EUROPÄISCHE UNION

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT **DER RAT**

Brüssel, den 4. November 2026
(OR. en)

2023/0437(COD) **PE-CONS 59/26**

TRANS 511
CODEC 1474

GESETZGEBUNGSAKTE UND ANDERE RECHTSINSTRUMENTE

Betr.:	VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union

VERORDNUNG (EU) 2026/...
DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom …

zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 91 Absatz 1 und Artikel 100 Absatz 2,

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses[1],

nach Anhörung des Ausschusses der Regionen,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren[2],

---

1 ABl. C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj.

2 Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 20. Oktober 2026 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Beschluss des Rates vom …

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Um einen wirksamen Schutz der Fahr- und Fluggastrechte im Luft-, Schienen-, See- und Binnenschiffs- sowie im Kraftomnibusverkehr in der Union zu gewährleisten, sollten die Verordnungen (EG) Nr. 261/2004[3], (EG) Nr. 1107/2006[4], (EU) Nr. 1177/2010[5], (EU) Nr. 181/2011[6] und (EU) 2021/782[7] des Europäischen Parlaments und des Rates geändert werden.

(2) Wirksame Fahr- und Fluggastrechte sollten dazu ermutigen, öffentliche Verkehrsmittel verstärkt zu nutzen; dies zählt zu den Zielen der Mitteilung der Kommission vom 9. Dezember 2020 mit dem Titel „Strategie für nachhaltige und intelligente Mobilität: Den Verkehr in Europa auf Zukunftskurs bringen“.

---

[3] Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

[4] Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

[5] Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 334 vom 17.12.2010, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj).

[6] Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

[7] Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

(3) Aufgrund der von ihr 2019 und 2020 durchgeführten umfassenden Evaluierungen der Verordnungen (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010 und (EU) Nr. 181/2011 ist die Kommission zu dem Schluss gekommen, dass die Wirksamkeit der Unionsvorschriften über die Fahr- und Fluggastrechte dadurch gefährdet ist, dass den Fahr- und Fluggästen ihre Rechte und die derzeitigen Vorschriften für die Wahrnehmung dieser Rechte nicht ausreichend bewusst sind. Des Weiteren kam die Kommission bei diesen Evaluierungen zu dem Schluss, dass Fahr- und Fluggäste, einschließlich Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, nicht in vollem Umfang in den Genuss ihrer Rechte kommen, einerseits aufgrund von Mängeln bei der Anwendung dieser Rechte durch Beförderer, Flughafenleitungsorgane, Bahnhofsbetreiber, Hafenterminalbetreiber, Busbahnhofbetreiber und Vermittler und andererseits aufgrund von Mängeln bei der Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte durch die nationalen Durchsetzungsbehörden.

(4) Es besteht über die verschiedenen Verkehrsträger hinweg die Notwendigkeit einer Vereinfachung, stärkeren Kohärenz und Harmonisierung der Vorschriften über die Benennung und die Aufgaben der nationalen Durchsetzungsstellen, über Beschwerden, über die Bearbeitung von Beschwerden durch die benannten Stellen, über die Pflicht zur Weitergabe von Informationen über die alternative Streitbeilegung, über das Verfahren für die Beantragung von Erstattungen oder Entschädigungen beziehungsweise Ausgleichsleistungen und über die Pflicht der Beförderer zum Austausch von Informationen mit den nationalen Durchsetzungsstellen . Die Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr ist ein guter Ausgangspunkt für die Überarbeitung des in den Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010 und (EU) Nr. 181/2011 enthaltenen Besitzstands im Bereich der Fahr- und Fluggastrechte.

(5) Die zunehmende Verbreitung von Fluggastrechte-Portalen, bei denen es sich um private Unternehmen handelt, die Fluggäste bei der Geltendmachung von Ausgleichsleistungen gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 unterstützen, zeigt deutlich, dass Fluggäste nach wie vor Schwierigkeiten haben, ihre Rechte gegenüber Luftfahrtunternehmen wahrzunehmen. Eine verstärkte Durchsetzung der Fluggastrechte könnte die Abhängigkeit der Fluggäste von solchen Unternehmen erheblich verringern, die häufig einen erheblichen Teil der den Fluggästen zustehenden Ausgleichsleistungen für sich einbehalten.

(6) Fluggästen, die ihren Flug über zugelassene Vermittler buchen, sollte der entrichtete Preis, gegebenenfalls einschließlich der Vermittlungsgebühr, im Falle einer Störung ihres Fluges, die einen Anspruch auf Erstattung begründet, vollständig erstattet werden. Die vollständige Erstattung der Vermittlungsgebühr dient folgenden Zielen: Gewährleistung eines hohen Schutzniveaus für Fluggäste, Wahrung der Freiheit der Fluggäste, sich sachkundig für den finanziell günstigsten Buchungsweg zu entscheiden, ohne im Falle einer Störung, die einen Anspruch auf Erstattung begründet, benachteiligt zu werden, und Schaffung von Rechtssicherheit für Luftfahrtunternehmen und Vermittler in Bezug auf den Umfang der Erstattungspflicht. Um Rechtsklarheit sowohl für Fluggäste als auch für Luftfahrtunternehmen und Vermittler zu gewährleisten, ist es notwendig, die Grundsätze und Verfahren für die Erstattung der Vermittlungsgebühr festzulegen.

(7) Im Rahmen der Verkehrspolitik der Union ist es neben dem Ziel des Schutzes der Fahr- und Fluggäste auch wichtig, dafür zu sorgen, dass es eine breite Auswahl an Vermittlern gibt, damit das Reisen erleichtert und der Binnenmarkt gestärkt wird. Die vollständige Anwendung aller Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 auch auf Kleinstunternehmen dürfte jedoch die Verwirklichung dieses Ziels gefährden, da dies wahrscheinlich die finanzielle Tragfähigkeit von Vermittlern bedrohen würde, bei denen es sich um eigenständige Kleinstunternehmen im Sinne der Empfehlung 2003/361/EG der Kommission[8] handelt. Daher sollten solche Kleinstunternehmen die Möglichkeit haben, den Fluggästen die Vermittlungsgebühr nicht in voller Höhe zu erstatten, sofern geeignete Schutzvorkehrungen getroffen wurden, insbesondere indem der Fluggast zu Beginn des Buchungsvorgangs informiert wird, dass die Vermittlungsgebühr nicht vollständig erstattet wird. Da an den meisten Buchungen, die über Vermittler vorgenommen werden, keine Kleinstunternehmen beteiligt sind, kann nach vernünftigem Ermessen davon ausgegangen werden, dass eine solche Ausnahmeregelung das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts nicht beeinträchtigen wird.

---

[8] Empfehlung der Kommission 2003/361/EG vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen (ABl. L 124 vom 20.5.2003, S. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).

(8) Derzeit ist das Erstattungsverfahren für Flugscheine, die über einen Vermittler gebucht werden, unklar und sollte daher präzisiert werden. Die Vermittler sind auf zweierlei Weise am Erstattungsverfahren beteiligt. Entweder übermittelt der Vermittler die Zahlungsdaten des Fluggastes direkt an das Luftfahrtunternehmen (ein so genannter Pass-Through-Vermittler), und das Luftfahrtunternehmen kehrt den ursprünglichen Zahlungsfluss um, sodass die Erstattung direkt auf dem Konto des Fluggastes eingeht. Oder er belastet für die Zahlung an das Luftfahrtunternehmen alternativ das eigene Konto (ein so genannter Merchant-of-Record-Vermittler), und wenn das Luftfahrtunternehmen den Zahlungsfluss umkehrt, erfolgt die Erstattung auf das Konto des Vermittlers; anschließend überweist der Vermittler den Erstattungsbetrag an den Fluggast. Den Fluggästen ist oft nicht bekannt, welches Erstattungsverfahren gewählt wird. Die Vermittler sollten daher beim Angebot von Flugscheinen und vor dem Abschluss der Buchung durch die Fluggäste diese darüber informieren, ob das Luftfahrtunternehmen bereit ist, die Erstattung über den Vermittler abzuwickeln, und über das Erstattungsverfahren als solches.

(9) Die Abwicklung von Erstattungen über den Vermittler, der für die Zahlung an das Luftfahrtunternehmen das eigene Konto belastet, ist in der Luftverkehrsbranche eine weitverbreitete Praxis und sollte daher für Luftfahrtunternehmen als Möglichkeit erhalten bleiben.

(10) In der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ist vorgesehen, dass ein Fluggast im Falle einer Störung Anspruch auf Erstattung des vollen Preises der Flugscheine und gegebenenfalls der Vermittlungsgebühr innerhalb von sieben Kalendertagen hat. Entscheidet sich das Luftfahrtunternehmen dafür, Erstattungen über den Vermittler abzuwickeln, so sollte die Frist für die Erstattung an den Fluggast gemäß der vorliegenden Verordnung auf höchstens 14 Kalendertage verlängert werden, um dem Umstand Rechnung zu tragen, dass das Erstattungsverfahren in zwei Schritten erfolgt. Das Luftfahrtunternehmen sollte den Erstattungsbetrag daher innerhalb von höchstens sieben Kalendertagen an den Vermittler überweisen, und der Vermittler sollte ihn innerhalb von höchstens weiteren sieben Kalendertagen an den Fluggast überweisen. Erfolgt die Erstattung nicht innerhalb von 14 Kalendertagen, sollte der Fluggast Anspruch auf Erstattung direkt vom Luftfahrtunternehmen haben.

(11) Ist eine Vermittlungsgebühr zu erstatten, so sollte die Frage, ob das Luftfahrtunternehmen oder der Vermittler die finanzielle Belastung für diese Erstattung trägt, in den Geschäftsbeziehungen zwischen diesem Luftfahrtunternehmen und diesem Vermittler geregelt werden, unabhängig davon, welcher von ihnen die Zahlung an den Fluggast zu leisten hat.

(12) Die Vermittlungsgebühr ist ein unvermeidbarer Bestandteil der Buchung eines Fluges über einen Vermittler und sollte, wenn der Flugschein nicht vom Luftfahrtunternehmen selbst ausgestellt wird, als von diesem genehmigt gelten. Akzeptiert ein Luftfahrtunternehmen, dass der Vermittler Flugscheine in seinem Namen und für seine Rechnung ausstellt, so sollte davon ausgegangen werden, dass das Luftfahrtunternehmen zwangsläufig die Geschäftspraxis des Vermittlers kennt, die darin besteht, dem Fluggast eine Vermittlungsgebühr in Rechnung zu stellen. Luftfahrtunternehmen sollten die Ausstellung oder den Verkauf ihrer Flugscheine über Vermittler auf verschiedene Weise genehmigen können, z. B. durch direkte Geschäftsvereinbarungen oder indirekt durch Vereinbarungen mit Dritten, die ihre Flugscheine ausstellen und weiterverkaufen, oder durch Branchenvereinbarungen. Die Praxis des „Screenscraping“, bei der ein Vermittler der Fluggesellschaft nicht mitteilt, dass er Flugscheine als Vermittler bucht, sollte jedoch nicht zulässig sein.

(13) Die vom Vermittler ausgestellte Rechnung für einen Fluggast sollte als ausreichender Nachweis für den vollen Preis des Flugscheins und etwaige entrichtete Vermittlungsgebühren gelten und als solche vom Luftfahrtunternehmen akzeptiert werden. Der Fluggast sollte jedoch auch entscheiden können, sich auf andere Dokumente oder Aufzeichnungen zu stützen, aus denen der volle Preis und alle entrichteten Gebühren hervorgehen, wie z. B. Banküberweisungsbelege.

(14) In Fällen, in denen der Vermittler einer juristischen Person eine pauschale oder mengenbezogene Dienstleistungsgebühr in Rechnung stellt, die alle vom Vermittler für diese juristische Person während eines bestimmten Zeitraums gebuchten Flugscheine abdeckt, sollte davon ausgegangen werden, dass es sich dabei in Bezug auf einzelne Flugscheine nicht um eine Vermittlungsgebühr handelt.

