der EU-Vorschriften zu den Passagierrechten bei den verschiedenen Verkehrsträgern EU-weit noch uneinheitlich ist, was den freien Verkehr innerhalb des Binnenmarktes beeinträchtigt, da sich dies auf das Vertrauen der Verbraucher bei Reisen auswirkt und für einen fairen Wettbewerb der Verkehrsunternehmen von Nachteil ist;
42. fordert die Kommission nachdrücklich auf, klare Regeln für die Einrichtung von nationalen Durchsetzungsbehörden festzulegen, um den Passagieren einen transparenteren und leichteren Zugang zu diesen Behörden zu ermöglichen;
43. hält die Fusion von nationalen Durchsetzungsbehörden der verschiedenen Verkehrsträger für einen notwendigen Schritt in Richtung auf die einheitliche Anwendung der Passagierrechte;
44. fordert die Kommission auf, sicherzustellen, dass die nationalen Durchsetzungsbehörden umfassender zusammenarbeiten, einheitlichere Arbeitsmethoden anwenden und einen intensiven Informationsaustausch auf nationaler Ebene und EU-weit mit dem Ziel der Vernetzung und Umsetzung sicherstellen, und alle in ihrer Macht stehenden Mittel einschließlich gegebenenfalls des Rückgriffs auf das Vertragsverletzungsverfahren einzusetzen, um zu gewährleisten, dass die einschlägige EU-Gesetzgebung konsequenter umgesetzt wird;
45. verweist darauf, dass die Anwendung einer einheitlichen Arbeitsmethode für alle nationalen Durchsetzungsbehörden die harmonisierte Durchsetzung der Fahrgastrechte in allen Mitgliedstaaten gewährleisten wird;
46. fordert die Mitgliedstaaten auf, angemessene Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um eine effektive Durchsetzung und Zusammenarbeit mit nationalen Durchsetzungsbehörden anderer Mitgliedstaaten zu gewährleisten; unterstreicht die Bedeutung einheitlicher, wirksamer, abschreckender und verhältnismäßiger Sanktionen und Entschädigungssysteme, um für alle beteiligten Akteure einheitliche Wettbewerbsbedingungen und starke ökonomische Anreize zur Einhaltung der Bestimmungen über die Passagierrechte zu schaffen;
47. fordert die Kommission auf, sich für die Einrichtung einer zentralen, elektronischen Beschwerdestelle („clearing house“) einzusetzen, wobei diese Beschwerdestelle Flug- und Fahrgäste bei der Einreichung von Beschwerden beraten und sie zeit- und kostensparend an die jeweils zuständigen Durchsetzungsstellen übermitteln sollte; empfiehlt zwecks Information und Beratung durch die Beschwerdestelle die Einrichtung einer Standard-E-Mail-Adresse und einer kostenlosen EU-weit gültigen Hotline;
48. fordert die Kommission auf, Leitlinien für die schnelle und einfache Regelung von Beschwerden auf den Weg zu bringen;
49. fordert die Kommission auf, in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten und in Abstimmung mit sämtlichen betroffenen Akteuren ein einheitliches, EU-weit gültiges, in alle Amtssprachen der EU zu übersetzendes verkehrsübergreifendes Beschwerdeformular

zu entwickeln, das allen Reisenden, einschließlich blinden Menschen, zugänglich sein und in verschiedenen Formaten bereits bei der Buchung an allen Terminals und online zur Verfügung stehen sollte; fordert die Kommission auf, die Festlegung einer für alle Verkehrsarten maßgeblichen maximalen Frist vorzuschlagen, die sowohl für die Fahrgäste, die Beschwerden einreichen, als auch für die Verkehrsunternehmen und die nationalen Durchsetzungsstellen für die Bearbeitung von Beschwerden gelten sollte;

