

**ODGOVORI EUROPSKE KOMISIJE NA TEMATSKO IZVJEŠĆE EUROPSKOG
REVIZORSKOG SUDA
„PRAVA PUTNIKA U ZRAČNOM PROMETU TIJEKOM PANDEMIJE BOLESTI
COVID-19: UNATOČ NASTOJANJIMA KOMISIJE KLJUČNA PRAVA NISU
ZAŠTIĆENA”**

SAŽETAK

I. Komisija je odmah intervenirala i predstavila neposredan odgovor za ublažavanje društveno-gospodarskih posljedica pandemije bolesti COVID-19, koji je bio usmjeren na koordiniranu reakciju na razini Europe¹. Ta je reakcija podrazumijevala ciljano zakonodavstvo kojim se zračne prijevoznike privremeno rasterećuje od obveza u pogledu iskorištenosti slotova u skladu s pravom EU-a, Smjernice za tumačenje prava putnika u kontekstu bolesti COVID-19 i privremeni okvir kojim se državama članicama omogućuje da u cijelosti iskoriste fleksibilnost predviđenu pravilima o državnim potporama u svrhu podrške gospodarstvu u kontekstu pandemije bolesti COVID-19.

II. Komisija je u Smjernicama za tumačenje prava putnika u kontekstu bolesti COVID-19 od 18. ožujka 2020. naglasila da putnici imaju pravo na točne informacije o svojim pravima i na to da im se u slučaju otkazivanja leta ponudi jasan izbor između povrata novca i povrata u obliku vaučera.

Za odlučivanje o prioritetima u pogledu rashoda nadležne su države članice. Međutim, Komisija je podsjetila države članice na to da u skladu s pravilima o državnim potporama zračnim prijevoznicima/organizatorima putovanja mogu isplatiti potpore kako bi im se omogućilo da putnicima vrate novac.

III. Masovna otkazivanja tijekom pandemije bolesti COVID-19 pokazala su važnost pravila na razini EU-a te njihove ujednačene provedbe i izvršenja. Komisija se u strategiji za održivu i pametnu mobilnost² obvezala da će razmotriti mogućnosti i koristi daljnje razrade jednostavnijeg, dosljednijeg i usklađenijeg multimodalnog okvira za prava putnika koji će biti otporniji na krize.

IV. a) Komisija smatra da je iznimno važno da zračni prijevoznici putnicima pruže točne informacije o njihovim pravima i da, u slučaju da to ne učine, reagiraju nacionalna provedbena tijela koja su odgovorna za ostvarivanje prava putnika. Iako su se zračni prijevoznici doista suočili s dosad nezabilježenim brojem otkazivanja, a stoga i s krizom likvidnosti, Komisija smatra nužnim da zračni prijevoznici unatoč tomu propisno obavijeste potrošače o njihovu pravu na povrat novca u gotovini kako bi se sačuvalo povjerenje potrošača u sektor prijevoza i putovanja. Komisija je u svibnju 2020. donijela Preporuke kako bi turistima i putnicima koji su kupili paket aranžmane putnički vaučeri postali atraktivnija alternativa povratu novca u gotovini i na taj se način ublažila kriza likvidnosti s kojom su se suočili prijevoznici. Ujedno je preporučila da se ti vaučeri zaštite od nesolventnosti.

¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_hr

² COM(2020) 789 final.

S obzirom na to da ne postoje obveze u pogledu izvješćivanja Komisije, iznimno je teško dobiti pregled situacije na terenu na razini EU-a. Stoga je Komisija za dobivanje informacija iskoristila postupak za uspostavu dijaloga u okviru mehanizma EU Pilot. Isto tako, već je 2013. predložila da se zahtjevi u pogledu izvješćivanja pojačaju, ali u Vijeću još nije postignut dogovor o djelovanju na temelju tog prijedloga.

b) Komisija je od ožujka 2020. donijela niz smjernica i komunikacija kako bi pridonijela koordinaciji među državama članicama i zaštitila slobodno kretanje u Uniji tijekom pandemije bolesti COVID-19.

Za odlučivanje o prioritetima u pogledu potrošnje nadležne su države članice. Komisijina je uloga poticati tržišno natjecanje, stoga nije na njoj da poziva države članice na uspostavu programa potpore kako bi se olakšao povrat novca putnicima.

Komisija je samo podsjetila države članice na to da u skladu s pravilima o državnim potporama mogu dodijeliti potporu kako bi zračnim prijevoznicima/organizatorima putovanja omogućili da putnicima vrate novac.