(15) Die Buchung von Flugscheinen über Vermittler gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 würde zur Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich der Kontaktdaten der Fluggäste, führen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 sollte im Einklang mit den Rechtsvorschriften der Union über den Schutz personenbezogener Daten, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates[9], für die Zwecke und die Dauer, die in jener Verordnung festgelegt sind, erfolgen. Luftfahrtunternehmen und Vermittler sollten die Kontaktdaten der Fluggäste, die zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen in Bezug auf die Bereitstellung von Informationen für Fluggäste über ihre Reise erhoben werden, nicht länger als 96 Stunden nach Ablauf des Luftbeförderungsvertrags speichern dürfen. Im Falle einer Störung der Reise könnte eine längere Speicherfrist erforderlich sein, damit Luftfahrtunternehmen und Vermittler ihren Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 in Bezug auf die Gewährung von Ausgleichsleistungen, Erstattungen oder anderweitiger Beförderung und Betreuung sowie in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden nachkommen können. Jede Verarbeitung personenbezogener Daten von Fluggästen, einschließlich der Speicherung dieser Daten durch Luftfahrtunternehmen und Vermittler für andere Zwecke als den Zweck, für den die personenbezogenen Daten ursprünglich gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 erhoben wurden, sollte gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 durchgeführt werden. Im Einklang mit der Verordnung (EU) 2016/679 sollten Luftfahrtunternehmen und Vermittler die personenbezogenen Daten von Fluggästen für einen längeren Zeitraum als die in der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vorgesehene Speicherfrist und für andere rechtmäßige Zwecke verwenden oder aufbewahren können, wenn diese Verarbeitung auf anderem Unionsrecht oder nationalen Recht beruht.

---

[9] Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

Zu diesen anderen rechtmäßigen Zwecken kann die Verarbeitung zum Zwecke der Streitbeilegung, einschließlich Gerichtsverfahren, im Zusammenhang mit der Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gehören. Darüber hinaus berührt die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht die Verarbeitung personenbezogener Daten auf der Grundlage des Unionsrechts oder nationalen Rechts, die in einer demokratischen Gesellschaft eine notwendige und verhältnismäßige Maßnahme darstellt, die die in Artikel 23 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2016/679 genannten Ziele sicherstellt. Insbesondere berührt die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der Richtlinie (EU) 2016/681 des Europäischen Parlaments und des Rates[10] und der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates[11] oder gemäß den nationalen Rechtsvorschriften im Einklang mit Artikel 6 Absatz 4 der Verordnung (EU) 2016/679 oder gemäß dem geltenden Unionsrecht im Bereich der Flug- und Luftsicherheit. Die Kontaktdaten der Fluggäste sollten nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden, es sei denn, die Fluggäste haben einer solchen Verarbeitung zugestimmt, auch wenn die Verarbeitung zum Zwecke der Direktwerbung gemäß der Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates[12] erfolgt. Es sei ferner darauf hingewiesen, dass die Pflicht zur Unterrichtung der Fluggäste über deren Rechte die Verpflichtung des Verantwortlichen, der betroffenen Person Informationen gemäß den Artikeln 12, 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 zur Verfügung zu stellen, unberührt lässt.

---

10 Richtlinie (EU) 2016/681 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 über die Verwendung von Fluggastdatensätzen (PNR-Daten) zur Verhütung, Aufdeckung, Ermittlung und Verfolgung von terroristischen Straftaten und schwerer Kriminalität (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 132, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj).

11 Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens und zur Aufhebung des Artikels 9 der Richtlinie 2004/36/EG (ABl. L 344 vom 27.12.2005, S. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).

12 Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation) (ABl. L 201 vom 31.7.2002, S. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

(16) Verfügt der Fluggast über einen Flugschein, der von einem Vermittler oder einem Luftfahrtunternehmen ausgestellt wurde, das den gestörten Flug nicht durchgeführt hat, so sollte dieses Luftfahrtunternehmen dem ausführenden Luftfahrtunternehmen die erforderlichen personenbezogenen Daten und damit zusammenhängenden Informationen über diesen Fluggast übermitteln, damit das ausführende Luftfahrtunternehmen den Fluggast erforderlichenfalls direkt kontaktieren kann, um sicherzustellen, dass der Fluggast die einschlägigen Informationen über seine Reise erhält und dass das Luftfahrtunternehmen seinen Verpflichtungen gemäß der vorliegenden Verordnung, der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 in Bezug auf Informationen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens und dem geltenden Unionsrecht im Bereich der Flug- und Luftsicherheit nachkommt.

(17) Um die Durchsetzung der Fahr- oder Fluggastrechte in der Union zu verbessern, sollten die nationalen Durchsetzungsstellen oder andere zuständige Stellen über Befugnisse verfügen, die es ihnen ermöglichen, Durchsetzungsmaßnahmen zu ergreifen, die ausreichend sind, um wirksam von Verstößen gegen die Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 abzuschrecken. Bei diesen Durchsetzungsmaßnahmen sollten nicht nur Beschwerden von Fahr- oder Fluggästen, sondern auch andere Aktivitäten wie Audits, Inspektionen oder Befragungen berücksichtigt werden.

(18) Die Überwachungstätigkeiten der nationalen Durchsetzungsstellen sollten wirksam sein, in einem angemessenen Verhältnis zu dem Ziel der Gewährleistung der allgemeinen Einhaltung dieser Verordnung stehen und in angemessener Regelmäßigkeit und unter Einbeziehung von Folgemaßnahmen durchgeführt werden, damit die Durchsetzungsprioritäten in den Berichten der nationalen Durchsetzungsstellen nach Möglichkeit einheitlich dargestellt werden können.

(19) Die Unterrichtung der Fahr- oder Fluggäste über ihre Rechte vor und während der Reise sollte zu einem ausgeprägteren Bewusstsein für diese Rechte führen. Die entsprechenden Informationen sollten knapp gehalten, deutlich sichtbar sowie leicht und unmittelbar zugänglich sein. Sie sollten klar und verständlich sein und, soweit möglich, auf elektronischem Wege bereitgestellt werden.

(20) Die nationalen Durchsetzungsstellen sollten sich untereinander abstimmen, um eine harmonisierte Auslegung und grenzübergreifende Anwendung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 zu gewährleisten. Gegebenenfalls sollten die nationalen Durchsetzungsstellen und die für die Bearbeitung von Fahr- oder Fluggastbeschwerden benannten Stellen einschlägige Informationen austauschen, um die Zusammenarbeit und die wirksame Ausführung der Aufgaben zu erleichtern. Ein regelmäßiger Informationsfluss von Beförderern, Flughafenleitungsorganen, Bahnhofsbetreibern, Hafenterminalbetreibern, Busbahnhofbetreibern und Vermittlern über alle Aspekte der Anwendung der betreffenden Verordnungen zu den nationalen Durchsetzungsstellen sollte es Letzteren ermöglichen, ihrer Überwachungsfunktion besser gerecht zu werden.

(21) Die Kommission sollte den Dialog unterstützen und die Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten bei der Anwendung dieser Verordnung fördern, unter anderem durch die Annahme von Leitlinien und die Förderung bewährter Verfahren.

(22) Die Verfahren für Erstattungen und für Ausgleichsleistungen beziehungsweise Entschädigungen sollten diskriminierungsfrei und leicht zugänglich sein. Um den Fahr- oder Fluggästen die Beantragung von Erstattungen oder Ausgleichsleistungen beziehungsweise Entschädigungen gemäß den Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 zu erleichtern, sollten für dahingehende Anträge unionsweit gültige Formulare erstellt werden. Die Fahr- oder Fluggäste sollten die Möglichkeit haben, ihre Anträge unter Verwendung dieser Formulare zu stellen. Auch wenn die Einreichung von Anträgen auf Erstattung und auf Ausgleichsleistungen beziehungsweise Entschädigungen auf elektronischem Wege zu einer gängigen Praxis geworden ist, sollten Fahr- oder Fluggäste ausreichend Möglichkeiten haben, sowohl Anträge auf andere Weise als den elektronischen Weg einzureichen als auch ihre Angelegenheiten über andere Wege als den elektronischen Weg effizient bearbeiten zu lassen, beispielsweise per Telefon oder Post.

(23) Fahr- oder Fluggäste, die individuellen Rechtsschutz erlangen wollen, sollten über die Möglichkeiten informiert werden, bei alternativen Streitbeilegungsstellen Beschwerde über mutmaßliche Verstöße gegen die Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 einzulegen. Die nationalen Durchsetzungsstellen oder andere von den Mitgliedstaaten für die Bearbeitung von Fahr- und Fluggastbeschwerden benannte Stellen sind dazu am besten in der Lage.

(24) Im Lichte von Artikel 9 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen[13] und im Hinblick auf die Eröffnung von Flugreisemöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die denen anderer Fluggäste ähneln, garantiert das Unionsrecht das Recht auf Nichtdiskriminierung beim Zugang zu Verkehrsdiensten und andere Rechte. Zu diesen Rechten gehört das Recht von Fahr- und Fluggästen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf kostenlose Hilfeleistung bei Reisen im Luft-, Schienen-, See- oder Binnenschiffsverkehr oder mit Kraftomnibussen. Einem Menschen mit Behinderungen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität sollte es möglich sein, in Begleitung einer anderen Person zu reisen, die die nach den geltenden Sicherheitsanforderungen des internationalen Rechts, des Unionsrechts oder des nationalen Rechts oder von den zuständigen Behörden vorgeschriebene Hilfe leisten kann. Führt das Luftfahrtunternehmen eine solche Anforderung ein, kann aber nicht die von dem Menschen mit Behinderungen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität benötigte Hilfe leisten, so sollte diese Person in Begleitung einer anderen Person ihrer Wahl reisen dürfen, die gebührenfrei reisen und einen Sitzplatz neben der Person mit Behinderungen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität erhalten sollte. Die Luftfahrtunternehmen sollten von diesen Personen vor der Erbringung einer solchen Dienstleistung verlangen können, dass diese ihren anerkannten Behindertenstatus gemäß dem Unionsrecht oder dem nationalen Recht nachweisen. In diesen Fällen können die Luftfahrtunternehmen einen gemäß der Richtlinie (EU) 2024/2841 des Europäischen Parlaments und des Rates[14] ausgestellten Europäischen Behindertenausweis als Nachweis für den anerkannten Behindertenstatus anerkennen. Das Luftfahrtunternehmen oder sein zugelassener Erfüllungsgehilfe sollte die Sicherheitsvorschriften, die es für die Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität anwendet, gemäß dem geltenden Unionsrecht oder nationalen Recht, etwa den Barrierefreiheitsanforderungen gemäß Anhang I der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates[15], in barrierefreien Formaten öffentlich zugänglich machen.

---

13 ABl. L 23 vom 27.1.2010, S. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48(1)/oj.

14 Richtlinie (EU) 2024/2841 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2024 zur Einführung des Europäischen Behindertenausweises und des Europäischen Parkausweises für Menschen mit Behinderungen (ABl. L, 2024/2841, 14.11.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/2841/oj).

15 Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

(25) Die Kommission sollte in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten und Organisationen, die Menschen mit Behinderungen und Personen, die anerkannte Assistenzhunde mit sich führen, vertreten, die Lage in den einzelnen Mitgliedstaaten bewerten und dabei deren besondere Situation berücksichtigen und – auch durch Rechtsakte – dafür sorgen, dass anerkannte Assistenzhunde in der gesamten Union gegenseitig anerkannt werden. Ist es einem Menschen mit Behinderungen gestattet, auf dem Hinflug mit einem anerkannten Assistenzhund zu reisen, so sollte der Hund für die gesamte Dauer des Hin- und des Rückflugs als anerkannter Assistenzhund gelten, um einen einheitlichen Zugang und Nichtdiskriminierung in der gesamten Union sicherzustellen.