50. fordert die Kommission auf, allen Passagieren die Möglichkeit zu garantieren, mittels sämtlicher Kommunikationsarten, die bei der Reservierung nutzbar sind, und zu Preisen, die nicht überhöht sind, mit dem Beförderungsunternehmen insbesondere zu Informations- oder Beschwerdeziwecken in Kontakt zu treten;
51. ist der Auffassung, dass die Kontaktdaten der von den Beförderungsunternehmen bereitgestellten Kundendienste, wie z. B. Informationsdienste für Passagiere und die Behandlung von Beschwerden, auf dem Ticket deutlich angegeben werden sollten, ebenso wie sämtliche erforderlichen Merkmale eines Beförderungsdienstes, wie der Preis und eine Zusammenfassung der Bedingungen und Modalitäten der Reise;
52. ermutigt die Kommission, zusammen mit den Mitgliedstaaten die Struktur- und Verfahrensmängel in den nationalen Beschwerdestellen zu ermitteln und zu beseitigen und dafür zu sorgen, dass die Rechtsvorschriften in Verbindung mit den geplanten EU-Maßnahmen zur alternativen Streitbeilegung (ADR) umgesetzt werden und dass es einen wirksamen Mechanismus für Sammelklagen gibt, um sicherzustellen, dass die Reisenden ihre Rechte im Rahmen eines erschwinglichen, zweckdienlichen und zugänglichen europaweiten Systems wahrnehmen können, wobei den Parteien der gerichtliche Verfahrensweg nach wie vor gewährleistet sein muss; fordert die Mitgliedstaaten nachdrücklich auf, mit Unterstützung der Kommission gut regulierte Mediationsinstrumente zur Beilegung von Konflikten zwischen Passagieren und Dienstleistern aller Verkehrsträger zu schaffen und zu entwickeln, die von den Durchsetzungsstellen und anderen unabhängigen Stellen betrieben werden;
53. würdigt die immer häufigere Nutzung von mobilen Anwendungen für Kerndienste, insbesondere im Luftverkehr, wie Ticketkauf und Check-In, und fordert die Industrie nachdrücklich auf, die Entwicklung ähnlicher Tools auch für die Abwicklung von Beschwerden und für die Suche nach fehlendem Gepäck voranzutreiben;

Haftung

54. unterstreicht die Notwendigkeit, für alle Verkehrsträger eine eindeutige Definition der einschlägigen Begriffe und insbesondere des Begriffs „außergewöhnliche Umstände“ festzulegen, da dies den Beförderungsunternehmen eine einheitlichere Anwendung der Vorschriften ermöglichen würde, den Passagieren die Möglichkeit geben würde, die eigenen Rechte geltend zu machen, und die Unterschiede, die jetzt bezüglich der nationalen Umsetzung bestehen, zu verringern, sowie den Rahmen für juristische Anfechtungen der Entschädigungsregelungen zu begrenzen; fordert die Kommission auf, unter Einbeziehung der Interessengruppen des Verkehrssektors und unter Beachtung von einschlägigen Urteilen des EuGH die notwendigen legislativen Vorschläge zu machen; betont, dass eine solche Definition die Unterschiede zwischen den Verkehrsarten berücksichtigen muss; stellt fest, dass technische Pannen nicht als außergewöhnliche Umstände angesehen werden sollten und diese unter die Haftung des Beförderungsunternehmens fallen; betont, dass die Beförderungsunternehmen nicht für Störungen, die nicht von ihnen verursacht worden sind,

haftbar gemacht werden sollten, wenn die Beförderer alle zumutbaren Maßnahmen unternommen haben, um diese Störung zu vermeiden;