Države članice nisu dodijelile državnu potporu svim zračnim prijevoznicima i organizatorima paket aranžmana. Isto tako, oni koji nisu primili državnu potporu počeli su putnicima vraćati novac zahvaljujući mjerama za potporu i izvršnim mjerama koje su poduzele Komisija i države članice.

c) Na internetskim stranicama Re-open EU dostupne su informacije o ograničenjima putovanja koja su na snazi u svakoj državi članici. Glavne su internetske stranice relevantne za prava putnika Vaša Europa i internetske stranice o odgovoru na pandemiju koronavirusa, koje su pokrenute 1. ožujka 2020.

d) Komisija se slaže s tim da postojeći pravni okvir treba preispitati, kao što je navedeno i u strategiji za održivu i pametnu mobilnost. Već je 2013. na temelju dotad stečenih iskustava i krize koja je 2010. nastala zbog oblaka vulkanskog pepela predložila reviziju prava putnika. Za Komisiju taj je predmet prioritetan i pred svakim predsjedništvom Vijeća opetovano ističe da je u Vijeću hitno potrebno pokrenuti njegovo rješavanje.

V. Komisija prihvaća sve preporuke.

UVOD

01. Prava putnika u EU-u ključna su za pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta i prometnih mreža jer štite europske putnike u raznim fazama putovanja zračnim, željezničkim, brodskim i autobusnim prijevozom. Pandemija bolesti COVID-19 podsjetila je na njihovu važnost.

02. Prava putnika okosnica su prometne i potrošačke politike EU-a ili, kao što je Europski revizorski sud naveo u izvješću iz 2018., ona su „vodeća inicijativa EU-a”.

03. Prijedlog revizije Uredbe iz 2013.³ prioritetni je predmet u okviru programa rada Komisije za 2021.

³ COM(2013) 130 final od 13. ožujka 2013.

04. Prava putnika u EU-u izvršavaju se u okruženju višerazinskog upravljanja. U tom kontekstu u njihovu izvršenju sudjeluju tijela na nacionalnoj razini, a Komisija podupire i prati njihovo djelovanje.

05. Komisija od početka pandemije nastoji poticati suradnju i koordinaciju među državama članicama. Od ožujka 2020. donijela je niz smjernica i komunikacija kako bi pridonijela koordinaciji među državama članicama i zaštitila slobodno kretanje u Uniji tijekom pandemije bolesti COVID-19.⁴

Donesene su razne mjere, detaljnije opisane u kronologiji djelovanja na internetskim stranicama Komisije o odgovoru na pandemiju koronavirusa⁵.

Treba napomenuti da pravo na slobodno kretanje u EU-u nije bezuvjetno i može se ograničiti iz javnozdravstvenih razloga. To je utvrđeno u Ugovoru (članak 21. UFEU-a) i sekundarnom zakonodavstvu (Direktiva 2004/38).

Stoga u okviru odgovora na pandemiju države članice mogu uvoditi mjere kojima se ograničava slobodno kretanje osoba u EU-u. Poduzete mjere ne bi trebale prelaziti granice onoga što je nužno (proporcionalnost) i u okviru njih ne bi se trebale praviti razlike među putnicima na temelju državljanstva (nediskriminacija). Komisija je pratila poštovanje tih načela i bila je u bliskom kontaktu s državama članicama.

06. Kako bi se prijenos virusa usporio, 17. ožujka 2020.⁶ čelnici EU-a postigli su dogovor o koordiniranom privremenom ograničenju neobveznih putovanja u EU, koje se provodilo do 30. lipnja 2020. Kad je riječ o ograničenju putovanja u EU-u, od svibnja 2020. granice su se postupno ponovno otvarale, ali su se i dalje primjenjivala zdravstvena ograničenja (kao što su pravila o karanteni za osobe koje putuju iz visokorizičnih regija ili zahtjevi u pogledu testiranja), dok je zbog javnozdravstvenih aspekata iznesen opći savjet da se ne putuje. Vijeće je u lipnju 2020. donijelo Preporuku⁷ o privremenom ograničenju neobveznih putovanja u EU i mogućem ukidanju takvog ograničenja. Ta je preporuka ažurirana 2. veljače 2021.