(26) Gemäß den Verordnungen (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010 und (EU) 2021/782 sind Flughafenleitungsorgane, Hafenterminalbetreiber, Beförderer und Eisenbahnunternehmen beziehungsweise Bahnhofsbetreiber bereits verpflichtet, Dienstqualitätsnormen für die Umsetzung der Rechte von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität festzulegen und öffentlich zugänglich zu machen. Die Kohärenz zwischen den Verkehrsträgern sollte sichergestellt werden, wobei den Besonderheiten der verschiedenen Verkehrsträger gebührend Rechnung zu tragen ist. Daher sollte die Verpflichtung zur Festlegung von Dienstqualitätsnormen in Bezug auf die Rechte von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Luftfahrtunternehmen, Busunternehmen und Busbahnhofbetreiber ausgeweitet werden, und die für verschiedene Verkehrsträger geltenden Dienstqualitätsnormen sollten einander angeglichen werden. Die Dienstqualitätsnormen sollten einen klaren Mehrwert für die Fahr- und Fluggäste bieten, insbesondere für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. Gleichzeitig sollten sie verhältnismäßig bleiben und den Marktteilnehmern und Behörden keinen unnötigen Verwaltungsaufwand auferlegen, insbesondere angesichts des Ziels, eine Verkehrsverlagerung auf nachhaltigere Verkehrsträger zu fördern. Vor diesem Hintergrund sollte die Kommission im Rahmen des ersten Berichts über die Anwendung, Durchsetzung und Ergebnisse der Verordnungen (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 eine umfassende Bewertung der Umsetzung und Wirksamkeit aller Dienstqualitätsnormen in allen Rechtsvorschriften der Union über Flug- und Fahrgastrechte vornehmen. Die Kommission sollte gegebenenfalls auf der Grundlage dieser Bewertung Gesetzgebungsvorschläge vorlegen.

(27) Zur Gewährleistung einheitlicher Bedingungen für die Durchführung dieser Verordnung sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse übertragen werden. Diese Befugnisse sollten gemäß der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates[16] ausgeübt werden. Für die Annahme der einheitlichen Formulare zur Beantragung von Erstattungen und Ausgleichsleistungen beziehungsweise Entschädigungen sollte das Beratungsverfahren angewendet werden.

(28) Da das Ziel dieser Verordnung, nämlich die Gewährleistung einer wirksamen Durchsetzung der Fahr- oder Fluggastrechte bei Reisen im Luft-, Schienen-, See- und Binnenschiffsverkehr und mit Kraftomnibussen, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann und aufgrund der Notwendigkeit einheitlicher Regelungen im Binnenmarkt besser auf Ebene der Union zu verwirklichen ist, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union festgelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das für die Erreichung dieses Ziels erforderliche Maß hinaus.

---

[16] Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 zur Festlegung der allgemeinen Regeln und Grundsätze, nach denen die Mitgliedstaaten die Wahrnehmung der Durchführungsbefugnisse durch die Kommission kontrollieren (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).

(29) Diese Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt worden sind, insbesondere in deren Artikeln 21, 26, 38 und 47 in Bezug auf das Verbot jeglicher Diskriminierung, die Integration von Menschen mit Behinderungen, die Sicherstellung eines hohen Verbraucherschutzniveaus und das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und ein unparteiisches Gericht.

(30) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates[17] angehört und hat am 24. Januar 2024 eine Stellungnahme abgegeben —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

[17] Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

Artikel 1

Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004

Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 wird wie folgt geändert:

1. Artikel 2 wird wie folgt geändert:

a) Die folgenden Buchstaben werden eingefügt:

„fa) ‚vollständiger Preis des Flugscheins' den am Ende des Buchungsverfahrens zu zahlenden endgültigen Preis, der den Flugpreis und alle anwendbaren Steuern, Gebühren, Zuschläge und Entgelte, die für alle im Flugschein eingeschlossenen fakultativen und nicht fakultativen Dienstleistungen entrichtet werden, ausgenommen Vermittlungsgebühren, umfasst, ungeachtet dessen, ob diese Steuern, Gebühren, Zuschläge und Entgelte zusammen mit dem Tarif für die Beförderungsleistung oder gesondert zu einem späteren Zeitpunkt gezahlt wurden;

fb) ‚Vermittlungsgebühr' den Betrag jeder positiven Differenz zwischen dem vom Fluggast gezahlten Betrag und dem vom Luftfahrtunternehmen für dieselbe Dienstleistung erhaltenen Betrag, die vom Vermittler eingezogen wird;"

b) Die folgenden Buchstaben werden angefügt:

„aj) ‚Vermittler' jede natürliche oder juristische Person, bei der es sich nicht um ein Luftfahrtunternehmen handelt, die für die Zwecke ihrer gewerblichen, geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeit im Namen eines Luftfahrtunternehmens oder eines Fluggasts für den Abschluss eines Luftbeförderungsvertrags handelt;

ak) ‚anerkannter Assistenzhund' einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist."

2. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 8b*
Erstattung bei Buchung des Flugscheins über einen Vermittler

(1) Beim Angebot von Flugscheinen und vor dem Abschluss einer Buchung durch einen Fluggast informiert der Vermittler den Fluggast in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise darüber, ob das Luftfahrtunternehmen bereit ist, die Erstattung über den Vermittler abzuwickeln, und über das Erstattungsverfahren gemäß diesem Artikel.

(2) Wird die Erstattung über den Vermittler abgewickelt, so muss die Erstattung für den Fluggast unentgeltlich sein.

(3) Bevor ein Fluggast eine Buchung abschließt, unterrichtet der Vermittler den Fluggast über die geltenden Vermittlungs-, Verwaltungs-, Dienstleistungs- oder Stornierungsgebühren sowie über das Recht des Fluggasts auf vollständige Erstattung der Vermittlungsgebühr, vorbehaltlich der in Absatz 5 Buchstabe c genannten Ausnahme.

(4) Im Falle einer Erstattung gemäß Artikel 8 Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe a gilt Folgendes:

a) Hat der Fluggast einen Flugschein über einen Vermittler gebucht, so kann das ausführende Luftfahrtunternehmen die Erstattung über den betreffenden Vermittler abwickeln, wobei der Vermittler dem Fluggast in einem solchen Fall die Erstattung leistet. Das Luftfahrtunternehmen kann im Einvernehmen mit dem Vermittler von dem Verfahren gemäß Absatz 5 dieses Artikels abweichen, sofern es dem Fluggast ein gleichwertiges Schutzniveau gewährt, insbesondere in Bezug auf die Erstattung der Vermittlungsgebühr und die Zahlungsfristen;

b) Ist der Vermittler nicht am Erstattungsverfahren beteiligt oder hat er dem Luftfahrtunternehmen die Zahlungsdaten des Fluggasts übermittelt, ohne für die Zahlung der Flugscheine sein eigenes Konto zu belasten, so leistet das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast die Erstattung. Das Luftfahrtunternehmen erstattet dem Fluggast den vollständigen Preis des Flugscheins und gegebenenfalls die Vermittlungsgebühr innerhalb von sieben Kalendertagen ab dem Tag, an dem der Fluggast die Nachweise für den vollständigen Preis des Flugscheins und gegebenenfalls die gezahlte Vermittlungsgebühr übermittelt hat, sowie sobald die Zahlungsdaten des Fluggasts übermittelt wurden, sofern der Vermittler nicht am Erstattungsverfahren beteiligt ist.

(5) Für die Erstattung über Vermittler, die einem Luftfahrtunternehmen die Zahlung für Flugscheine aus eigenen Konten geleistet haben, gelten gemäß Absatz 4 Buchstabe a dieses Artikels folgende Regeln:

a) Das Luftfahrtunternehmen erstattet dem Vermittler binnen sieben Kalendertagen den vom Vermittler erhaltenen Preis des Flugscheins in einer einzigen Transaktion unter Verwendung derselben Zahlungsmethode wie bei der Buchung und stellt sicher, dass dabei die ursprüngliche Buchungsnummer angegeben wird; die Frist von sieben Tagen beginnt an dem Tag, an dem der Fluggast eine Erstattung gemäß Artikel 8 Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe a gewählt hat; der Vermittler erstattet dem Fluggast binnen weiterer sieben Kalendertage den vollständigen Preis des Flugscheins und gegebenenfalls die Vermittlungsgebühr unter Verwendung derselben Zahlungsmethode, die zur Zeit der Buchung verwendet wurde und setzt den Fluggast und das Luftfahrtunternehmen davon in Kenntnis. Ist diese Zahlungsmethode nicht mehr verfügbar, so nimmt der Vermittler mit dem Fluggast Kontakt auf, um sich über die erforderlichen Zahlungsdaten zu informieren und die Erstattungsfrist ist ab dem Zeitpunkt, zu dem der Vermittler die Zahlungsdaten vom Passagier anfordert, bis zum Erhalt dieser Daten durch den Zahlungsvermittler, ausgesetzt. Der Vermittler teilt dem Fluggast die Einzelheiten der Erstattung mit, insbesondere die Transaktionsnummer einer elektronischen Überweisung, nachdem diese erfolgt ist.

b) Hat das Luftfahrtunternehmen vom Vermittler nicht binnen 14 Kalendertagen nach der Wahl einer Erstattung gemäß Artikel 8 Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe a durch den Fluggast eine Bestätigung über die Erfüllung der Zahlung erhalten, so nimmt das Luftfahrtunternehmen spätestens am Tag nach Ablauf der 14-Tage-Frist mit dem Fluggast Kontakt auf, um sich über die Zahlungsdaten für die Erstattung zu informieren sowie einen Nachweis über den vollständigen Preis des Flugscheins und gegebenenfalls die vom Fluggast gezahlte Vermittlungsgebühr zu erhalten. Nach Erhalt dieser Information erstattet das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast den vollständigen Preis des Flugscheins und gegebenenfalls die Vermittlungsgebühr binnen sieben Kalendertagen nach Erhalt dieser Information und setzt den Fluggast und den Vermittler davon in Kenntnis. Das Luftfahrtunternehmen teilt den Fluggästen die Einzelheiten der Erstattung mit, insbesondere die Transaktionsnummer einer elektronischen Überweisung, nachdem diese erfolgt ist.

c) Handelt es sich bei dem Vermittler um ein eigenständiges Kleinstunternehmen im Sinne von Artikel 2 Absatz 3 und Artikel 3 Absatz 1 des Anhangs der Empfehlung 2003/361/EG der Kommission[*], so kann er beschließen, einen bestimmten Betrag seiner Vermittlungsgebühr nicht zu erstatten, sofern er den Fluggast zu Beginn des Buchungsvorgangs auf klare, unmissverständliche und deutliche Weise darüber informiert hat.

(6) Dieser Artikel gilt nicht für Flugscheine, die als Teil einer Pauschalreise gemäß Artikel 3 Nummer 2 der Richtlinie (EU) 2015/2302 gebucht wurden.

---

* Empfehlung der Kommission 2003/361/EG vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen (ABl. L 124 vom 20.5.2003, S. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).“;

3. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 14a*

Weitergabe von personenbezogenen Daten und Informationen

(1) Wurde dem Fluggast ein Flugschein nicht direkt vom Luftfahrtunternehmen, sondern über einen Vermittler ausgestellt, so teilt dieser dem Luftfahrtunternehmen alle vom Fluggast erhaltenen Kontaktdaten sowie die Buchungsdaten mit. Das Luftfahrtunternehmen darf diese Kontaktdaten nur insoweit verwenden, als dies erforderlich ist, um seinem Luftbeförderungsvertrag mit dem Fluggast und seinen Verpflichtungen aus dieser Verordnung nachzukommen und die Verpflichtungen des Luftfahrtunternehmens nach dem geltenden Unionsrecht im Bereich der Flug- und Luftsicherheit zu erfüllen sowie die Fluggäste im Einklang mit seinen Verpflichtungen gemäß Kapitel III der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates* über das ausführende Luftfahrtunternehmen zu informieren.

