

Comisia Europeana anunta masuri pentru îmbunatatirea drepturilor si o mai buna informare a calatorilor

Comisia Europeana a adoptat miercuri o serie de propuneri menite sa îmbunatateasca experienta pasagerilor si a calatorilor prin consolidarea drepturilor acestora, se arata într-un comunicat al Executivului comunitar.

Noile norme se vor baza pe lectiile învățate, inclusiv pe experientele recente ale crizei provocate de pandemia de COVID-19 si ale falimentului grupului de voiaje Thomas Cook în 2019, care au avut un impact major atât asupra calatorilor, cât si asupra pietei calatoriilor. În special, acestea vor clarifica normele privind rambursarea atunci când zborurile sau calatoriile multimodale sunt rezervate printr-un intermediar, astfel încât pasagerii sa fie mai bine protejati împotriva anularilor. Acestea vor asigura, de asemenea, calatorii mai usoare, în special cele care implica diferite servicii de calatorie sau moduri de transport, asigurându-se ca pasagerii au acces la sprijin direct si informatii îmbunatatite în timp real, de exemplu cu privire la întârzieri si anulari.

Se acorda o atentie deosebita nevoilor pasagerilor cu handicap sau cu mobilitate redusa pentru a aborda si a facilita trecerea de la un mod de transport la altul si pentru a îmbunatati asistenta de calitate acolo unde este necesar.

Propunerile adoptate miercuri se axeaza pe trei aspecte: întarirea drepturilor consumatorilor, protectia calatorilor care achizitioneaza pachete de servicii si îmbunatatirea serviciilor de informare cu privire la calatoriile multimodale si crearea unui spatiu european comun al datelor privind mobilitatea.

În ceea ce priveste întarirea drepturilor consumatorilor, pasagerii care calatoresc cu avionul, cu trenul, cu vaporul sau cu autobuzul se bucura deja de o protectie recunoscuta la nivel mondial prin drepturile pasagerilor din UE. Acestia au, de exemplu, dreptul la redirectionare, rambursare, despagubiri si/sau asistenta (în functie de circumstante) în cazul în care calatoria este perturbata. Cu toate acestea, persista unele lacune în normele actuale, în timp ce deficientele în ceea ce priveste punerea în aplicare si asigurarea respectarii legislatiei împiedica pasagerii sa beneficieze pe deplin de aceste drepturi.

Propunerea de revizuire a regulamentelor privind drepturile pasagerilor abordeaza aceste probleme prin consolidarea mecanismelor de punere în aplicare si prin introducerea unor norme pentru pasagerii aerieni care si-au rezervat zborurile printr-un intermediar, inclusiv în ceea ce priveste rambursarea. Propunerea privind drepturile pasagerilor în contextul calatoriilor multimodale stabileste, de asemenea, pentru prima data, noi norme de protectie a pasagerilor care utilizeaza diferite tipuri de transport, cum ar fi autobuzele, trenurile si avioanele, toate în cadrul unei singure calatorii. Pasagerii se vor bucura de drepturi de informare mai bune înainte si în timpul acestor calatorii, inclusiv în ceea ce priveste duratele minime de legatura între diferitele servicii de transport.

În plus, în cazul în care au cumparat calatoria multimodala în cadrul unui contract de transport, acestia vor avea dreptul la asistenta din partea transportatorului în cazul pierderii legaturilor. Se acorda o atentie deosebita nevoilor pasagerilor cu handicap sau cu mobilitate redusa. Persoanele cu mobilitate redusa care trec de la un mod de transport la altul în timpul calatoriei vor fi asistate la punctele de legatura de catre transportatori si operatorii terminalelor atunci când calatoresc în temeiul unui singur contract de transport sau când calatoresc prin noduri multimodale pentru calatori.

În cazul în care o companie aeriana obliga un pasager cu handicap sau o persoana cu mobilitate redusa sa calatoreasca însoțit de o persoana, deoarece pasagerul are nevoie de asistenta pentru a respecta cerintele de

siguranta a aviatiei (de exemplu, pentru a fixa centura de siguranta), compania aeriana va fi obligata sa transporte însoțitorul gratuit și, atunci când este practic, sa aseze persoana respectiva lângă pasagerul pe care îl asista. Acest drept exista deja atunci când calătoriti cu trenul, vaporul sau autobuzul/autocarul.