⁴ Vidjeti popis u bilješci 3. uz uvodnu izjavu 8. Preporuke Vijeća (EU) 2020/1475: Komisijine Smjernice za mjere upravljanja granicama radi zaštite zdravlja i dostupnosti robe i osnovnih usluga (SL C 86I, 16.3.2020., str. 1.), Komisijine COVID-19 Smjernice o ostvarivanju slobodnog kretanja radnika (SL C 102I, 30.3.2020., str. 12.), „Zajednički europski plan za ukidanje mjera ograničavanja širenja bolesti COVID-19” predsjednice Europske komisije i predsjednika Europskog vijeća, Komisijine Smjernice za slobodno kretanje zdravstvenih djelatnika i minimalno usklađivanje osposobljavanja u kontekstu hitnih mjera protiv bolesti COVID-19 (SL C 156, 8.5.2020., str. 1.), Komunikacija Komisije o postupnom i koordiniranom pristupu ponovnoj uspostavi slobode kretanja i ukidanju kontrola na unutarnjim granicama (SL C 169, 15.5.2020., str. 30.), Komunikacija Komisije o trećoj procjeni primjene privremenog ograničenja neobveznih putovanja u EU (COM(2020) 399 final), Komisijine Smjernice o sezonskim radnicima u EU-u u kontekstu pandemije bolesti COVID-19 (SL C 235I, 17.7.2020., str. 1.), Komunikacija Komisije o uvođenju zelenih traka u okviru mjera upravljanja granicama radi zaštite zdravlja i dostupnosti robe i osnovnih usluga (SL C 96I, 24.3.2020., str. 1.), Smjernice Komisije o olakšavanju izvođenja operacija zračnog prijevoza tereta tijekom pandemije bolesti COVID-19 (SL C 100I, 27.3.2020., str. 1.) i Komisijine Smjernice za zaštitu zdravlja, repatrijaciju i putne aranžmane pomoraca, putnika i drugih osoba na brodovima (SL C 119, 14.4.2020., str. 1.).

⁵ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_hr

⁶ <https://www.consilium.europa.eu/hr/policies/coronavirus/covid-19-travel-and-transport/>

⁷ Preporuka Vijeća (EU) 2020/912 od 30. lipnja 2020. o privremenom ograničenju neobveznih putovanja u EU i mogućem ukidanju takvog ograničenja; SL L 208 od 1.7.2020., str. 1.

07. Komisija je u listopadu 2020. predstavila dodatni skup mjera kako bi se ograničilo širenje koronavirusa, spasili životi i povećala otpornost unutarnjeg tržišta. Mjere su uključivale zajednički digitalni obrazac EU-a za lociranje putnika kako bi se državama članicama pomoglo pri procjeni rizika koji proizlaze iz dolazaka putnika i omogućilo praćenje kontakata⁸. U tom je razdoblju Komisija bila u kontaktu s državama članicama kako bi pratila situaciju i koordinirala ograničenja putovanja, osobito putem mreže nacionalnih kontaktnih točaka.

13. Prva natuknica – Komisija ističe da su u slučaju poremećaja za informiranje ponajprije zaduženi sami prijevoznici. U tom kontekstu Komisija naglašava da nacionalna provedbena tijela moraju redovito pratiti provedbene aktivnosti prijevoznika.

Međutim, Komisija redovito provodi istraživanja Eurobarometra o informiranosti građana o pravima putnika (posljednje je provedeno 2019.), koja potvrđuju da bi javnost trebalo dodatno informirati. Komisija tom postupku pridonosi internetskim stranicama „Vaša Europa”, ali i tako što pruža informacije u okviru kontaktnih centara Europe Direct (EDCC), podupire Mrežu europskih centara za zaštitu potrošača (ECC Net) i provodi kampanje o pravima putnika⁹.

Druga natuknica – Komisija se slaže s tim da se izvršenje propisa mora smatrati prioritetom. Zakonodavstvom koje je na snazi propisano je da države članice osnivaju svoja nacionalna provedbena tijela i utvrđuju djelotvorne, proporcionalne i odvraćajuće sankcije za povredu propisa o pravima putnika.

Izvršenje na razini nacionalnih provedbenih tijela može se razlikovati ovisno o nadležnostima koje su im dodijeljene u skladu s nacionalnim pravom (obvezujuće odluke, djelotvorne sankcije, postupanje u slučaju pojedinačnih pritužbi).

Treća natuknica – Komisija smatra da joj je trenutačni zadatak pratiti djelotvornu primjenu postojećeg okvira za prava putnika.

Komisija nije ovlaštena koordinirati provedbu okvira za prava putnika na razini država članica.

OPAŽANJA

20. Komisija smatra da je iznimno važno da su turisti i putnici upoznati sa svojim pravima. Zbog toga redovito zahtijeva da se o tom pitanju provode ankete Eurobarometra.