(2) Das am Abschluss oder an der Erfüllung eines Luftbeförderungsvertrags mit einem Fluggast beteiligte Luftfahrtunternehmen übermittelt jedem ausführenden Luftfahrtunternehmen alle personenbezogenen Daten und Informationen, die es benötigt, um seinen Verpflichtungen gemäß dieser Verordnung nachzukommen, einschließlich seiner Verpflichtung, die Fluggäste über ihre Rechte zu informieren.

(3) Für die Zwecke der Erfüllung ihrer Verpflichtungen in Bezug auf das Recht des Fluggasts auf Information speichern das Luftfahrtunternehmen und der Vermittler die personenbezogenen Daten und Informationen nicht länger als 96 Stunden nach Ablauf des Luftbeförderungsvertrags.

(4) Im Falle einer Flugstörung, bei der die Aufbewahrung der personenbezogenen Daten und Informationen durch die Notwendigkeit gerechtfertigt ist, Verpflichtungen in Bezug auf die Rechte des Fluggasts, wie Ausgleichsleistungen, Erstattungen, anderweitige Beförderung oder Betreuung, nachzukommen, dürfen das Luftfahrtunternehmen und der Vermittler die personenbezogenen Daten und Informationen länger als 96 Stunden nach Ablauf des Luftbeförderungsvertrags speichern, insoweit dies für die Erfüllung dieser Verpflichtungen unbedingt erforderlich ist.

(5) Beabsichtigt ein Vermittler, einen Flugschein im Namen eines Fluggasts zu buchen, so setzt er das Luftfahrtunternehmen vor der Buchung davon in Kenntnis, dass er beabsichtigt, den Flugschein als Vermittler zu buchen. Er teilt dem Luftfahrtunternehmen seine eigene Postanschrift und seine eigenen elektronischen Kontaktdaten mit.

(6) Dieser Artikel gilt nicht für Flugscheine, die als Teil einer Pauschalreise im Sinne von Artikel 3 Nummer 2 der Richtlinie (EU) 2015/2302 gebucht wurden.

---

* Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens und zur Aufhebung des Artikels 9 der Richtlinie 2004/36/EG (ABl. L 344 vom 27.12.2005, S. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).“

4. Artikel 16 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 16*

Benennung der nationalen Durchsetzungsstellen

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere nationale Durchsetzungsstellen, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Flüge von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen und Flüge von einem Drittland zu diesen Flughäfen zuständig sind.

(2) Jede nationale Durchsetzungsstelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Luftfahrtunternehmen, Leitungsorganen eines Flughafens und Vermittlern oder den geschäftlichen Interessen anderer Personen oder Unternehmen unabhängig.

(3) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission mit, welche nationalen Durchsetzungsstelle beziehungsweise -stellen gemäß diesem Artikel benannt worden ist beziehungsweise sind, und informieren sie über deren jeweilige Zuständigkeiten, einschließlich möglicher diesbezüglicher Änderungen. Die Kommission und die benannten nationalen Durchsetzungsstellen veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.“

5. Die folgenden Artikel werden eingefügt:

„*Artikel 16a*
Durchsetzungsaufgaben

(1) Die nationalen Durchsetzungsstellen überwachen die Einhaltung dieser Verordnung genau und ergreifen die zur Wahrung der Fluggastrechte erforderlichen Maßnahmen.

(2) Die Überwachung erfolgt gemäß dem Unionsrecht, den nationalen Normen und den nationalen geltenden Vorschriften. Sie kann sich auf eine sachliche Bewertung, bei der etwaige Beschwerden von Fluggästen gemäß Artikel 16b berücksichtigt werden, sowie auf Erkenntnisse aus früheren Überwachungstätigkeiten der nationalen Durchsetzungsstellen, auf gemäß Absatz 3 des vorliegenden Artikels und gemäß Artikel 16c erhaltene Informationen sowie auf andere Informationsquellen im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Verordnung im Hoheitsgebiet des jeweiligen Mitgliedstaats stützen. Die Überwachungstätigkeiten können Audits, Inspektionen, Befragungen und die Prüfung von Dokumenten umfassen.

(3) Die nationalen Durchsetzungsstellen können von Luftfahrtunternehmen, Vermittlern und Flughafenleitungsorganen verlangen, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Zwecke der Wahrnehmung ihrer Aufgaben gemäß Absatz 1 relevant sind. Sofern die nationale Durchsetzungsstelle keine andere Frist festgelegt hat, sind diese Unterlagen und Informationen innerhalb eines Monats nach Eingang des Ersuchens vorzulegen.

(4) Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben berücksichtigen die nationalen Durchsetzungsstellen gegebenenfalls die Informationen, die ihnen von einer für die Bearbeitung von Beschwerden benannten Stelle gemäß Artikel 16b Absatz 1 übermittelt werden.

(5) Bei Flugdiensten zwischen zwei oder mehr Mitgliedstaaten können die Überwachungstätigkeiten von den nationalen Durchsetzungsstellen gemeinsam durchgeführt werden.

(6) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass ihre jeweiligen nationalen Durchsetzungsstellen mit ausreichenden Befugnissen zur Ergreifung von Durchsetzungsmaßnahmen ausgestattet sind.

(7) Beruft sich ein Luftfahrtunternehmen zur Rechtfertigung der Verweigerung einer Erstattung nach dieser Verordnung auf außergewöhnliche Umstände, so begründet das Luftfahrtunternehmen seinen Anspruch, indem es auf Ersuchen der nationalen Durchsetzungsstelle alle erforderlichen Nachweise gemäß den Anforderungen nach Artikel 6c Absatz 2 vorlegt.

(8) Bis zum 30. Juni 2030 und danach alle fünf Jahre veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen Berichte über ihre Tätigkeiten, gegebenenfalls auch über verhängte Sanktionen. Diese Berichte werden auf der Website der Agentur der Europäischen Union für Flugsicherheit zugänglich gemacht.

(9) Die Luftfahrtunternehmen und Vermittler teilen der nationalen Durchsetzungsstelle beziehungsweise den nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten, in denen sie tätig sind, ihre Kontaktdaten mit und bringen sie erforderlichenfalls sofort auf den neuesten Stand.

Artikel 16b

Fluggastbeschwerden bei benannten Stellen

(1) Unbeschadet des Rechts der Verbraucher auf alternative Streitbeilegung gemäß der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates* benennt jeder Mitgliedstaat jeweils eine Stelle für Fluggastbeschwerden gemäß dieser Verordnung (im Folgenden „Stelle für Fluggastbeschwerden").

(2) Handelt es sich bei der Stelle für Fluggastbeschwerden nicht um die gemäß Artikel 16 benannte nationale Durchsetzungsstelle, so unterrichten die Mitgliedstaaten die Kommission über die Stelle für Fluggastbeschwerden. Die Kommission und die benannte Stelle für Fluggastbeschwerden veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.

(3) Jeder Fluggast kann bei der Stelle für Fluggastbeschwerden gemäß dem nationalen Recht eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

(4) Nachdem der Fluggast eine Beschwerde bei dem Luftfahrtunternehmen oder dem Vermittler gemäß Artikel 15a eingereicht hat, kann er auch eine Beschwerde bei der gemäß Absatz 1 dieses Artikels benannten Stelle einreichen, und zwar

a) innerhalb von drei Monaten ab dem Tag, an dem er über die Ablehnung der ursprünglichen Beschwerde durch das Luftfahrtunternehmen oder den Vermittler unterrichtet wurde; oder

b) wenn das Luftfahrtunternehmen oder der Vermittler nicht innerhalb von zwei Monaten ab dem Datum der ursprünglichen Beschwerde, die bei dem Luftfahrtunternehmen oder dem Vermittler gemäß Artikel 15a eingereicht wurde, antwortet.

(5) Die Stelle für Fluggastbeschwerden bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb von 14 Kalendertagen nach deren Eingang. Ist die Stelle für Fluggastbeschwerden befugt, vollstreckbare Entscheidungen in konkreten Fällen zu erlassen, so übermittelt sie dem Fluggast innerhalb einer angemessenen Frist eine begründete Antwort auf seine Beschwerde. Verfügt die Stelle für Fluggastbeschwerden nicht über diese Befugnis, so kann sie eine Stellungnahme oder Empfehlung zu der Beschwerde abgeben, unterrichtet sie den Fluggast über verfügbare Rechtsschutzmöglichkeiten, einschließlich des Rechts, a Beschwerde bei Stellen für die alternative Streitbeilegung einzureichen, und informiert sie den Fluggast s über die geltenden Fristen.

(6) Die Verpflichtung gemäß Absatz 5 des vorliegenden Artikels, die Fluggäste über ihr Recht zu informieren, bei einer Stelle für alternative Streitbeilegung Rechtsmittel einzulegen, kann erfüllt werden, indem sie auf das interaktive Instrument verwiesen werden, das eine Liste der gemeldeten Stellen für alternative Streitbeilegung enthält, die von der Kommission gemäß Artikel 20 der Richtlinie 2013/11/EU geführt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten Kontaktstellen für alternative Streitbeilegung, die der Kommission gemäß Artikel 24 der genannten Richtlinie gemeldet wurden.

Artikel 16c

Informationsaustausch und grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen

(1) Benennt ein Mitgliedstaat unterschiedliche Stellen gemäß den Artikeln 16 und 16b dieser Verordnung, so stellen diese sicher, dass die einschlägigen Informationen zwischen diesen Stellen gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates** ausgetauscht werden, damit den nationalen Durchsetzungsstellen die Wahrnehmung ihrer Aufsichts- und Durchsetzungsaufgaben erleichtert wird und damit die nach Artikel 16b dieser Verordnung benannte Stelle für Fluggastbeschwerden die Informationen einholen kann, die sie für die Prüfung von Einzelbeschwerden benötigt.

(2) Die nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten tauschen zu grenzüberschreitenden Koordinierungszwecken Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Artikel 16d

Informationen über mutmaßliche Verstöße

(1) Die Kommission kann die nationalen Durchsetzungsstellen auf bestimmte mutmaßliche Verstöße gegen die in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch ein oder mehrere Luftfahrtunternehmen, Vermittler oder Leitungsorgane eines Flughafens aufmerksam machen. Leitet die nationale Durchsetzungsstelle im Rahmen ihrer Befugnisse und Verfahren nach nationalem Recht eine Untersuchung ein, so unterrichtet sie die Kommission auf Anfrage über ihre Erkenntnisse.

(2) Absatz 1 berührt nicht die operative Unabhängigkeit der nationalen Durchsetzungsstellen.

Artikel 16e

Einheitliches Formular für Erstattungs- und Entschädigungsanträge

(1) Die Kommission erlässt einen Durchführungsrechtsakt zur Festlegung eines einheitlichen Formulars für Entschädigung und Erstattung gemäß den Artikeln 7, 8, 8b, 9 und 10 (im Folgenden „einheitliches Formular“). Dieses einheitliche Formular wird in einem barrierefreien Format erstellt. Die Kommission stellt das einheitliche Formular auf ihrer Website in allen Amtssprachen der Union zur Verfügung. Dieser Durchführungsrechtsakt wird gemäß dem in Artikel 16h Absatz 2 genannten Beratungsverfahren erlassen.

(2) Die Luftfahrtunternehmen und Vermittler geben auf ihren Websites Kontaktdaten an, z. B. eine E-Mail-Adresse, an die das einheitliche Formular auf elektronischem Wege übermittelt werden kann.

(3) Unbeschadet des Artikels 8 Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe a haben die Fluggäste das Recht, ihre Anträge unter Verwendung des vom Luftfahrtunternehmen bereitgestellten Formulars, des einheitlichen Formulars oder auf anderem Wege einzureichen. Luftfahrtunternehmen und Vermittler dürfen einen Antrag nicht mit der Begründung ablehnen, dass der Fluggast das vom Luftfahrtunternehmen bereitgestellte Formular oder das einheitliche Formular nicht verwendet hat oder dass der Fluggast das Formular auf anderem als auf elektronischem Wege übermittelt hat. Die Fluggäste haben das Recht, ihren Antrag zumindest in der Sprache der Buchung einzureichen. Ist ein Antrag nicht präzise genug, so ersucht das Luftfahrtunternehmen oder der Vermittler den Fluggast um Klarstellung oder Vervollständigung des Antrags.

