

22.04.98

Unterrichtung

durch das
Europäische Parlament

EntschlieÙung zur Verbesserung der Sicherheit, der Rechte der Verbraucher und der die Dienstleistungen betreffenden Vorschriften im Fremdenverkehrssektor

Zugeleitet mit Schreiben des Generalsekretärs des Europäischen Parlaments - 012287 - vom 20. April 1998. Das Europäische Parlament hat die EntschlieÙung in der Sitzung am 31. März 1998 angenommen.

EntschlieÙung zur Verbesserung der Sicherheit, der Rechte der Verbraucher und der die Dienstleistungen betreffenden Vorschriften im Fremdenverkehrssektor

Das Europäische Parlament

- in Kenntnis der durch den Vertrag über die Europäische Union abgeänderten Gründungsverträge und insbesondere der Artikel 3 Buchstabe t und 129 a,
 - gestützt auf Artikel 148 seiner Geschäftsordnung,
 - in Kenntnis der Richtlinie des Rates 90/314/EG über Pauschalreisen⁽¹⁾ und des Urteils des Gerichtshofs vom 8. Oktober 1996 über deren Nichtumsetzung sowie über die Haftung und Schadensersatzpflicht des Mitgliedstaats,
 - unter Hinweis auf seine Stellungnahme vom 25. Oktober 1996 zu dem Vorschlag der Kommission für einen Beschluß des Rates über ein erstes Mehrjahresprogramm zur Förderung des europäischen Tourismus "Philoxenia" (1997-2000)⁽²⁾ sowie den geänderten Vorschlag hierzu⁽³⁾,
 - unter Hinweis auf seine EntschlieÙung vom 20. Februar 1997 zu der Mitteilung der Kommission über verbraucherpolitische Prioritäten 1996-1998 (KOM(95)0519 - C4-0501/95⁽⁴⁾,
 - in Kenntnis der Petitionen Nr. 752/94, 976/94, 493/95 und 726/95,
 - in Kenntnis des Berichts des Ausschusses für Verkehr und Fremdenverkehr sowie der Stellungnahme des Ausschusses für Umweltfragen, Volksgesundheit und Verbraucherschutz (A4-0071/98),
- A. in der Erwägung, daß der Schutz der Touristen als Verbraucher von Dienstleistungen in die Zuständigkeit der Europäischen Union fällt, die Kommission jedoch seit der Richtlinie über Pauschalreisen von 1990 und seit der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 des Rates über eine gemeinsame Regelung für ein System von Ausgleichsleistungen bei Nichtbeförderung im Linienflugverkehr⁽⁵⁾ ihr Initiativrecht in diesem Bereich nie genutzt hat,

(¹) ABl. L 158 vom 23.06.1990, S. 59.

(²) ABl. C 347 vom 18.11.1996, S. 430.

(³) ABl. C 13 vom 14.01.1997, S. 11.

(⁴) ABl. C 85 vom 17.03.1997, S. 133.

(⁵) ABl. L 36 vom 08.02.1991, S. 5.

