

Comisia Europeana ofera noi clarificari privind drepturile pasagerilor care utilizeaza transportul aerian

Comisia Europeana a publicat, luni, orientari interpretative revizuite privind drepturile pasagerilor care utilizeaza transportul aerian, care vor facilita respectarea reglementarilor si vor armoniza punerea în aplicare de catre organismele nationale, informeaza un comunicat de presa al Executivului comunitar.

Începând din 2016, Comisia furnizeaza orientari pentru a raspunde preocuparilor comune exprimate de organismele nationale de aplicare a legii, de pasageri si de asociatiile acestora, precum si de reprezentantii industriei. Revizuirea publicata luni tine seama în special de hotarârile Curtii de Justitie din 2016 care clarifica anumite dispozitii, permitând o aplicare mai eficace si mai coerenta a normelor. De asemenea, a fost adaugata o noua sectiune privind perturbările masive ale calatoriilor.

Tot luni, au fost publicate orientari interpretative revizuite privind drepturile persoanelor cu handicap si ale persoanelor cu mobilitate redusa atunci când calatoresc pe calea aerului.

"Prin orientarile de astazi, continuam sa sprijinim autoritatile nationale si operatorii de transport, în special în ceea ce priveste drepturile persoanelor cu handicap si ale persoanelor cu mobilitate redusa. La rândul sau, acest lucru îi va ajuta pe cetateni, întrucât sondajul Eurobarometru de astazi arata ca nu sunt întotdeauna pe deplin constienti de drepturile lor. În luna noiembrie a anului trecut, Comisia a propus ca furnizorii sa informeze pasagerii cu privire la drepturile lor si sa abordeze drepturile pentru calatoriile multimodale. Solicit Parlamentului si Consiliului sa convina rapid asupra acestor noi norme privind calatoriile multimodale pentru a proteja mai bine europenii, indiferent de modul în care calatoresc", a declarat comisarul responsabil pentru transporturi, Wopke Hoekstra.

Drepturile pasagerilor definite la nivelul UE sunt aplicate de furnizorii de servicii de transport si sunt respectate de organismele nationale. Disparitatile dintre practicile nationale pot crea confuzie pentru pasageri atunci când acestia se confrunta cu provocari în timpul calatoriei, în special daca acestea se întind pe frontierele UE. De asemenea, poate fi dificil pentru pasageri sa înțeleaga masurile necesare si sa gaseasca asistenta adecvata.

Orientarile de astazi sunt însoțite de publicarea unui nou sondaj Eurobarometru, care subliniaza ca majoritatea europenilor considera în continuare ca nu dispun de suficiente informatii cu privire la drepturile pasagerilor, chiar daca gradul de constientizare a crescut în comparatie cu acum cinci ani.

Rezultatele arata ca respondentii s-au simțit cel mai bine informati cu privire la drepturile pasagerilor pentru calatoriile cu trenul (33%), urmate de transportul aerian (30%), autocarul (27%) si apoi vaporul/feribotul (16%). Sondajul arata, de asemenea, ca 84% dintre respondentii care au solicitat asistenta pentru persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusa au fost multumiti de raspuns.

35% dintre calatori au primit informatii cu privire la drepturile pasagerilor, în crestere cu 13 puncte procentuale fata de 2019. Cel mai frecvent, aceasta a fost în gari (9%, + 5). 75% dintre pasagerii din avion au primit informatii înainte de calatorie cu privire la drepturile lor, comparativ cu 6% pentru transportul feroviar, 51% pentru autocare si 54% pentru nave/feriboturi.

Gradul de satisfactie cu privire la modul în care au fost gestionate perturbările semnificative este cel mai ridicat în cazul zborurilor (66%, + 12 pp, urmat de nave/feriboturi (53%, -3 pp), cai ferate (52%, + 8 pp) si autocare (50%, + 8 pp).

UE este singura zona din lume în care pasagerii sunt protejati de un set complet de drepturi - indiferent daca

calatoresc cu avionul, cu trenul, cu vaporul sau cu autobuzul si autocarul. Drepturile pasagerilor se bazeaza pe trei elemente-cheie: nediscriminarea; informare precisa, în timp util si accesibila; asistenta imediata si proportionala.