Artikel 16f

Gesetzliche Vertreter von Vermittlern aus Drittländern

(1) Vermittler, die nicht in der Union niedergelassen sind, aber Dienstleistungen in der Union anbieten, benennen schriftlich eine juristische oder natürliche Person, die in einem der Mitgliedstaaten, in denen der Vermittler seine Dienste anbietet, als ihr gesetzlicher Vertreter fungiert. Bei Vermittlern, die unter die Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates*** fallen, kann der gemäß der genannten Verordnung benannte gesetzliche Vertreter auch als gesetzlicher Vertreter gemäß der vorliegenden Verordnung fungieren.

(2) Die in Absatz 1 genannten Vermittler bevollmächtigen ihren gesetzlichen Vertreter, damit dieser zusätzlich zu diesen Vermittlern oder an ihrer Stelle zu allen Angelegenheiten kontaktiert werden kann, die für die Entgegennahme, die Befolgung und die Durchsetzung von Entscheidungen im Zusammenhang mit dieser Verordnung erforderlich sind. Die Vermittler statten ihre gesetzlichen Vertreter mit den erforderlichen Befugnissen und ausreichend Ressourcen aus, um ihre effiziente und fristgerechte Zusammenarbeit mit diesen Stellen und die Einhaltung dieser Entscheidungen zu garantieren.

(3) Ein benannter gesetzlicher Vertreter kann für Verstöße gegen die Pflichten eines Vermittlers gemäß dieser Verordnung haftbar gemacht werden; die Haftung des Vermittlers und die rechtlichen Schritte, die gegen den Vermittler eingeleitet werden können, bleiben hiervon unberührt.

(4) Die Vermittler teilen den nach Artikel 16 Absatz 1 benannten Stellen in dem Mitgliedstaat, in dem der gesetzliche Vertreter ansässig oder niedergelassen ist, den Namen, die Postanschrift, die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer ihres gesetzlichen Vertreters mit. Die Vermittler sorgen dafür, dass solche Angaben öffentlich verfügbar, leicht zugänglich, richtig und stets aktuell sind.

(5) Die Benennung eines gesetzlichen Vertreters in der Union gemäß Absatz 1 gilt nicht als Niederlassung in der Union.

Artikel 16g
Sanktionen

(1) Die Mitgliedstaaten erlassen Vorschriften über Sanktionen, die bei Verstößen gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle für die Anwendung der Sanktionen erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich.

(2) Im Rahmen der Zusammenarbeit gemäß Artikel 16c Absatz 1 kann die gemäß Artikel 16 benannte nationale Durchsetzungsstelle oder jede andere in ihrem Namen handelnde zuständige nationale Behörde auf Ersuchen der Stelle, die die Beschwerde gemäß Artikel 16b bearbeitet, einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung untersuchen und erforderlichenfalls Sanktionen verhängen.

* Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

** Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

*** Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste) (ABl. L 277 vom 27.10.2022, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).“

Artikel 2

Änderung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird wie folgt geändert:

1. In Artikel 2 werden folgende Buchstaben angefügt:

„m) ‚anerkannter Assistenzhund‘ einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von behinderten Menschen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist.

n) ‚barrierefreies Format' ein Format, das behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität Zugang zu allen relevanten Informationen gewährt und es ihnen ermöglicht, sich einen genauso leichten und komfortablen Zugang zu verschaffen wie eine Person ohne Beeinträchtigungen oder Behinderungen, und das die Barrierefreiheitsanforderungen, die im Einklang mit dem geltenden Unionsrecht, insbesondere der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates* festgelegt sind, erfüllt;

---

* Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).“

2. Artikel 4 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Unter den in Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe a genannten Bedingungen darf ein Luftfahrtunternehmen verlangen, dass ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die Hilfe zu leisten, die dieser behinderte Mensch oder diese Person mit eingeschränkter Mobilität benötigt. Führt das Luftfahrtunternehmen eine solche Anforderung ein, leistet aber nicht die von dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität benötigte Hilfe, so darf diese Person in Begleitung einer anderen Person ihrer Wahl reisen, die gebührenfrei reist und einen Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität erhält.

Das Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder das Reiseunternehmen erlaubt dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität, gebührenfrei und bis zu 48 Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit eine andere Begleitperson zu benennen.“

3. Artikel 9 wird wie folgt geändert:

a) folgender Absatz wird eingefügt:

„(1a) Luftfahrtunternehmen, die nicht als Kleinstunternehmen, kleine oder mittlere Unternehmen im Sinne des Anhangs der Empfehlung 2003/361/EG der Kommission* gelten, legen Dienstqualitätsnormen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität fest, die mindestens die in Anhang II dieser Verordnung genannten Aspekte abdecken.

---

* Empfehlung der Kommission 2003/361/EG vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen (ABl. L 124 vom 20.5.2003, S. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).

b) folgender Absatz wird eingefügt:

„(2a) Die Leitungsorgane und die Luftfahrtunternehmen legen auch Qualitätsstandards für den strukturierten Dialog mit Organisationen fest, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, sowie für die Durchführung der Schulung ihres Personals zur Sensibilisierung für Behindertenfragen und zur Hilfeleistung für behinderte Menschen.‘;

c) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die Leitungsorgane und die Luftfahrtunternehmen machen ihre Qualitätsnormen öffentlich zugänglich und überwachen ihre Leistung gemäß diesen Normen. Auf Anfrage stellen sie der beziehungsweise den nationalen Durchsetzungsstelle(n) Informationen über diese Leistung zur Verfügung. Zur Bewertung der Dienstqualitätsnormen gemäß Artikel 17a durch die Kommission übermitteln die Leitungsorgane und die Luftfahrtunternehmen der Kommission auf Anfrage Informationen über diese Leistung in den ersten fünf Jahren ab dem ... [Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung].“

4. Artikel 14 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 14*
Benennung der nationalen Durchsetzungsstellen

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere nationale Durchsetzungsstellen, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Flüge von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen und Flüge von einem Drittland zu diesen Flughäfen zuständig ist beziehungsweise sind.

(2) Jede nationale Durchsetzungsstelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Luftfahrtunternehmen, Erfüllungsgehilfen, Reiseunternehmen oder Leitungsorganen eines Flughafens oder den geschäftlichen Interessen anderer Personen oder Unternehmen unabhängig.

(3) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission mit, welche nationale Durchsetzungsstellebeziehungsweise nationalen Durchsetzungsstellen gemäß diesem Artikel benannt worden ist beziehungsweise sind, und informieren sie über deren jeweilige Zuständigkeiten, einschließlich möglicher diesbezüglicher Änderungen. Die Kommission und die b nationalen Durchsetzungsstellen veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.“

5. Die folgenden Artikel werden eingefügt:

„*Artikel 14a*
Durchsetzungsaufgaben

(1) Die nationale Durchsetzungsstelle überwacht die Einhaltung dieser Verordnung genau und trifft die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gewahrt werden.

(2) Die Überwachung erfolgt im Einklang mit dem Unionsrecht, den nationalen Normen und den nationalen geltenden Vorschriften. Sie kann sich auf eine sachliche Bewertung, bei der etwaige Beschwerden von Fluggästen gemäß Artikel 15a berücksichtigt werden, sowie auf Erkenntnisse aus früheren Überwachungstätigkeiten der nationalen Durchsetzungsstellen, auf gemäß Absatz 3 des vorliegenden Artikels und gemäß Artikel 15b erhaltene Informationen sowie auf andere Informationsquellen im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Verordnung im Hoheitsgebiet des jeweiligen Mitgliedstaats stützen. Die Überwachungstätigkeiten können Audits, Inspektionen, Befragungen und die Prüfung von Dokumenten umfassen.

(3) Die nationalen Durchsetzungsstellen können von Luftfahrtunternehmen, ihren Erfüllungsgehilfen, Reiseunternehmen und Leitungsorganen eines Flughafens verlangen, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Zwecke der Wahrnehmung ihrer Aufgaben gemäß Absatz 1 relevant sind. Sofern die nationale Durchsetzungsstelle keine andere Frist festgelegt hat, sind diese Unterlagen und Informationen innerhalb eines Monats nach Eingang des Ersuchens vorzulegen.

(4) Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben berücksichtigen die nationalen Durchsetzungsstellen gegebenenfalls die Informationen, die ihnen von einer für die Bearbeitung von Beschwerden benannten Stelle gemäß Artikel 15a Absatz 1 übermittelt werden.

(5) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass ihre jeweiligen nationalen Durchsetzungsstellen mit ausreichenden Befugnissen zur Ergreifung von Durchsetzungsmaßnahmen ausgestattet sind.

(6) Bei Flugdiensten zwischen zwei oder mehr Mitgliedstaaten können die Überwachungstätigkeiten von den nationalen Durchsetzungsstellen gemeinsam durchgeführt werden.

(7) Bis zum 30. Juni 2030 und danach alle fünf Jahre veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen Berichte über ihre Tätigkeiten, gegebenenfalls auch über verhängte Sanktionen. Diese Berichte werden auf der Website der Agentur der Europäischen Union für Flugsicherheit zugänglich gemacht.

(8) Die Luftfahrtunternehmen teilen der nationalen Durchsetzungsstelle beziehungsweise den nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten, in denen sie tätig sind, ihre Kontaktdaten mit und bringen sie erforderlichenfalls sofort auf den neuesten Stand.

Artikel 14b

Informationen über mutmaßliche Verstöße

(1) Die Kommission kann die nationalen Durchsetzungsstellen auf bestimmte mutmaßliche Verstöße gegen die in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch ein oder mehrere Luftfahrtunternehmen, Leitungsorgane von Flughäfen oder Reiseunternehmen aufmerksam machen. Leitet die nationale Durchsetzungsstelle im Rahmen ihrer Befugnisse und Verfahren nach nationalem Recht eine Untersuchung ein, so unterrichtet sie die Kommission auf Anfrage über ihre Erkenntnisse.

(2) Absatz 1 berührt nicht die operative Unabhängigkeit der nationalen Durchsetzungsstellen.“

6. Artikel 15 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 15*

Beschwerden beim Luftfahrtunternehmen oder Leitungsorgan eines Flughafens

(1) Jedes Luftfahrtunternehmen und jedes Leitungsorgan eines Flughafens richtet ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung im Zusammenhang mit den in dieser Verordnung festgelegten Rechten und Verpflichtungen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich ein.

(2) Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität können ihre Beschwerde über das in Absatz 1 genannte Verfahren bei allen Luftfahrtunternehmen und Leitungsorganen eines Flughafens – je nach Zuständigkeitsbereich – einreichen. Solche Beschwerden sind innerhalb von 12 Monaten ab dem Tag, an dem der Flug durchgeführt wurde oder die Durchführung vorgesehen war, oder innerhalb von drei Monaten nach Einreichung eines Antrags auf Erstattung einzureichen, je nachdem, welcher Zeitpunkt der spätere ist.

(3) Innerhalb von sieben Werktagen nach Eingang der Beschwerde bestätigt der Adressat dem Fluggast deren Empfang. Der Adressat gibt innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in hinreichend begründeten Fällen – dem Fluggast mit, dass er innerhalb eines Zeitraums von höchstens zwei Monaten ab dem Tag des Eingangs der Beschwerde eine endgültige Antwort erhalten wird.

(4) Die endgültige Antwort enthält auch die einschlägigen Kontaktdaten der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Stelle(n) gemäß Artikel 15a. Dieser Verpflichtung kann nachgekommen werden, indem der Fluggast auf die von der Kommission zur Verfügung gestellte Liste der Beschwerdestellen verwiesen wird.