55. ist der Ansicht, dass der derzeitige Verbraucherschutz bei Konkurs oder Insolvenz einer Fluggesellschaft nicht ausreicht und freiwillige Versicherungsangebote kein Ersatz für rechtlich einforderbare Ansprüche sind; fordert die Kommission auf, einen Legislativvorschlag vorzulegen, in dem geeignete Maßnahmen zum Schutz von Passagieren im Falle von Zahlungsunfähigkeit oder Konkurs einer Fluggesellschaft oder im Falle des Entzugs der Betriebsgenehmigung einer Fluggesellschaft aufgeführt sind, die Bereiche wie die Rückführung festsitzender Fluggäste bei Einstellung des Betriebs, eine obligatorische Versicherung der Fluggesellschaft oder die Errichtung eines Garantiefonds abdecken würde; macht in diesem Zusammenhang auf seine Entschließung vom 25. November 2009 zur Entschädigung von Fluggästen im Falle einer Insolvenz der Fluggesellschaft aufmerksam; fordert die Kommission auf, sich für ein internationales Abkommen einzusetzen, das diese Maßnahmen auch für Fluggesellschaften aus Drittstaaten vorsieht;
56. erinnert die Mitgliedstaaten an ihre Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008, die Finanzlage der Luftfahrtunternehmen regelmäßig zu bewerten und bei Nichterfüllung der Bedingungen die vorgesehenen Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich des Entzugs der Betriebsgenehmigung einer Fluggesellschaft; fordert die Kommission mit Nachdruck auf, sich zu vergewissern, dass die nationalen Behörden diesen Verpflichtungen nachkommen;
57. fordert die Kommission mit Nachdruck auf, für Dienstleister der verschiedenen Verkehrsträger eine Verpflichtung vorzuschlagen, in letzter Instanz eine Garantie vorzusehen, mit der ihre Haftung bei Insolvenz, Konkurs oder Entzug einer Betriebsgenehmigung gedeckt werden kann;
58. begrüßt die Absicht der Kommission, die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zu überarbeiten; ersucht sie, in diesem Zusammenhang auch die Auswirkungen des Sturgeon-Urteils im Rahmen der Folgenabschätzung zu ihrem Gesetzgebungsvorschlag zu untersuchen¹;
59. ersucht die Kommission, die Frage der Haftung im Zusammenhang mit Gepäckschäden insbesondere in Bezug auf Mobilitätshilfen oder sonstige Hilfsmittel zu klären, deren Wiederbeschaffungswert häufig die maximale Höhe der Erstattung nach internationalem Recht überschreitet; besteht darauf, dass jede Beschädigung einer Mobilitätshilfe von Personen mit eingeschränkter Mobilität oder Personen mit Behinderungen infolge von unsachgemäßem Umgang durch Verkehrsunternehmen/Dienstleister im vollen Umfang erstattet werden muss, da diese Geräte wichtig sind für ihre Integrität, Würde und Unabhängigkeit und daher keinesfalls mit Gepäck vergleichbar sind;
60. fordert die Mitgliedstaaten auf, die Kompetenzen ihrer nationalen Durchsetzungsbehörden in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden über unsachgemäß behandeltes Gepäck im See- und Luftverkehr zu klären;
61. ist der Auffassung, dass bei Verlust, Verspätung oder Beschädigung eines Gepäckstücks die

¹ Das Sturgeon-Urteil hatte eine Entschädigungspflicht für Verspätungen über drei Stunden eingeführt. Dies hatte erhebliche finanzielle Auswirkungen auf die Fluggesellschaften und Konsequenzen für die Reisenden (Annullierungen, Verringerung der Flugrouten etc.). Die Folgen dieses Urteils bedürfen daher einer kritischen Überprüfung.

Luftfahrtgesellschaften zunächst die Fluggäste, mit denen sie einen Vertrag geschlossen haben, entschädigen müssen, sie aber im Anschluss daran das Recht haben müssen, gegenüber den Flughäfen oder Dienstleistungserbringern ihre Ansprüche aufgrund von Schäden geltend zu machen, für die sie nicht notwendigerweise Verantwortung tragen;

Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität

62. fordert die Verkehrsunternehmen auf, den Aspekten der Sicherheit, sowohl der technischen Sicherheit des Transportmittels als auch der physischen Sicherheit der Passagiere, höchste Aufmerksamkeit zu widmen und ihr Personal angemessen aus- und weiterzubilden, damit es in der Lage ist, Notfälle zu bewältigen, einschließlich der Kommunikation mit Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder Menschen mit Behinderungen; betont, dass diese Ausbildung in Zusammenarbeit mit den repräsentativen Organisationen von Menschen mit eingeschränkter Mobilität bzw. mit Behinderungen erfolgen muss;
63. fordert die Kommission dazu auf, in Zusammenarbeit mit den Beförderungsunternehmen die Sicherheitsvorschriften zu Personen mit eingeschränkter Mobilität bzw. mit Behinderungen zu überprüfen, um spezifische Standards für die unterschiedlichen Verkehrszweige, in erster Linie im Luftverkehr, voranzutreiben¹;
64. fordert die Beförderungsunternehmen auf, zusammen mit Vertretern der Industrie, den Dienstleistern und repräsentativen Organisationen von Menschen mit Behinderungen verständliche und einheitliche Benachrichtigungsprozesse zu schaffen und wenn möglich koordiniert einzurichten, um behinderten Personen und Personen mit eingeschränkter Mobilität das Reisen und insbesondere das intermodale Reisen zu erleichtern und barrierefrei zu machen und ihnen die Möglichkeit zu bieten, erforderliche Hilfeleistungen im Voraus ohne zusätzliche Kosten anzumelden, sodass die Beförderungsunternehmen sich auf besondere Bedürfnisse einstellen und somit ihrer Pflicht zur Hilfestellung nachkommen können;
65. ist der Auffassung, dass die Aufstellung von Mindestnormen für die Hilfestellung für Personen mit Behinderung und mit eingeschränkter Mobilität in allen Verkehrsarten für einen harmonisierten Ansatz auf dem gesamten Gebiet der EU unerlässlich ist;
66. fordert die Kommission auf, verkehrsträgerübergreifende harmonisierte Mindestvorschriften für das Mindestmaß von Betreuungsleistungen im Falle von großen Verspätungen am Verkehrsterminal/Bahnhof oder an Bord des Verkehrsmittels (Bus/Zug/Schiff/Flugzeug) auszuarbeiten; für Menschen mit Behinderungen müssen Unterkünfte oder alternative Beförderungsmöglichkeiten zugänglich sein, und angemessene Unterstützung muss bereitgestellt werden;
67. stellt fest, dass die Zugänglichkeit direkte Auswirkungen auf die gesundheitliche und soziale Lebensqualität von älteren Menschen hat, deren Mobilität oft eingeschränkt ist und deren sensorische oder geistige Beeinträchtigungen ihre Reisefähigkeit und ihre Fähigkeit, weiterhin aktive Mitglieder der Gesellschaft zu sein, beeinträchtigen;