- B. in der Erwägung, daß der Schutz der Touristen weder in den verbraucherpolitischen Prioritäten für den Zeitraum 1996-1998 noch im jüngsten Arbeitsprogramm der Kommission für 1998 (KOM(97)0517 - C4-0542/97) erwähnt wird,
- C. in der Erwägung, daß die Kommission trotz der Tatsache, daß der Tourismus einer der wirtschaftlichen und kulturellen Tätigkeitsbereiche mit der besten gegenwärtigen Bilanz und den besten Zukunftsaussichten in Europa ist, nicht über einen Aktionsplan zugunsten des europäischen Tourismus verfügt, da der Entwurf des Philoxenia-Programms auf der letzten Tagung des Rates der Fremdenverkehrsminister nicht angenommen wurde,
- D. in der Erwägung, daß die gemeinschaftliche Intervention im Bereich des Schutzes des Touristen das Subsidiaritätsprinzip achtet, da es weder die Politik im Bereich der Beherbergungseinrichtungen noch die Politik zur Förderung des Fremdenverkehrs berührt,
- E. unter Hinweis darauf, daß der Schutz der physischen und kommerziellen Sicherheit im Fremdenverkehrsbereich nicht allein von der Regelung der Beziehungen zwischen Verbrauchern und Unternehmern in der Fremdenverkehrsindustrie abhängt, sondern auch von den kommerziellen Beziehungen zwischen den Unternehmern in dieser Industrie,
- F. in der Erwägung, daß in den letzten Jahren auf Gemeinschaftsebene zahlreiche indirekte Schutzmaßnahmen für die physische und rechtliche Sicherheit der Touristen beschlossen oder eingeleitet wurden und es trotzdem noch immer weder einen globalen Bezugsrahmen noch eine Aktualisierung dieses Bereiches gibt,
- G. in Anbetracht der verschiedenen von der Generaldirektion XXIV der Kommission organisierten Kampagnen für einen verbesserten Schutz der Touristen sowie der Informationen für Verbraucher über ihre Rechte im Fremdenverkehrssektor, die im Leitfaden des europäischen Verbrauchers im gemeinsamen Markt (1994-95) enthalten sind,
- H. in der Erwägung, daß eine bessere Koordinierung zwischen den verschiedenen zuständigen Generaldirektionen der Kommission notwendig wäre sowie ein Aktionsprogramm des Tourismusreferats der GD XXIII, das dieser angestrebten besseren Koordinierung der Zuständigkeiten und Mittel als Grundlage dienen könnte,
- I. in der Erwägung, daß das vorhersehbare Anwachsen der Nachfrage im Fremdenverkehrsbereich in den nächsten Jahren zunehmend zu Irrtümern und Zwischenfällen führen kann und es daher dringend notwendig ist, Initiativen zu ergreifen, um diese Tendenz durch auf gemeinschaftlichem Niveau koordinierte Maßnahmen umzukehren,
- J. in der Erwägung, daß aus denselben Gründen eine Überarbeitung der Voraussetzungen für den Zugang zur Gerichtsbarkeit für den Touristen und die Akteure der Fremdenverkehrsindustrie unbedingt erforderlich ist, damit die Anwendung und Durchführung der bereits bestehenden Rechtsvorschriften klarer formuliert und erleichtert wird,
- K. in der Erwägung, daß die Erhaltung eines hohen Niveaus an physischer Sicherheit und rechtlichem Schutz für Touristen nicht nur Ausdruck der Achtung der Bürgerrechte ist, sondern auch ein Schlüsselfaktor, der die Qualität des Fremdenverkehrsangebots in den

Ländern der Europäischen Union und somit auch die kommerzielle Konkurrenzfähigkeit des Sektors erhöht,