(5) Die Beweislast für die Bereitstellung der erforderlichen Informationen für die Fluggäste liegt beim Luftfahrtunternehmen und beim Leitungsorgan eines Flughafens.

(6) Die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen öffentlich zugänglich sein, auch für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in einem barrierefreien Format. Diese Informationen werden in barrierefreien Formaten und in mindestens denselben Sprachen wie die allgemeinen Informationen, die den Fluggästen zur Verfügung gestellt werden, öffentlich zugänglich gemacht."

7. Die folgenden Artikel werden eingefügt:

Artikel 15a
Fluggastbeschwerden bei benannten Stellen

(1) Unbeschadet des Rechts der Verbraucher auf alternative Streitbeilegung gemäß der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates* benennt jeder Mitgliedstaat eine Stelle für Fluggastbeschwerden gemäß dieser Verordnung (im Folgenden „Stelle für Fluggastbeschwerden").

(2) Handelt es sich bei der Stelle für Fluggastbeschwerden nicht um die gemäß Artikel 14 benannte nationale Durchsetzungsstelle, so unterrichten die Mitgliedstaaten die Kommission über die Stelle für Fluggastbeschwerden. Die Kommission und die benannte Stelle für Fluggastbeschwerden veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.

(3) Jeder behinderte Mensch oder jede Person mit eingeschränkter Mobilität kann gemäß dem nationalen Recht bei der Stelle für Fluggastbeschwerden oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten zuständigen Stelle eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

(4) Nachdem ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität gemäß Artikel 15 eine Beschwerde bei der Fluggesellschaft oder dem Flughafenbetreiber eingereicht hat, kann er oder sie eine Beschwerde bei der gemäß Absatz 1 dieses Artikels benannten Stelle einreichen:

a) spätestens drei Monaten nach dem Tag, an dem er oder sie durch die Fluggesellschaft oder den Flughafenbetreiber über die Ablehnung der ursprünglichen Beschwerde unterrichtet wurde, oder

b) sofern er oder sie von dem Luftfahrtunternehmen oder dem Flughafenbetreiber nicht innerhalb von zwei Monaten nach dem Tag, an dem er oder sie die ursprüngliche Beschwerde eingereicht hat, eine Antwort erhalten hat.

(5) Die Stelle für Fluggastbeschwerden bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb von 14 Kalendertagen nach deren Eingang. Ist die Stelle für Fluggastbeschwerden befugt, in Einzelfällen vollstreckbare Entscheidungen zu erlassen, so übermittelt sie dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität innerhalb einer angemessenen Frist eine begründete Antwort auf seine beziehungsweise ihre Beschwerde. Verfügt die Stelle für Fluggastbeschwerden nicht über eine diese Befugnis, so kann sie eine Stellungnahme oder Empfehlung zu der Beschwerde abgeben, unterrichtet sie den Fluggast über die verfügbaren Rechtsmittel, einschließlich des Rechts auf Einreichung einer Beschwerde bei Stellen für die alternative Streitbeilegung, und informiert sie den Fluggast sowie die Stelle für die alternative Streitbeilegung über die geltenden Fristen.

(6) Die Verpflichtung gemäß Absatz 5 des vorliegenden Artikels, die Fluggäste über ihr Recht zu informieren, bei einer Stelle für alternative Streitbeilegung Rechtsmittel einzulegen, kann erfüllt werden, indem sie auf das interaktive Instrument verwiesen werden, das eine Liste der gemeldeten Stellen für alternative Streitbeilegung enthält, die von der Kommission gemäß Artikel 20 der Richtlinie 2013/11/EU geführt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten Kontaktstellen für alternative Streitbeilegung, die der Kommission gemäß Artikel 24 der genannten Richtlinie gemeldet wurden.

(7) Das Beschwerdeverfahren muss für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in einem barrierefreien Format zugänglich sein.

Artikel 15b

Informationsaustausch und grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen

(1) Benennt ein Mitgliedstaat unterschiedliche Stellen gemäß den Artikeln 14 und 15a dieser Verordnung, so stellen diese sicher, dass die einschlägigen Informationen zwischen diesen Stellen gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates** ausgetauscht werden, damit den nationalen Durchsetzungsstellen die Wahrnehmung ihrer Aufsichts- und Durchsetzungsaufgaben erleichtert wird und damit die nach Artikel 15a dieser Verordnung benannte Stelle für Fluggastbeschwerden die Informationen einholen kann, die sie für die Prüfung von Einzelbeschwerden benötigt.

(2) Die nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten tauschen zu grenzüberschreitenden Koordinierungszwecken Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

---

* Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

** Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“

8. Artikel 16 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 16*

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten erlassen Vorschriften über Sanktionen, die bei Verstößen gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle für die Anwendung der Sanktionen erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich.“

9. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 17a*
Überprüfung der Dienstqualitätsnormen

(1) Bis zum ... [fünf Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung] führt die Kommission im Rahmen des ersten Berichts über die Anwendung und die Ergebnisse dieser Verordnung eine umfassende Bewertung aller Dienstqualitätsnormen durch.

(2) Darin wird insbesondere Folgendes bewertet:

a) messbare Vorteile für die Fluggäste, insbesondere für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, im Rahmen dieser Verordnung, auch im Vergleich zu den verschiedenen Dienstqualitätsnormen bei anderen Verkehrsträgern;

b) die Wirksamkeit dieser Normen im Vergleich zu anderen Mitteln mit dem Potenzial, vergleichbare Ergebnisse für die Fluggäste bei Kosteneffizienz, Verhältnismäßigkeit und Verwaltungsaufwand für Marktteilnehmer und Behörden zu erzielen.

(3) Auf der Grundlage der Ergebnisse der umfassenden Bewertung kann die Kommission gegebenenfalls einen Gesetzgebungsvorschlag zur entsprechenden Anpassung der Dienstqualitätsnormen im Fluggastverkehr vorlegen.“

10. Die Anhänge I und II erhalten die Fassung von Anhang I der vorliegenden Verordnung.

Artikel 3

Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010

Die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 wird wie folgt geändert:

1. In Artikel 3 werden folgende Buchstaben angefügt:

„v) ‚anerkannter Assistenzhund' einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von behinderten Menschen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist.

w) ‚barrierefreies Format' ein Format, das behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität Zugang zu allen relevanten Informationen gewährt und es ihnen ermöglicht, sich einen genauso leichten und komfortablen Zugang zu verschaffen wie eine Person ohne Beeinträchtigungen oder Behinderungen, und das die Barrierefreiheitsanforderungen, die im Einklang mit dem geltenden Unionsrecht, insbesondere der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates[*] festgelegt sind, erfüllt.

---

[*] Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj)."

2. Artikel 13 wird wie folgt geändert:

a) Folgender Absatz wird eingefügt:

„(2a) Terminalbetreiber und Beförderer legen auch Qualitätsstandards für den strukturierten Dialog mit Organisationen fest, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, sowie für die Durchführung der in Artikel 14 Buchstabe a genannten Schulung ihres Personals zur Sensibilisierung für den Umgang mit behinderten Menschen und zur Hilfeleistung für behinderte Menschen.“

b) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die Beförderer und Terminalbetreiber bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Qualitätsstandards physisch oder im Internet in zugänglicher Form in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fluggästen zugänglich gemacht werden. Terminalbetreiber und Beförderer überwachen ihre Leistung im Einklang mit diesen Qualitätsstandards. Auf Anfrage stellen sie der beziehungsweise den nationalen Durchsetzungsstelle(n) Informationen über diese Leistung zur Verfügung. Für die Bewertung der Dienstqualitätsnormen gemäß Artikel 29a durch die Kommission übermitteln die Terminalbetreiber und die Beförderer der Kommission auf Anfrage Informationen über diese Leistung in den ersten fünf Jahren ab dem ... [Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung].“

3. Artikel 16 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt unterrichtet der Beförderer oder gegebenenfalls der Terminalbetreiber die Fahrgäste, die von Hafenterminals abfahren, oder, wenn möglich, Fahrgäste, die von Häfen abfahren, so rasch wie möglich, spätestens jedoch 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit über die Lage und über ihre Fahrgastrechte nach dieser Verordnung sowie – sobald diese Informationen vorliegen – über die voraussichtliche Abfahrtszeit und die voraussichtliche Ankunftszeit.“

b) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Der Beförderer oder gegebenenfalls der Terminalbetreiber sorgt dafür, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die nach den Absätzen 1 und 2 vorgeschriebenen Informationen in zugänglicher Form erhalten.

4. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 19a*
Einreichung von Erstattungs- und Entschädigungsanträgen

(1) Die Kommission erlässt einen Durchführungsrechtsakt zur Festlegung eines einheitlichen Formulars für Erstattung und Entschädigung gemäß den Artikeln 18 und 19 (im Folgenden „einheitliches Formular“). Dieses einheitliche Formular wird in einem barrierefreien Format erstellt. Die Kommission stellt das einheitliche Formular auf ihrer Website in allen Amtssprachen der Union zur Verfügung. Dieser Durchführungsrechtsakt wird gemäß dem in Artikel 28a Absatz 2 genannten Beratungsverfahren erlassen.

(2) Nach einer Reiseunterbrechung stellen die Beförderer den Fahrgästen, soweit möglich und unverzüglich, ein einheitliches Formular oder einen Link, der einen direkten Zugang zu diesem Formular ermöglicht, zur Verfügung.

(3) Die Anforderung nach Absatz 2 gilt nicht für Beförderer, die andere Kommunikationsmittel nutzen, die es den Fahrgästen ermöglichen, Erstattung oder Entschädigung zu beantragen, z. B. ein eigenes elektronisches Formular eines Beförderers, das auf seiner Website zur Verfügung gestellt wird, ein Formular in Papierform oder eine mobile Anwendung, sofern diese Mittel in einem barrierefreien Format die Auswahl und die Informationen bieten, die im einheitlichen Formular festgelegt sind, und mindestens in der Sprache der Buchung verfügbar sind.

(4) Die Fahrgäste haben das Recht, ihre Erstattungs- oder Entschädigungsanträge unter Verwendung der vom Beförderer gemäß den Absätzen 2 und 3 bereitgestellten Formulare oder auf andere Weise einzureichen. Die Beförderer dürfen einen Antrag nicht mit der Begründung ablehnen, dass der Fahrgast das einheitliche Formular oder das gemäß Absatz 3 bereitgestellte Formular nicht verwendet hat oder dass der Fahrgast das Formular auf anderem als elektronischem Wege übermittelt hat.

Die Fahrgäste haben das Recht, ihren Antrag zumindest in der Sprache der Buchung einzureichen.

Ist ein Antrag nicht präzise genug, so ersucht der Beförderer den Fahrgast um Klarstellung und Vervollständigung des Antrags. Liegen angeforderte zusätzliche Informationen außerhalb des Geltungsbereichs der Standardinformationen des einheitlichen Formulars, so begründet der Beförderer sein Ersuchen.

(5) Unbeschadet der Absätze 2 und 3 stellen die Beförderer auf ihrer Website klare Informationen über die verschiedenen elektronischen Mittel bereit, mit denen Fahrgäste Erstattung oder Entschädigung beantragen können, wie etwa eine E-Mail-Adresse, elektronische Formulare oder mobile Anwendungen. Wenn Fahrgäste ihre Anträge auf elektronischem Wege einreichen, erhalten sie eine elektronische Bestätigung als Nachweis dafür, dass solche Anträge gestellt wurden.“

5. Artikel 23 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Beförderer, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler, Reiseveranstalter und Terminalbetreiber stellen beim Verkauf von Fahrscheinen für Verkehrsdienste, die in den Anwendungsbereich dieser Verordnung fallen, in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich sicher, dass die Fahrgäste angemessene und verständliche Informationen über ihre Rechte nach dieser Verordnung erhalten.