¹ Die jüngsten Erfahrungen machten beispielsweise im Luftverkehr eine unterschiedliche Anzahl der Gehörlosen deutlich, die von den einzelnen Luftverkehrsgesellschaften an Bord zugelassen sind, wobei die Gründe hierfür unklar sind. Siehe die diesbezügliche schriftliche Anfrage an die Kommission: E-005530/12.

68. fordert die Kommission auf, ein allgemeines Normenwerk für die Zugänglichkeit von Verkehrsinfrastruktur und -diensten zu schaffen, das auch Aspekte wie die Ausstellung von Tickets, Echtzeit-Reiseinformationen und Online-Dienste umfasst, um sicher zu stellen, dass Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität oder mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zu allen Produkten und Dienstleistungen im Beförderungssektor haben;
69. unterstreicht das Erfordernis einer Verkehrsinfrastruktur, die Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität diskriminierungsfreien und barrierefreien Zugang in zugänglichen Formaten (z.B. Braille-Schrift, leicht lesbare Schrift) zu allen Verkehrsmitteln und damit verbundenen Leistungen gewährleistet, einschließlich des Transfers von einem Verkehrsträger zum anderen und zwar in jeder Phase der Reise, angefangen beim Lösen des Beförderungsscheins über den Zugang zum Abfahrtspunkt (z.B. Bahnsteig), das Einsteigen in die Verkehrsmittel bis hin zur Einreichung einer Beschwerde, falls nötig;
70. ist der Ansicht, dass es trotz zahlreicher Fortschritte hinsichtlich der Qualität der Hilfestellung noch immer zu viele bauliche Hindernisse gibt, die Menschen mit eingeschränkter Mobilität daran hindern, die Dienste in vollem Umfang zu nutzen, insbesondere was den Zugang zu den Verkehrsmitteln (Flugzeug, Zug, Bus, etc.) betrifft; ist der Auffassung, dass die Beförderungsunternehmen die Qualität der Hilfestellung für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität verbessern und die Ausbildung ihres Personals stärker an den Bedürfnissen dieser Personengruppen ausrichten müssen, damit es besser darauf eingehen kann; betont, dass diese Ausbildung in Zusammenarbeit mit den repräsentativen Organisationen von Menschen mit eingeschränkter Mobilität bzw. mit Behinderungen erfolgen muss;
71. fordert die Verkehrsunternehmen nachdrücklich auf, die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität bei der Entwicklung von neuen Diensten, insbesondere neuen Zahlungsformen, z.B. mit intelligenten Mobiltelefonen („Smartphones“) und Chipkarten, zu berücksichtigen;
72. fordert die Abschaffung missbräuchlicher und/oder diskriminierender Praktiken bestimmter Beförderungsunternehmen, die darin bestehen, dass bei Personen mit eingeschränkter Mobilität die Begleitung durch eine weitere Person verlangt wird; weist mit Nachdruck darauf hin, dass ein Beförderungsunternehmen nicht die systematische Anwesenheit eines Begleiters fordern kann; verweist im Zusammenhang mit den Fällen, in denen Menschen mit Behinderungen ohne Begleitung das Boarding aufgrund von Sicherheitsbestimmungen verweigert wurde, auf das Urteil des Tribunal de Grande Instance von Bobigny vom 13. Januar 2012;
73. ist der Ansicht, dass immer dann, wenn es notwendig ist, dass ein behinderter Reisender mit einer Begleitperson reist, die Begleitperson kostenlos befördert werden sollte, da die Anwesenheit dieser Person erforderlich ist, damit der behinderte Reisende reisen kann;
74. weist mit Nachdruck darauf hin, dass das Recht, Mobilitätshilfen zu nutzen oder von einem anerkannten Blinden- oder Begleithund begleitet zu werden, in diesem Zusammenhang unter allen Umständen zu gewährleisten ist;
75. ist der Auffassung, dass im Falle von Verkehrsstörungen alle Informationen über Verspätungen oder Annullierungen, Hotelunterbringung, alternative Beförderungsmöglichkeiten, Erstattungsregelungen und Wahlmöglichkeiten zur