În cazul protecției calătorilor care achiziționează pachete de servicii, odata cu revizuirea Directivei din 2015 privind pachetele de servicii de calatorie, protecția calătorilor care achiziționează pachete de servicii va fi mai eficace în viitor, în special în situații de criza, învățând învățămintele desprinse din pandemia de COVID-19. Modificările propuse vor oferi calătorilor drepturi mai puternice și mai clare și vor clarifica obligațiile și responsabilitățile organizatorilor de pachete de servicii de calatorie.

În ceea ce privește rambursările, exista un lanț de furnizori de servicii, organizatori de pachete de servicii și calători. Calătorii vor avea în continuare dreptul la rambursare în termen de 14 de zile. Acest lucru va fi facilitat deoarece organizatorii de pachete, dintre care majoritatea sunt întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri), vor avea dreptul la o rambursare din partea prestatorilor de servicii în termen de 7 de zile. Faptul ca acestia primesc rambursarea în termen de o săptămână le permite, la rândul lor, sa își ramburseze clienții în termen de doua săptămâni în total.

Aconturile efectuate de calători pentru pachete nu pot depăși 25% din prețul pachetului, cu excepția cazului în care organizatorii se confruntă cu costuri care justifică un avans mai mare, de exemplu, deoarece acestia trebuie sa plătească în avans companiei aeriene prețul integral al biletului. Organizatorii nu pot solicita plata totală mai devreme de 28 de zile înainte de începerea derulării pachetului.

Calătorii cărora li se ofera un voucher vor primi informații clare cu privire la faptul ca pot solicita rambursarea și vor fi informați cu privire la caracteristicile voucherului înainte de a-l accepta. Aceste vouchere vor fi rambursate automat dacă nu sunt utilizate înainte de sfârșitul perioadei lor de valabilitate. În plus, titlurile valorice și drepturile de rambursare vor fi acoperite de protecția în caz de insolvență.

Turistii vor primi informații clare cu privire la măsura în care o combinație de servicii de calatorie constituie un pachet, cine este răspunzător în caz de probleme, precum și cu privire la drepturile lor în calitate de calători care achiziționează pachete de servicii.

Referitor la îmbunătățirea serviciilor de informare cu privire la calatoriile multimodale și crearea unui spațiu european comun al datelor privind mobilitatea, revizuirea Regulamentului delegat privind serviciul de informare cu privire la calatoriile multimodale (MMTIS) la nivelul UE va facilita găsirea de către pasageri, prin intermediul serviciilor de informare cu privire la calătorii, a informațiilor în timp real cu privire la diferite moduri de transport și accesul la actualizări în timp real în timpul calătoriei, de exemplu cu privire la întârzieri și anulari. De asemenea, vor fi disponibile noi tipuri de informații, cum ar fi dacă bicicletele pot fi transportate în tren și accesibilitatea, inclusiv pentru calătorii cu handicap sau cu mobilitate redusă.

Multimodalitatea, sau combinația de moduri de transport, poate reduce emisiile globale generate de transport, permițând calătorilor sa aleaga cel mai eficient și mai durabil mod de transport.

În conformitate cu Strategia europeană privind datele și sprijinită de programul Europa digitală, inițiativa privind un spațiu european comun al datelor privind mobilitatea (EMDS), adoptată tot astăzi, va facilita accesul, punerea în comun și partajarea datelor din sursele existente și viitoare de date privind transporturile și mobilitatea. Aceasta va permite accesul la date în timp real și partajarea acestora, permițând publicului calator sa rămâna la curent cu situația transportului și cu condițiile de trafic, permițându-i sa își planifice mai bine calatoriile. Aceasta va permite, de asemenea, actorilor publici și privați sa dezvolte servicii de transport inovatoare și elaborarea de politici bazate pe date în domeniul transporturilor.

Aproximativ 13 miliarde de pasageri care calatoresc cu avionul, cu trenul, cu autocarul, cu autobuzul sau cu feribotul în fiecare an în UE beneficiaza de drepturile pasagerilor din UE si multi altii utilizeaza transportul local. Se preconizeaza ca aceasta cifra va ajunge la 15 miliarde pâna în 2030 si la aproape 20 miliarde pâna în 2050.