

Hjälp och skydd på resan

SV



Allt fler reser, både på fritiden och i jobbet. Européerna reser i allt större utsträckning till närbelägna platser, bokar kortare vistelser och är försiktiga med utgifterna. Det gäller särskilt i kristider. Vad gör EU för att underlätta resandet?

EU-invånarna gjorde omkring 1,4 miljarder resor under 2008 – nio av tio inom EU.

Ökat förtroende och bättre tjänster

EU-kommissionen vill öka konsumenternas förtroende för olika turistprodukter och ska bland annat driva informationskampanjer för europeiska turister och undersöka hur nöjda kunderna är.

Kommissionen ska också uppmuntra gemensamma initiativ med EU-länderna och resebranschen. Målet är att

- personer med nedsatt rörlighet lättare ska kunna använda alla slags transportmedel
- den europeiska turistnäringen ska konkurrera bättre med övriga världen och erbjuda många olika tjänster av hög kvalitet.
- EU-länderna ska samarbeta bättre och inspireras av varandras lösningar och på så sätt bidra till en ökad turism.

Klagomål från passagerare

Antalet klagomål från passagerare ökar snabbt, och EU:s lagstiftning innehåller nu rättigheter för flyg- och tågresenärer. Men trots att förordningen om passagerares rättigheter har funnits sedan 2004 måste allmänheten få bättre information om sina rättigheter och hur man klagar. Många har problem med flygbolag som inte respekterar deras rättigheter och vet inte att de kan vända sig till en domstol eller ett tillsynsorgan i EU-länderna (läs mer på <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/>).

Nationella tillsynsorgan fick under 2008 in 68 000 klagomål och frågor från flygpasagerare.

Rättigheterna för tågresenärer har funnits sedan december 2009.

Ministerrådet och Europaparlamentet antog nyligen en förordning om rättigheter för båtpassagerare. Snart kommer troligen också regler för busstransporter, och då finns det passagerarrättigheter för alla typer av transport.

- EU-invånarna gjorde över 90 miljoner resor till länder utanför EU under 2008.
- 30 miljoner EU-medborgare bor i ett land utanför EU.

Konsulärt skydd

Enligt en Eurobarometer från mars 2010 har EU-invånarna höga förväntningar på detta område. Men det är bara i USA, Kina och Ryssland som det finns ambassader eller konsulat för samtliga EU-länder.

EU-medborgare som reser eller bor i ett land utanför EU där deras eget land inte är representerat, har rätt att få hjälp från andra EU-länders diplomatiska eller konsulära myndigheter på samma villkor som dessa länders medborgare.

Många i EU vet inte att de har rätt till konsulärt skydd och vet ofta inte vad de kan få hjälp med.

Den senaste tidens katastrofer, som jordbävningarna i Haiti och Chile och vulkanaskan från Island, har visat att EU-medborgare som inte har ambassad eller konsulat i länder utanför EU måste få ett starkare konsulärt skydd. Med tanke på de hårt ansträngda offentliga budgetarna måste EU och medlemsländerna samarbeta bättre för att utnyttja pengarna effektivare.

Paketresor – EU över paketresedirektivet

EU:s paketresedirektiv infördes före Internet, som har förändrat vårt resande. Allt fler bokar nu sina resor själva på Internet och flyger med lågprisbolag.

Fler och fler köper också så kallade dynamiska paket. När det gäller dynamiska paket där man fyller en varukorg med olika produkter, betalar kunden i regel för hela paketet med en enda transaktion. De flesta

- 56 procent organiserar sina semesterresor själva.
- 23 procent av dessa bokas som dynamiska paket.

av dessa paket borde omfattas av paketresedirektivet, men EU-länderna har delvis olika synsätt. Det finns också dynamiska paket där kunden först köper en flygresa på ett flygbolags webbplats och sedan, via länkar till externa webbsidor, bokar hotell eller hyrbil i ett separat köp från ett annat bolag. Många förstår inte att de köper separata produkter. I dessa fall gäller inte direktivet, men 67 procent av dem som köpt paketen trodde att de hade ett skydd.

Det här gör kommissionen för dig som resenär

- Passagerarnas rättigheter ska stärkas ytterligare och personer med nedsatt rörlighet ska lättare kan utnyttja alla transportmedel och relevant infrastruktur.
- Informationskampanj i hela EU om passagerarrättigheter. Med affischer, broschyrer, videoklipp och en särskild webbplats ska allmänheten under två år (från juni 2010) år få veta mer om sina rättigheter som resenärer.
- EU-blankett för klagomål som nu finns på kommissionens webbplats (http://ec.europa.eu/transport/passengers/index_en.htm).
- Utvärdering av förordningen om flygpasagerares rättigheter (december 2010).
- Lagförslag 2011 som ska stärka det konsulära skyddet för EU-medborgare utan egen ambassad eller konsulat.
- Se till att andra EU-länders evakuering av EU-medborgare som saknar ambassad eller konsulat inte hindras av ekonomiska skäl.
- Riktade kommunikationsåtgärder för att EU-medborgare som saknar ambassad eller konsulat ska känna till sina rättigheter.
- Eventuellt se över och förtydliga paketresereglerna.