Reisefortsetzung oder zur anderweitigen Beförderung in für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formaten mitgeteilt werden müssen;

76. fordert spezielle Einrichtungen für schwerbehinderte Reisende, die Umkleidekabinen und Toilettenanlagen (sog. 'changing places') benötigen, die dem Reisenden auf allen EU-Flughäfen mit einem jährlichen Aufkommen von mehr als 1 000 000 Passagieren kostenlos zur Verfügung stehen müssen;

Intermodalität

77. stellt fest, dass die EU mit dem bevorstehenden Inkrafttreten der Verordnungen für den Schiffs-¹ und den Busverkehr² im Dezember 2012 bzw. März 2013 weltweit den ersten integrierten Raum für die Rechte der Benutzer aller Verkehrsträger geschaffen haben wird; stellt ferner fest, dass das relevante EU-Recht jetzt in konzertierter und koordinierter Weise durch alle Mitgliedstaaten voll umgesetzt werden muss, um zu gewährleisten, dass die Umstellung der EU-Personenverkehrspolitik der Union von einer strategisch ausschließlich modalen Politik zu einer intermodalen Politik erreicht wird;
78. fordert die Kommission auf, neue Modelle der Kommunikation zu schaffen, die repräsentativen Organisationen der Fahrgäste, Verkehrsunternehmen und Interessengruppen des Verkehrssektors umfassen, um das Prinzip der Intermodalität in der Praxis zu fördern;
79. fordert die Mitgliedstaaten auf, im Bereich der Anwendung der Verordnungen zum Eisenbahn- und Busverkehr weitestgehend auf die Inanspruchnahme von Ausnahmeregelungen zu verzichten, damit intermodales Reisen im Hinblick auf die Fahrgastrechte erleichtert wird;
80. hebt hervor, dass die Intermodalität durch das Mitführen von Fahrrädern, Rollstühlen und Kinderwagen in allen Verkehrsträgern und allen Dienstleistungsbereichen erleichtert werden sollte, auch bei grenzüberschreitenden Reisen und Fernverbindungen sowie in Hochgeschwindigkeitszügen;
81. fordert die Kommission zur Bildung einer intermodalen Interessengruppe auf, die bei Fragen der Anwendung der jeweiligen Verordnung im intermodalen Verkehr beratende Unterstützung leistet;
82. ermutigt die Industrie zur Entwicklung einer klaren, für jeden mittels IKT zugänglichen Infrastruktur zur Bereitstellung „durchgehender Fahrscheine“ (d. h. eines Beförderungsvertrags für verschiedene Reiseabschnitte mit einem Verkehrsträger) und integrierter Fahrscheine (d. h. eines Vertrags für eine intermodale Beförderungskette), wobei ein besonderer Schwerpunkt auf Chip-Karten gelegt wird; weist in diesem Zusammenhang auf die Verordnung für den Bahnverkehr hin, nach der computergestützte Informations- und Buchungssysteme an gemeinsame Standards angepasst werden müssen, um EU-weit die Bereitstellung von Reiseinformationen und Fahrscheindiensten sicherzustellen;
83. fordert die Kommission nachdrücklich auf, in ihren Bemühungen fortzufahren, einen europäischen, multimodalen Reiseplaner zu entwickeln, der als ein Schlüsselement für die

¹ ABl. L 334 vom 17.12.2010, S. 1.

² ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1.

Einführung von Intelligenten Verkehrssystemen (ITS) angesehen wird, um den Fahrgästen einen Tür-zu-Tür-Informationdienst, einschließlich für Reisekosten und Reisedauer, zu gewährleisten, und fordert die Mitgliedstaaten auf, zusammen mit der Kommission die jetzt bestehenden Hindernisse beim Zugang zu öffentlichen Verkehrsdaten und zum Datentransfer zu beseitigen, unbeschadet angemessener Datenschutzvereinbarungen;

o

o o

84. beauftragt seinen Präsidenten, diese Entschließung dem Rat und der Kommission zu übermitteln.