- L. in der Erwägung, daß beim weiteren Ausbau der Fremdenverkehrsindustrie unbedingt dem Umweltschutz und der Schonung der natürlichen Ressourcen Rechnung getragen werden muß und daß es im unmittelbaren Interesse der Touristen liegt, daß er eine möglichst intakte Umwelt vorfindet,
- M. in der Erwägung, daß, um zu erreichen, daß die Qualität zum Gütesiegel des europäischen Fremdenverkehrsangebots wird und daß die Verbraucherschutznormen tatsächlich greifen, unbedingt prioritär darauf hingewirkt werden muß, daß das im Fremdenverkehrs- und Reisesektor tätige Personal angemessen geschult wird,
- N. in der Erwägung, daß der Dialog zwischen den Interessenvertretungen der verschiedenen direkt oder indirekt mit dem Fremdenverkehr verbundenen Sektoren, einschließlich der Verbraucherverbände, mit dem Ziel gefördert werden sollte, Verhaltenskodizes festzulegen, Informationskampagnen für die Vermeidung von Irrtümern oder Zwischenfällen auszuarbeiten und Schlichtungsverfahren bei Rechtsstreitigkeiten zwischen Anbietern und Verbrauchern zu schaffen,
- O. in der Erwägung, daß der Tourist häufige (und vielfach übermäßige) Flugverspätungen hinnehmen muß und auf diese Weise Urlaubszeit einbüßt,
- P. in der Erwägung, daß der Schutz der Touristen nicht nur ein Recht der Unionsbürger, sondern ein Merkmal des Fremdenverkehrs in den Ländern der Europäischen Union sein muß, von dem alle Touristen Nutzen haben, ob sie nun aus einem Mitgliedstaat stammen oder nicht,
- Q. in der Erwägung, daß ein Eintreten für die Rechte der Bürger der EU in ihrer Eigenschaft als Touristen innerhalb und außerhalb des Gemeinschaftsgebiets notwendig ist,
- R. in der Erwägung, daß dem Schutz alleinreisender Frauen besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden sollte,
- 1. fordert die Kommission auf, weiterhin vorrangig zu prüfen, inwieweit die obengenannte Richtlinie über Pauschalreisen umgesetzt wurde, und von den Regierungen der Mitgliedstaaten in Anbetracht der Probleme und Mängel im Zusammenhang mit der Umsetzung dieser Richtlinie zu verlangen, diese Umsetzung korrekt zu vollziehen - namentlich, was den in Artikel 7 festgeschriebenen Schutz vor Schaden im Falle der Zahlungsunfähigkeit oder des Konkurses des Reiseveranstalters oder -vermittlers anbelangt - und gegebenenfalls das Vertragsverletzungsverfahren einzuleiten; vertritt den Standpunkt, daß die Kommission ebenfalls die Stellungnahme der Tourismusbranche zur Auswirkung dieser Richtlinie einholen sollte;
- 2. bedauert, daß die Kommission nicht über ein Aktionsprogramm für den Fremdenverkehr verfügt und daß weder in den verbraucherpolitischen Prioritäten 1996-1998 noch im Arbeitsprogramm für 1998 in irgendeiner Form auf den Schutz der Touristen als Verbraucher oder auf die Förderung des Tourismus in seiner Eigenschaft als wirtschaftliche, kulturelle und soziale Aktivität Bezug genommen wird;

3. fordert die Kommission und den Rat auf, bei der Ausarbeitung von Gemeinschaftsmaßnahmen im Tourismusbereich die Aspekte im Zusammenhang mit dem Schutz der Touristen zu berücksichtigen, da diese ein Qualitätsmerkmal des europäischen Fremdenverkehrsangebots und ein an Bedeutung zunehmender Faktor für die Attraktivität der EU als Reiseziel sind;
4. hält es für notwendig, einen Rahmen auszuarbeiten, in dem die gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften zur Gewährleistung eines sicheren Aufenthalts in Beherbergungseinrichtungen für Touristen wie Hotels, Ferienwohnungen, Bungalows, Campingplätzen und Wohnwagen/Wohnmobilen aufgenommen werden, vor allem mit Blick auf Individualreisende;
5. hält die Beachtung und Kontrolle aller Gemeinschaftsmaßnahmen zum Schutz der Sicherheit im Luft-, See- und Busverkehr für unerlässlich; fordert die Kommission auf, eine Zusammenstellung dieser Maßnahmen zu veröffentlichen und alle zwei Jahre einen Bericht über deren Ergebnisse vorzulegen;
6. begrüßt es, daß die Kommission einen Vorschlag für eine Verordnung zur Änderung der Verordnung (EWG) Nr. 2299/89 des Rates über einen Verhaltenskodex im Zusammenhang mit computergesteuerten Buchungssystemen (CRS)⁽¹⁾ vorgelegt hat, in dem sie die Ausdehnung dieser Rechtsvorschrift auf Hochgeschwindigkeitszüge vorsieht; hält es trotzdem für angebracht, daß der Geltungsbereich die übrigen üblichen Beförderungsarten mit umfaßt;
7. verlangt von der Kommission, daß die Passagiere angesichts der Liberalisierung des Luftverkehrs über klare Informationen, insbesondere über die Tarife, die Bestimmungen über die Flugtickets (Geltungsdauer, Erstattung, Umbuchung usw.) und über das höchstzulässige Gewicht des Reisegepäckes, verfügen müssen; fordert eine solche Klarheit auch bei der Liberalisierung anderer Verkehrsmittel;
8. ersucht die Kommission, im Rahmen ihrer Befugnisse die Fluggesellschaften zu verpflichten, die Fluggäste immer davon zu unterrichten, wenn sie Flugzeuge einsetzen, die nicht der jeweiligen Fluggesellschaft gehören, und die Reisenden für alle Verspätungen und Unannehmlichkeiten, die aufgrund solcher Situationen entstehen, zu entschädigen;
9. fordert die Kommission auf, angesichts des vorhersehbaren Anstiegens der Passagierzahlen von Fluglinien in den kommenden Jahren Vorschriften zu erlassen, die darauf abzielen, die Informationen über Überbuchungen (die deutlich lesbar und verständlich formuliert auf dem Flugschein vermerkt sein müssen) zu verbessern und die Entschädigungsleistungen für alle betroffenen Passagiere zu erhöhen, den Passagieren eine besser geregelte und qualitativ bessere Betreuung zukommen zu lassen und den derzeit zulässigen Überbuchungsanteil herabzusetzen, wobei alle diese Bestimmungen auch für Charterflüge gelten müssen;
10. fordert die Kommission und den Rat auf, eine Rechtsvorschrift auszuarbeiten, durch die das System der Zuteilung von Zeitnischen (Slots) auf den Gemeinschaftsflughäfen dahingehend