Komisija je upoznata s činjenicom da bi javnost trebalo bolje informirati.

Vidjeti i odgovor Komisije na prvu natuknicu odlomka 13.

21. Komisija ističe da su u slučaju poremećaja za informiranje ponajprije zaduženi sami prijevoznici. Nacionalna provedbena tijela moraju redovito pratiti obavljaju li prijevoznici tu dužnost. Komisija je svim građanima osigurala praktične informacije, npr. na internetskim stranicama „Vaša Europa”, u okviru svoje informativne kampanje o pravima putnika i preko kontaktnih centara Europe Direct.

⁸ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hr/ip_20_1986

⁹ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/campaign_en

23. Komisija dodaje da se u skladu s Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima putnicima mora izvršiti povrat ako raskinu ugovor zbog izvanrednih okolnosti koje se nisu mogle izbjeći (članak 12. stavak 2. Direktive o putovanjima u paket aranžmanima). U drugim slučajevima putnici mogu imati pravo na djelomični povrat novca (vidjeti članak 12. stavak 1. Direktive o putovanjima u paket aranžmanima).

27. Komisija je reagirala u svim navedenim slučajevima i zbog toga neke države članice nisu produžile niti izmijenile svoje privremene mjere. U preostalim je slučajevima Komisija pokrenula postupke zbog povrede.

Vidjeti i opažanja Suda u odlomku 65.

32. Države članice nisu dodijelile državnu potporu svim zračnim prijevoznicima i organizatorima paket aranžmana. Isto tako, oni koji nisu primili državnu potporu počeli su putnicima vraćati novac zahvaljujući mjerama za potporu i izvršnim mjerama koje su poduzele Komisija i države članice.

33. Zajednički odgovor Komisije na odlomke od 33. do 36. i okvir 6.:

Komisija je 2013. u vezi s Uredbom (EZ) br. 261/2004 predložila da se u slučajevima u kojima sudjeluju posrednici pojasne prava i obveze svih uključenih strana.

Kad je riječ o putovanjima u paket aranžmanima, koja nisu izravno usporediva, Komisija će procijeniti kako bi pravednija podjela opterećenja među gospodarskim subjektima u vrijednosnom lancu mogla pridonijeti boljoj zaštiti potrošača¹⁰.

Aktualnim dijalogom sa svim državama članicama u okviru mehanizma EU Pilot obuhvaćena je i provedba u slučajevima u kojima sudjeluju posrednici. Komisija i Mreža za suradnju u području zaštite potrošača pokrenule su koordiniranu anketu o trenutačnoj praksi zračnih prijevoznika kad je riječ o otkazivanju, u kojoj se spominje i to pitanje.

38. Komisija ističe da u Preporuci o vaučerima nisu samo predložene određene značajke vaučera, kao što su npr. zaštita od nesolventnosti, kako bi oni postali atraktivniji turistima i putnicima u paket aranžmanima. U njoj je naglašeno i da bi države članice i subjekte trebalo potaknuti da, osim aspekata državnih potpora, za potporu aktivnosti poduzeća i njihovih potreba za likvidnošću razmotre uporabu programa Unije.

Preporuka o vaučerima utjecala je na države članice na način da je većina njih u tom trenutku odlučila strože pratiti pravilnu provedbu postojećih pravila na razini pojedinačnih zračnih prijevoznika i organizatora paket aranžmana.

39. Prva natuknica – kad je riječ o pravima putnika u zračnom prometu i putovanjima u paket aranžmanima, Grčka je, na primjer, nakon pokretanja postupka zbog povrede prava izmijenila svoje nacionalno pravo: pravila o razdoblju valjanosti vaučera od 18 mjeseci više se ne primjenjuju na zahtjeve koji proizlaze iz otkazivanja letova od 1. rujna 2020.

Vidjeti i opažanja Suda u odlomku 65.

41. Treća natuknica – Komisija je u svojem prijedlogu iz 2013. predložila da se za nacionalna provedbena tijela uvedu zahtjevi u pogledu izvješćivanja.

¹⁰ Vidjeti COM(2013) 130 final (novi članak 14. stavci 6. i 7.) i COM(2021) 90 final, str. 21.

44. Države članice odgovorne su za određivanje prioriteta u pogledu potrošnje i odlučivanje o svrhama u koje žele dodijeliti potporu.

Kao tijelo nadležno za tržišno natjecanje Komisija je dužna ispitati može li se takva državna potpora proglašiti spojivom na temelju jednog od razloga navedenih u Ugovoru.