Die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafenbehörden stellen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich ebenfalls sicher, dass Informationen über die Fahrgastrechte nach dieser Verordnung an Bord der Schiffe, wenn möglich in den Häfen, und in den Hafenterminals öffentlich zugänglich sind.“

b) folgender Absatz wird eingefügt:

„(1a) Die Informationen gemäß Absatz 1 müssen soweit möglich in zugänglicher Form und in denselben Sprachen bereitgestellt werden, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.“

c) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafenbehörden unterrichten die Fahrgäste an Bord der Schiffe, in den Häfen, wenn möglich, und in den Hafenterminals in angemessener Weise über ihre eigenen Kontaktdaten und die Kontaktdaten der Durchsetzungsstellen, die von dem betreffenden Mitgliedstaat gemäß Artikel 25 Absatz 1 benannt wurden.“

6. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 23a*
Mittel für die Kommunikation mit den Fahrgästen

Die in den Artikeln 16, 22 und 23 genannten Informationen werden auf elektronischem Wege bereitgestellt, sofern dies technisch möglich ist, und in zugänglicher Form.

Werden die Informationen auf elektronischem Wege bereitgestellt, so gewährleisten die Beförderer, Terminalbetreiber, Hafenbehörden, Reisevermittler, Reiseveranstalter und Fahrscheinverkäufer, dass etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, zur weiteren Verwendung aufbewahrt werden kann. Die Beweislast hinsichtlich der Bereitstellung der erforderlichen Informationen für die Fahrgäste liegt bei den Beförderern, Terminalbetreibern, Hafenbehörden, Reisevermittlern, Reiseveranstaltern und Fahrscheinverkäufern. Über alle Kommunikationswege muss der Fahrgast schnell mit ihnen Kontakt aufnehmen und wirksam kommunizieren können. “

7. Die Artikel 24, 25 und 26 erhalten folgende Fassung:

„*Artikel 24*
Beschwerde bei dem Beförderer oder Terminalbetreiber

(1) Jeder Beförderer und jeder Terminalbetreiber richtet ein zugängliches Verfahren zur Beschwerdebearbeitung im Zusammenhang mit den unter diese Verordnung fallenden Rechten und Verpflichtungen im jeweiligen Zuständigkeitsbereich ein.

(2) Fahrgäste können ihre Beschwerde über das in Absatz 1 genannte Verfahren bei jedem Beförderer oder Terminalbetreiber – je nach Zuständigkeitsbereich – einreichen. Diese Beschwerden sind innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes einzureichen.

(3) Innerhalb von sieben Werktagen nach Eingang der Beschwerde bestätigt der Adressat dem Fahrgast deren Empfang. Der Adressat gibt innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in hinreichend begründeten Fällen – dem Fahrgast mit, dass er spätestens drei Monate nach dem Tag des Eingangs der Beschwerde eine endgültige Antwort erhalten wird.

(4) Die endgültige Antwort enthält auch die einschlägigen Kontaktdaten der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Stelle(n) gemäß Artikel 26a. Dieser Verpflichtung kann nachgekommen werden, indem der Fahrgast auf die von der Kommission zur Verfügung gestellte Liste der Beschwerdestellen verwiesen wird.

(5) Beruft sich der Beförderer auf das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände, so hat er in seiner Antwort dem Fahrgast die genauen Umstände mitzuteilen, die zu der Annullierung oder Verspätung geführt haben.

(6) Die Beweislast bezüglich der Bereitstellung der erforderlichen Informationen für die Fahrgäste liegt beim Beförderer und beim Terminalbetreiber.

(7) Die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen öffentlich zugänglich sein, auch für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in zugänglicher Form. Diese Informationen müssen an Bord der Schiffe, in den Häfen, wenn möglich, und in den Hafenterminals mindestens in den Sprachen verfügbar sein, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zur Verfügung gestellt werden. Der Beförderer unterrichtet den Fahrgast zum Zeitpunkt der Buchung oder gegebenenfalls des Vorauskaufs des Fahrscheins über die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens.

Artikel 25
Benennung der nationalen Durchsetzungsstellen

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere nationale Durchsetzungsstellen, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Personenverkehrsdienste und Kreuzfahrten von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Häfen und in Bezug auf Personenverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Häfen zuständig sind.

(2) Jede nationale Durchsetzungsstelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Beförderern, Terminalbetreibern oder den geschäftlichen Interessen anderer Personen oder Unternehmen unabhängig.

(3) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission mit, welche nationale Durchsetzungsstelle beziehungsweise nationalen Durchsetzungsstellen gemäß diesem Artikel benannt worden ist beziehungsweise sind, und informieren sie über deren jeweilige Zuständigkeiten, einschließlich möglicher diesbezüglicher Änderungen. Die Kommission und die benannten Stellen veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.

Artikel 26
Durchsetzungsaufgaben

(1) Die nationale Durchsetzungsstelle überwacht die Einhaltung dieser Verordnung genau und ergreift die zur Wahrung der Fahrgastrechte erforderlichen Maßnahmen.

(2) Die Überwachung erfolgt im Einklang mit dem Unionsrecht, den nationalen Normen und den nationalen geltenden Vorschriften. Sie kann sich auf eine sachliche Bewertung, bei der etwaige Beschwerden von Fluggästen gemäß Artikel 26a berücksichtigt werden, sowie auf Erkenntnisse aus früheren Überwachungstätigkeiten der nationalen Durchsetzungsstellen, auf gemäß Absatz 3 des vorliegenden Artikels und gemäß Artikel 27 erhaltene Informationen sowie auf andere Informationsquellen im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Verordnung im Hoheitsgebiet des jeweiligen Mitgliedstaats stützen. Die Überwachungstätigkeiten können Audits, Inspektionen, Befragungen und die Prüfung von Dokumenten umfassen.

(3) Die nationalen Durchsetzungsstellen können von Beförderern, Fahrscheinverkäufern, Reisevermittlern, Reiseveranstaltern oder Terminalbetreibern verlangen, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Zwecke der Wahrnehmung ihrer Aufgaben gemäß Absatz 1 relevant sind. Sofern die nationale Durchsetzungsstelle nichts anderes festgelegt hat, sind diese Unterlagen und Informationen innerhalb eines Monats nach Eingang des Ersuchens vorzulegen.

(4) Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben berücksichtigen die nationalen Durchsetzungsstellen gegebenenfalls die Informationen, die ihnen von einer für die Bearbeitung von Beschwerden benannten Stelle gemäß Artikel 26a Absatz 1 übermittelt werden.

(5) Bei Verkehrsdiensten zwischen zwei oder mehr Mitgliedstaaten können die Überwachungstätigkeiten von den nationalen Durchsetzungsstellen gemeinsam durchgeführt werden.

(6) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass ihre jeweiligen nationalen Durchsetzungsstellen mit ausreichenden Befugnissen zur Ergreifung von Durchsetzungsmaßnahmen ausgestattet sind.

(7) Beruft sich ein Beförderer zur Rechtfertigung der Verweigerung einer Erstattung nach dieser Verordnung auf außergewöhnliche Umstände, so begründet er seinen Anspruch, indem er auf Ersuchen der nationalen Durchsetzungsstelle alle erforderlichen Nachweise vorlegt.

(8) Bis zum 30. Juni 2030 und danach alle fünf Jahre veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen Berichte über ihre Tätigkeiten, gegebenenfalls auch über verhängte Sanktionen. Diese Berichte werden auf der Website der Europäischen Agentur für die Sicherheit des Seeverkehrs zugänglich gemacht.

(9) Die Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter teilen der nationalen Durchsetzungsstelle beziehungsweise den nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten, in denen sie tätig sind, ihre Kontaktdaten mit und bringen sie erforderlichenfalls sofort auf den neuesten Stand.“

8. Folgender Artikel wird eingefügt:

Artikel 26a
Fahrgastbeschwerden bei benannten Stellen

(1) Unbeschadet des Rechts der Verbraucher auf alternative Streitbeilegung gemäß der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates* benennen die Mitgliedstaaten jeweils eine Stelle für Fahrgastbeschwerden gemäß dieser Verordnung (im Folgenden „Stelle für Fahrgastbeschwerden“).

(2) Handelt es sich bei der Stelle für Fahrgastbeschwerden nicht um die gemäß Artikel 25 benannte nationale Durchsetzungsstelle, so unterrichten die Mitgliedstaaten die Kommission über die Stelle für Fahrgastbeschwerden. Die Kommission und die Stelle für Fahrgastbeschwerden veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.

(3) Jeder Fahrgast kann bei der Stelle für Fahrgastbeschwerden oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten zuständigen Stelle gemäß den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

(4) Der Fahrgast kann zudem bei der Stelle für Fahrgastbeschwerden gemäß dem nationalen Recht eine Beschwerde einreichen, wenn

a) die ursprüngliche Beschwerde, die gemäß Artikel 24 beim Beförderer oder Terminalbetreiber eingereicht wurde, zurückgewiesen wurde, oder

b) der Beförderer oder Terminalbetreiber nicht innerhalb von drei Monaten nach dem Tag, an dem der Fahrgast die ursprüngliche Beschwerde gemäß Artikel 24 eingereicht hat, antwortet.

(5) Die Stelle für Fahrgastbeschwerden bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb von 14 Tagen nach deren Eingang. Ist die Stelle für Fahrgastbeschwerden befugt, in Einzelfällen vollstreckbare Entscheidungen zu erlassen, so übermittelt sie dem Fahrgast innerhalb einer angemessenen Frist eine begründete Antwort auf seine Beschwerde. Hat die Stelle für Fahrgastbeschwerden diese Befugnis nicht, so kann sie eine Stellungnahme oder Empfehlung zu der Beschwerde abgeben, unterrichtet sie den Fahrgast über die verfügbaren Rechtsmittel, einschließlich des Rechts auf Einreichung einer Beschwerde bei Stellen für die alternative Streitbeilegung, und informiert sie den Fluggast sowie die Stelle für die alternative Streitbeilegung über die geltenden Fristen.

(6) Die Verpflichtung gemäß Absatz 5 des vorliegenden Artikels, die Fluggäste über ihr Recht zu informieren, bei einer Stelle für alternative Streitbeilegung Rechtsmittel einzulegen, kann erfüllt werden, indem sie auf das interaktive Instrument verwiesen werden, das eine Liste der gemeldeten Stellen für alternative Streitbeilegung enthält, die von der Kommission gemäß Artikel 20 der Richtlinie 2013/11/EU geführt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten Kontaktstellen für alternative Streitbeilegung, die der Kommission gemäß Artikel 24 der genannten Richtlinie gemeldet wurden.

(7) „Das Beschwerdeverfahren muss für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in einem barrierefreien Format zugänglich sein.

---

* Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).“

9. Artikel 27 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 27*

Informationsaustausch und grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen

(1) Benennt ein Mitgliedstaat unterschiedliche Stellen gemäß den Artikeln 25 und 26a dieser Verordnung, so stellen diese sicher, dass die einschlägigen Informationen zwischen diesen Stellen gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates* ausgetauscht werden, damit den nationalen Durchsetzungsstellen die Wahrnehmung ihrer Überwachungs- und Durchsetzungsaufgaben erleichtert wird und damit die nach Artikel 26a der vorliegenden Verordnung benannte Stelle für Fahrgastbeschwerden die Informationen einholen kann, die sie für die Prüfung von einzelnen Beschwerden benötigt.

(2) Die nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten tauschen zu grenzüberschreitenden Koordinierungszwecken Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

---

* Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“

10. Folgender Artikel wird eingefügt:

Artikel 27a
Informationen über mutmaßliche Verstöße

(1) Die Kommission kann die nationalen Durchsetzungsstellen auf bestimmte mutmaßliche Verstöße gegen die in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch einen oder mehrere Beförderer, Terminalbetreiber, Hafenbehörden, Reisevermittler, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter aufmerksam machen. Leitet die nationale Durchsetzungsstelle im Rahmen ihrer Befugnisse und Verfahren nach nationalem Recht eine Untersuchung ein, so unterrichtet sie die Kommission auf Anfrage über ihre Erkenntnisse.