⁽¹⁾ ABl. C 267 vom 03.09.1997, S. 67.

geändert wird, daß nicht immer nur die Charter- bzw. Touristenflüge durch die äußerst ungünstigen Flugzeiten benachteiligt werden;

11. fordert die Kommission auf, im Zusammenhang mit Überbuchungen im Hotelsektor ähnliche Maßnahmen wie unter Ziffer 9 zu treffen, sowie ihm und dem Rat die Ergebnisse der Studie über die Überbuchungen bei Hotels und sonstigen Touristenunterkünften vorzulegen und die Ergebnisse des Verhaltenskodex zu evaluieren, den der Europäische Hotel- und Gaststättenverband sowie der Europäische Groß- und Einzelhandelsverband in diesem Bereich ausgearbeitet haben;
12. fordert die Kommission auf, auf der Grundlage der Tätigkeit des Europäischen Komitees für Normung (CEN) einen entsprechenden Vorschlag für Benennung, Einstufung und Qualitätskriterien von Beherbergungsstätten für Touristen und Reiseagenturen auszuarbeiten;
13. fordert von der Kommission eine Untersuchung der Schwierigkeiten, die sich mit zunehmenden Verkäufen von Dienstleistungen über das Internet ergeben, und die Ausarbeitung entsprechender Vorschläge;
14. fordert die Kommission auf, die erforderlichen Studien durchzuführen, um einen Garantiefonds für Konkursfälle von Fluggesellschaften sowie für Konkursfälle von Reiseagenturen einzurichten; dieser Fonds muß ausreichend dotiert und unmittelbar zur Verfügung stehen, damit daraus die Kosten für vertraglich vereinbarte Dienstleistungen, die nicht erbracht werden, gedeckt werden können;
15. fordert die Mitgliedstaaten auf, von den Reiseagenturen bestimmte Mindestniveaus und Mindestvoraussetzungen (z.B. ausreichende Einlagen und Garantien) zu fordern, um unbefugte Berufsausübung in diesem Sektor auszuschließen;
16. fordert die Kommission auf, eine leicht verständliche und handliche Informationsbroschüre über alle bestehenden Gemeinschaftsmaßnahmen im Bereich des direkten oder indirekten Schutzes der physischen Sicherheit von Touristen in der EU, ihrer Rechte als Verbraucher und ihrer Pflichten als Benutzer, der Transparenz der kommerziellen Information im Tourismussektor und des Rechts auf Beanstandung und Zugang zur Gerichtsbarkeit auszuarbeiten, die in den Mitgliedstaaten und Drittländern verteilt werden soll; ist der Meinung, daß ähnliche Maßnahmen auch in den einzelnen Mitgliedstaaten zusammengefaßt und veröffentlicht werden sollten;
17. vertritt insbesondere die Auffassung, daß die Verbraucher besser über die Klauseln betreffend die Stornierung der Buchungen bzw. Reisen und die zu diesem Zweck bestehenden Versicherungsmöglichkeiten informiert werden müssen;
18. fordert die Kommission auf, die korrekte Anwendung der Richtlinie 94/47/EG des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz der Erwerber im Hinblick auf bestimmte Aspekte von Verträgen über den Erwerb von Teilzeitnutzungsrechten an Immobilien⁽¹⁾ durch die Mitgliedstaaten zu prüfen sowie die Ergebnisse zu bewerten;