Komisijina je uloga poticati tržišno natjecanje, stoga nije na njoj da potiče države članice da državnu potporu povežu s povratom novca putnicima.

Međutim, Komisija je u svojoj Preporuci (EU) 2020/648 od 13. svibnja 2020. napomenula da države članice mogu dodijeliti potporu kako bi se olakšao povrat novca turistima i putnicima.

48. Zajednički odgovor Komisije na odlomke 48. i 54.:

Kako bi se ublažile posljedice pandemije, Europska komisija u ožujku 2020. predložila je da se donesu ne samo *ad hoc* pravila o državnim potporama, nego i ciljano zakonodavstvo kojim se zračni prijevoznici privremeno oslobađaju od obveza u skladu s pravom EU-a koje se odnose na iskorištenost slotova u zračnim lukama. Isto tako, u svibnju 2020. donijela je pravila o izmjeni Uredbe o zračnom prijevozu kako bi se financijski pritisak na zračne prijevoznike privremeno smanjio, čime se zračnim prijevoznicima suočenima s privremenim financijskim poteškoćama omogućilo da zadrže operativnu licenciju.

58. Navedeni iznosi državne potpore odgovaraju potporama koje su dodijelile države članice i koje je odobrila Komisija, a ne nužno iznosima koji su stvarno isplaćeni.

63. Na internetskim stranicama Re-open EU dostupne su informacije o ograničenjima putovanja koja su na snazi u svakoj državi članici. Glavne su internetske stranice relevantne za prava putnika Vaša Europa i internetske stranice o odgovoru na pandemiju koronavirusa, koje su pokrenute 1. ožujka 2020.

66. Treća natuknica – mjere Komisije uključivale su i prijedloge preporuka Vijeća ili zakonodavne prijedloge (npr. Preporuke Vijeća (EU) 2020/1475 od 13. listopada 2020. o koordiniranom pristupu ograničavanju slobodnog kretanja kao odgovor na pandemiju bolesti COVID-19, zajedničkog digitalnog obrasca EU-a za lociranje putnika, uredbe o uvođenju „digitalne zelene potvrde”) i brojna druga djelovanja navedena na internetskim stranicama Komisije o odgovoru na pandemiju koronavirusa¹¹.

67. Prva natuknica – Komisija je već 2013. predložila pravila kojima se omogućuje bolja priprema za veliku krizu povezanu s pravima putnika u zračnom prometu (obvezni planovi za slučaj krize, stroža provedbena pravila, jasniji načini za rješavanje pritužbi). Ona su sad dopunjena mjerom br. 58¹² iz strategije za održivu i pametnu mobilnost, koja je predviđena za četvrto tromjesečje 2021.

70. Komisija smatra ključnim da države članice pridonesu svojim nacionalnim mjerama i od njih traži da redovito ažuriraju informacije namijenjene turistima i putnicima.

71. Prva natuknica – za provedbu su nadležne države članice.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_hr

¹² „Priprema planova za slučaj krize za prometni sektor, uključujući zdravstvene, sigurnosne i operativne mjere i neophodni prijevoz”.

Kad je riječ o Uredbi 261/2004, Komisija pomaže nacionalnim provedbenim tijelima i nudi koordinaciju putem sastanaka nacionalnih provedbenih tijela i digitalne platforme (Wiki) za razmjenu informacija i pojašnjenje problema, prema potrebi uz tumačenje pravila. Komisija je donijela i Smjernice za tumačenje te redovito objavljuje ažurirani sažetak najvažnije sudske prakse.

Komisija je 2013. predložila i bolje provedbene alate, a zakonodavni predmet smatra se prioritetom.

Komisija smatra da bi pregovore o reviziji Uredbe (EZ) br. 261/2004 u Vijeću trebalo što prije odmrznuti i u svojem je programu rada za 2021. istaknula reviziju prava putnika u zračnom prometu kao prioritetni predmet. Komisija upozorava svako predsjedništvo Vijeća da se taj predmet hitno mora vratiti na dnevni red.