⁽¹⁾ ABl. L 280 vom 29.10.1994, S. 83.

19. fordert die Mitgliedstaaten auf, Gesetze zu erlassen, durch die die allgemeinen für den Tourismus geltenden Rechtsvorschriften auf die Immobilien in Teilzeitnutzung angewandt werden, da diese Modalität eine Fremdenverkehrsdienstleistung beinhaltet;
20. fordert die Kommission auf, eine Mitteilung über die besten Modelle und diesbezüglichen Erfahrungen in den einzelnen Mitgliedstaaten vorzulegen;
21. fordert die Kommission auf, Vorschläge zur Förderung von Ferien auf dem Lande, insbesondere in Randgebieten, Gebieten in äußerster Randlage und grenzübergreifenden Euregio-Gebieten zu unterbreiten;
22. fordert die Kommission auf, im Rahmen ihrer Politik zur Förderung der Chancengleichheit, den spezifischen Problemen, die Kinder, ältere Menschen und behinderte Menschen auf Reisen antreffen können, besondere Aufmerksamkeit zu schenken; begrüßt die Initiative der Kommission, das Handbuch für die Fremdenverkehrsindustrie "Für ein auch für Touristen mit Behinderungen zugängliches Europa" zu veröffentlichen, und ermuntert sie, weitere Initiativen in diesem Sinne zu unternehmen;
23. fordert von der Kommission und den Mitgliedstaaten, die Anwesenheit eines Arztes in großen Ferienwohnanlagen vorzuschreiben und dafür zu sorgen, daß von kleineren und abgelegeneren Anlagen aus in Notfällen ärztliche Leistungen schnell zugänglich sind;
24. fordert Kommission, Rat und die gesamte Fremdenverkehrsindustrie auf, ihre Bemühungen um Sensibilisierung im Bereich des Sextourismus sowie um dessen Bekämpfung fortzusetzen, da eine Verbesserung der Sicherheit und Rechte der Touristen nur Hand in Hand mit einer korrekten Wahrnehmung ihrer Pflichten möglich ist;
25. fordert die Kommission auf, die Möglichkeit zu untersuchen, auf Gemeinschaftsebene für bestimmte Konflikte im Fremdenverkehrsgewerbe gemäß den Vorgaben des Grünbuchs "Zugang der Verbraucher zum Recht und Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt" (KOM(93)0576) außergerichtliche Schlichtungsverfahren einzuführen, ohne auszuschließen, daß mittelfristig eine gemeinschaftliche Schiedsstelle eingerichtet wird;
26. fordert die Kommission auf, die Maßnahmen im Bereich des Schutzes der Touristen zu koordinieren, da dieser von verschiedenen Politikbereichen beeinflusst wird (freier Personenverkehr, Verbraucherschutz, Umweltpolitik, Verkehr, Regionalpolitik usw.); hält es daher für erforderlich, einen rechtlichen Rahmen zu schaffen und die zuständigen Generaldirektionen besser zu koordinieren;
27. fordert die Kommission und die Mitgliedstaaten auf, Initiativen - darunter auch ein gemeinschaftliches Finanzierungsprogramm - einzuleiten, die gewährleisten sollen, daß an stark besuchten Orten Hilfsstellen für Touristen eingerichtet werden, um den Unionsbürgern und den außereuropäischen Touristen sichtbaren und wirksamen Schutz zu bieten; glaubt, daß die Schaffung eines Netzes von Informations- und Anlaufstellen auf europäischer Ebene, die möglicherweise in partnerschaftlicher Form öffentlich-privat verwaltet werden könnten, eine spürbare Verbesserung der Qualität des Fremdenverkehrsangebots zur Folge hätte; fordert daher die Kommission und die Mitgliedstaaten auf, die Errichtung eines