Druga natuknica – Komisijina strategija za održivu i pametnu mobilnost već sadržava mjere za financijsku zaštitu putnika: „Pravedna mobilnost podrazumijeva i zaštitu putnika i njihovih prava. Masovna otkazivanja tijekom pandemije bolesti COVID-19 pokazala su važnost takvih pravila na razini EU-a te njihove ujednačene provedbe i izvršenja. EU mora pomoći putnicima kada prijevoznici odu u stečaj ili se nalaze u teškoj krizi likvidnosti kao u kontekstu pandemije bolesti COVID-19. Putnici koji ne mogu nastaviti svoje putovanje moraju biti vraćeni u domovinu, a u slučaju otkazivanja putovanja prijevoznici moraju osigurati povrat cijene karata. Komisija razmatra mogućnosti i koristi raznih načina na koje se putnike može zaštititi od takvih događaja te će prema potrebi podnijeti zakonodavne prijedloge.”

Treća natuknica – Komisija podsjeća na to da je državama članicama preporučila da osiguraju takvu zaštitu vaučera i ujedno je spomenula mjere dostupne na razini EU-a koje državama članicama i poduzećima mogu pomoći u tom nastojanju (Preporuka od 13. svibnja 2020. o vaučerima).

Četvrta natuknica – Komisija smatra da uloge posrednika treba pojasniti te je već 2013. predložila određena pravila kojima se olakšavaju primjena i ostvarivanje prava putnika u zračnom prometu u slučajevima u kojima sudjeluju posrednici.

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

75. Masovna otkazivanja tijekom pandemije bolesti COVID-19 pokazala su važnost pravila na razini EU-a te njihove ujednačene provedbe i izvršenja. Komisija se u strategiji za održivu i pametnu mobilnost¹³ obvezala da će razmotriti mogućnosti i koristi daljnje razrade jednostavnijeg, dosljednijeg i usklađenijeg multimodalnog okvira za prava putnika koji će se bolje provoditi i biti otporniji na krize.

76. Komisija smatra da su glavni problemi u kontekstu bolesti COVID-19 bili kriza likvidnosti s kojom su se prijevoznici i organizatori putovanja suočili zbog velikog broja otkazivanja i to što nisu svi prijevoznici obavijestili putnike o mogućnosti odabira između povrata novca ili povrata u obliku vaučera.

¹³ COM(2020) 789 final.

Komisija smatra da je potrebno pojasniti ulogu posrednika u pogledu prava putnika u zračnom prometu. Procijenit će i mogućnosti uspostave programa financijske zaštite kako bi se plaćanja putnika zaštitila od takvih kriza.

Komisija smatra da je to što nacionalna provedbena tijela nemaju pravnu obvezu izvješćivati Komisiju glavni razlog zašto takav pregled nije već dostupan. Komisija je već 2013. izradila zakonodavni prijedlog u tom pogledu.

Komisija je u međuvremenu upotrebljavala dostupne instrumente (dijalozi u okviru mehanizma EU Pilot, mjere u okviru Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača) kako bi dobila te informacije. Ti su postupci u tijeku.

1. preporuka – Potrebno je bolje zaštititi prava putnika u zračnom prometu i poboljšati informiranost o njima

- a) Komisija prihvaća preporuku.
- b) Komisija prihvaća preporuku.
- c) Komisija prihvaća preporuku.
- d) Komisija prihvaća preporuku.
- e) Komisija prihvaća preporuku.

78. Države članice nisu dodijelile državnu potporu svim zračnim prijevoznicima i organizatorima paket aranžmana. Isto tako, oni koji nisu primili državnu potporu počeli su putnicima vraćati novac zahvaljujući mjerama za potporu i izvršnim mjerama koje su poduzele Komisija i države članice.

2. preporuka – Potrebno je poboljšati koordinaciju nacionalnih mjera i jasnije povezati državne potpore zračnim prijevoznicima s povratom novca putnicima

- a) Komisija prihvaća preporuku.
- b) Komisija prihvaća preporuku.

79. Za ostvarivanje prava putnika na razini zračnih prijevoznika ponajprije se moraju pobrinuti države članice i njihova nacionalna provedbena tijela. Komisijin je djelokrug ograničen na praćenje djelovanja nacionalnih provedbenih tijela. Komisija je već 2013. predložila dodatne alate za bolju provedbu. Nadalje, kao što je najavljeno u strategiji za održivu i pametnu mobilnost, Komisija će preispitati okvir za prava putnika, među ostalim u pogledu njegove otpornosti na krize.

3. preporuka – Potrebno je poboljšati alate i zakonodavstvo za zaštitu prava putnika u zračnom prometu

- a) Komisija prihvaća preporuku.
- b) Komisija prihvaća preporuku.
- c) Komisija prihvaća preporuku.

4. preporuka – Potrebno je razmotriti primjenu preporuka i na druge vrste prijevoza

Komisija prihvaća preporuku.