dezentralisierten Netzes von Anlaufstellen für Touristen zu fördern, deren Personal in der Lage ist, in Notfällen einzuschreiten, Reklamationen ordnungsgemäß weiterzuleiten und mit den lokalen Behörden bzw. mit der lokalen und staatlichen Polizei zusammenzuarbeiten sowie die entstandenen Schwierigkeiten und den Grad der Zufriedenheit der Touristen zu beurteilen;

28. fordert die Kommission, die Mitgliedstaaten und die zuständigen Behörden auf regionaler und lokaler Ebene auf, das Leistungsangebot der in Fremdenverkehrsgebieten gelegenen Informationsbüros stärker auszubauen und sie mit Personal auszustatten, die umfassendere Hilfe, wie beispielsweise auch die Dienste eines Rechtsanwalts, anbieten können;
29. hebt hervor, daß die einheitliche Einführung der Notrufnummer 112 in der gesamten Europäischen Union die Gewährleistung der Sicherheit der Touristen erheblich verbessern würde;
30. fordert die Kommission und die Mitgliedstaaten auf, den physischen und rechtlichen Schutz von Touristen in die Programme zur Berufsbildung im Tourismusbereich für die künftigen Beschäftigten dieses Sektors aufzunehmen;
31. fordert die Kommission auf, Maßnahmen der Finanzierung und Beratung zu ergreifen, um die datentechnische Vernetzung der Verbraucherverbände der verschiedenen Mitgliedstaaten auszubauen;
32. fordert die Kommission auf, jedes Jahr gemeinsam mit dem Europäischen Parlament und den Berufsverbänden des Sektors eine Tagung über die Qualität des Fremdenverkehrsangebots in Europa zu veranstalten, bei der vor allem die wichtigsten Aspekte des Schutzes der Touristen erörtert werden, die Situation im Vorjahr beurteilt wird und ein Gedankenaustausch über die verschiedenen Modelle und Erfahrungen in diesem Bereich stattfindet;
33. fordert die Mitgliedstaaten auf, ein System zur Harmonisierung der Entschädigungen für EU-Bürger zu schaffen, die Opfer von Verbrechen mit Verletzungsfolge wurden;
34. fordert die Mitgliedstaaten auf, sicherzustellen, daß die derzeit schmerzlich langwierigen Gerichtsverfahren beschleunigt werden, daß EU-Bürger, die entweder Opfer von Verbrechen geworden sind oder eines Verbrechens angeklagt sind, unmittelbaren und ständigen Zugang zu mündlicher und schriftlicher Übersetzung haben, ohne daß dabei Kosten für sie selbst entstehen;
35. fordert die Kommission auf, darzulegen, wie sie die Touristen nach der Einführung der Euro-Münzen und -Banknoten ab dem 1. Januar 2002 zu schützen gedenkt angesichts der Tatsache, daß Touristen leicht Opfer von Betrügern werden können;
36. fordert die Kommission auf, einen Bericht über Maßnahmen der Gemeinschaft zum Schutz von EU-Bürgern, die als Touristen in Drittländer reisen, zu erstellen, beispielsweise durch Koordinierung und Rationalisierung von durch Botschaften der EU-Staaten in Drittländern erbrachten Dienstleistungen;
37. beauftragt seinen Präsidenten, diese EntschlieÙung dem Rat und der Kommission sowie den Regierungen und Parlamenten der Mitgliedstaaten zu übermitteln.