(2) Absatz 1 berührt nicht die operative Unabhängigkeit der nationalen Durchsetzungsstellen.“

11. Artikel 28 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 28*
Sanktionen

(1) Die Mitgliedstaaten erlassen Vorschriften über Sanktionen, die bei Verstößen gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle für die Anwendung der Sanktionen erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich.

(2) Im Rahmen der Zusammenarbeit gemäß Artikel 27 kann die gemäß Artikel 25 benannte nationale Durchsetzungsstelle oder jede andere in ihrem Namen handelnde zuständige nationale Behörde auf Ersuchen der Stelle, die die Beschwerde gemäß Artikel 26a bearbeitet, einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung untersuchen und erforderlichenfalls Sanktionen verhängen.“

12. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 28a*
Ausschuss für Fahrgastrechte

(1) Die Kommission wird von dem in Artikel 38 der Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates* genannten Ausschuss unterstützt.

(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 4 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

---

* Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).“

13. Artikel 29 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 29*
Bericht

Bis zum … [fünf Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung] und danach alle fünf Jahre erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über die Anwendung, die Durchsetzung und die Ergebnisse dieser Verordnung. Erforderlichenfalls werden dem Bericht geeignete Gesetzgebungsvorschläge beigefügt.“

14. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 29a*
Überprüfung der Dienstqualitätsnormen

(1) Bis zum ... [fünf Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung] führt die Kommission im Rahmen des ersten Berichts über die Anwendung, die Durchsetzung und die Ergebnisse dieser Verordnung eine umfassende Bewertung aller Dienstqualitätsnormen durch.

(2) Darin wird insbesondere Folgendes bewertet:

a) messbare Vorteile für die Fahrgäste, insbesondere für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, im Rahmen dieser Verordnung, auch im Vergleich zu den verschiedenen Dienstqualitätsnormen bei anderen Verkehrsträgern;

b) die Wirksamkeit solcher Normen im Vergleich zu anderen Mitteln mit dem Potenzial, vergleichbare Ergebnisse für die Fahrgäste in Bezug auf Kosteneffizienz, Verhältnismäßigkeit und Verwaltungsaufwand für Marktteilnehmer und Behörden zu erzielen.

(3) Auf der Grundlage der Ergebnisse der umfassenden Bewertung kann die Kommission gegebenenfalls einen Gesetzgebungsvorschlag zur entsprechenden Anpassung der Dienstqualitätsnormen im Fahrgastverkehr vorlegen."

15. Die Anhänge II und III erhalten die Fassung von Anhang II der vorliegenden Verordnung.

Artikel 4

Änderung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011

Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 wird wie folgt geändert:

1. Artikel 2 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Bezüglich der Verkehrsdienste gemäß Absatz 1 des vorliegenden Artikels, bei denen die planmäßige Wegstrecke weniger als 250 km beträgt, gelten Artikel 4 Absatz 2, Artikel 9, Artikel 10 Absatz 1, Artikel 13a, Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b, Artikel 16 Absatz 2, Artikel 17 Absätze 1 und 2, Artikel 24, Artikel 25, Artikel 25a soweit er sich auf in den Artikeln 24 und 25 genannte Informationen bezieht, Artikel 26, Artikel 28 Artikel 29 und Artikel 29a."

2. In Artikel 3 werden folgende Buchstaben angefügt:

„r) ‚anerkannter Begleithund' einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von behinderten Menschen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist."

s) ‚zugängliche Form' ein Format, das behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität Zugang zu allen relevanten Informationen gewährt und es ihnen ermöglicht, sich einen genauso leichten und komfortablen Zugang zu verschaffen wie eine Person ohne Beeinträchtigungen oder Behinderungen, und das die Barrierefreiheitsanforderungen, die im Einklang mit dem geltenden Unionsrecht, insbesondere der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates* festgelegt sind, erfüllt;

---

* Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj)."

3. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 13a*

Dienstqualitätsnormen für Hilfeleistungen

Beförderer, die nicht als kleine oder mittlere Unternehmen im Sinne des Anhangs der Empfehlung 2003/361/EG der Kommission* gelten, und gegebenenfalls Busbahnhofbetreiber von Busbahnhöfen gemäß Artikel 12 dieser Verordnung stellen Dienstqualitätsnormen für Hilfeleistungen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf, die mindestens die in Anhang III dieser Verordnung aufgeführten Aspekte abdecken, und machen sie öffentlich zugänglich, auch in zugänglicher Form.

Die in Unterabsatz 1 genannten Beförderer und gegebenenfalls Busbahnhofbetreiber überwachen ihre Leistung im Einklang mit diesen Normen und stellen der nationalen Durchsetzungsstelle beziehungsweise den nationalen Durchsetzungsstellen auf Anfrage Informationen über diese Leistung zur Verfügung. Für die Bewertung der Dienstqualitätsnormen gemäß Artikel 32a durch die Kommission übermitteln die Beförderer und gegebenenfalls die Busbahnhofbetreiber der Kommission auf Anfrage Informationen über diese Leistung in den ersten fünf Jahren ab dem ... [Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung].“

---

* Empfehlung der Kommission 2003/361/EG vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen (ABl. L 124 vom 20.5.2003, S. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).

4. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 19a*

Einreichung von Erstattungs- und Entschädigungsanträgen

(1) Die Kommission erlässt einen Durchführungsrechtsakt zur Festlegung eines einheitlichen Formulars für Erstattung und Entschädigung gemäß Artikel 19 (im Folgenden „einheitliches Formular“). Dieses einheitliche Formular wird in zugänglicher Form erstellt. Die Kommission stellt das einheitliche Formular auf ihrer Website in allen Amtssprachen der Union zur Verfügung. Dieser Durchführungsrechtsakt wird gemäß dem in Artikel 31a Absatz 2 genannten Beratungsverfahren erlassen.

(2) Nach einer Reiseunterbrechung stellen die Beförderer den Fahrgästen, soweit möglich und unverzüglich, ein einheitliches Formular gemäß Absatz 1 oder einen Link, der einen direkten Zugang zu diesem Formular ermöglicht, zur Verfügung.

(3) Die Anforderung nach Absatz 2 gilt nicht für Beförderer, die andere Kommunikationsmittel nutzen, die es den Fahrgästen ermöglichen, Erstattung oder Entschädigung zu beantragen, z. B. ein eigenes elektronisches Formular eines Beförderers, das auf seiner Website zur Verfügung gestellt wird, ein Formular in Papierform oder eine mobile Anwendung, sofern diese Mittel in einem barrierefreien Format die Auswahl und die Informationen bieten, die im einheitlichen Formular festgelegt sind, und mindestens in der Sprache der Buchung verfügbar sind.

(4) Die Fahrgäste haben das Recht, ihre Erstattungs- oder Entschädigungsanträge unter Verwendung der vom Beförderer gemäß den Absätzen 2 oder 3 bereitgestellten Formulare oder auf andere Weise einzureichen. Die Beförderer dürfen einen Antrag nicht mit der Begründung ablehnen, dass der Fahrgast das einheitliche Formular oder das gemäß Absatz 3 bereitgestellte Formular nicht verwendet hat oder dass der Fahrgast das Formular auf anderem als elektronischem Wege übermittelt hat.

Die Fahrgäste haben das Recht, ihren Antrag zumindest in der Sprache der Buchung einzureichen.

Ist ein Antrag nicht präzise genug, so ersucht der Beförderer den Fahrgast um Klarstellung und Vervollständigung dieses Antrags. Liegen angeforderte zusätzliche Informationen außerhalb des Geltungsbereichs der Standardinformationen des einheitlichen Formulars, so begründet der Beförderer sein Ersuchen.

(5) Unbeschadet der Absätze 2 und 3 stellen die Beförderer auf ihrer Website klare Informationen über die verschiedenen elektronischen Mittel bereit, mit denen Fahrgäste Erstattung oder Entschädigung beantragen können, wie etwa eine E-Mail-Adresse, elektronische Formulare oder mobile Anwendungen. Wenn Fahrgäste ihre Anträge auf elektronischem Wege einreichen, erhalten sie eine elektronische Bestätigung als Nachweis dafür, dass diese Anträge gestellt wurden.“

5. Artikel 20 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes informiert der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abfahren, so rasch wie möglich, spätestens jedoch 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und über ihre Fahrgastrechte nach dieser Verordnung sowie – sobald diese Informationen vorliegen – über die voraussichtliche Abfahrtszeit.“

6. Artikel 24 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 24*
Recht auf Reiseinformationen

Beförderer und Busbahnhofbetreiber sorgen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste in einer zugänglichen Form und in denselben Sprachen, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Diese Informationen werden auf elektronischem Wege bereitgestellt, soweit dies technisch möglich ist.“

7. Artikel 25 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Beim Verkauf von Fahrscheinen für den Kraftomnibusverkehr stellen Beförderer und Busbahnhofbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs sicher, dass den Fahrgästen Folgendes zur Verfügung gestellt wird:

a) geeignete und verständliche Informationen über ihre Rechte und Pflichten nach dieser Verordnung,

b) Kontaktdaten der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber,

c) Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle oder der Durchsetzungsstellen, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 28 Absatz 1 benannt wurde(n).

Die in Unterabsatz 1 genannten Informationen werden nach Möglichkeit auch auf elektronischem Wege, unter anderem an Busbahnhöfen, und, sofern dies technisch möglich und machbar ist, im Internet bereitgestellt. Behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität werden diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt. “

8. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 25a*
Mittel für die Kommunikation mit den Fahrgästen

Die in den Artikeln 20 und 24 und Artikel 25 Absatz 1 genannten Informationen werden auf elektronischem Wege bereitgestellt, sofern dies technisch möglich ist, und in zugänglicher Form.

Werden die Informationen auf elektronischem Wege bereitgestellt, gewährleisten die Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler und Reiseveranstalter, dass etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, zur weiteren Verwendung aufbewahrt werden kann. Die Beweislast hinsichtlich der Bereitstellung der erforderlichen Informationen für die Fahrgäste liegt bei den Beförderern, Busbahnhofbetreibern, Fahrscheinverkäufern und Reisevermittlern. Über alle Kommunikationswege muss der Fahrgast schnell mit ihnen Kontakt aufnehmen und wirksam kommunizieren können."

9. Artikel 26 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 26*
Beschwerde bei den Beförderern oder Busbahnhofbetreibern

(1) Jeder Beförderer und jeder Busbahnhofbetreiber richtet ein System zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den unter diese Verordnung fallenden Rechten und Verpflichtungen im jeweiligen Zuständigkeitsbereich ein.

(2) Fahrgäste können ihre Beschwerde über das in Absatz 1 genannten Verfahren bei jedem Beförderer oder Busbahnhofbetreiber – je nach Zuständigkeitsbereich – einreichen. Eine solche Beschwerde ist innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes einzureichen.

(3) Innerhalb von sieben Werktagen nach Eingang der Beschwerde bestätigt der Adressat dem Fahrgast deren Empfang. Der Adressat gibt innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in hinreichend begründeten Fällen – dem Fahrgast mit, dass er spätestens drei Monate nach dem Tag des Eingangs der Beschwerde eine endgültige Antwort erhalten wird.

(4) Die endgültige Antwort enthält auch die einschlägigen Kontaktdaten der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Stelle(n) gemäß Artikel 29a. Dieser Verpflichtung kann nachgekommen werden, indem der Fahrgast auf die von der Kommission zur Verfügung gestellte Liste der Beschwerdestellen verwiesen wird.

(5) Die Beweislast bezüglich der Bereitstellung der erforderlichen Informationen für die Fahrgäste liegt beim Beförderer und beim Busbahnhofbetreiber.

(6) Die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen öffentlich zugänglich sein, auch für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in zugänglicher Form. Diese Informationen müssen mindestens in den Sprachen verfügbar sein, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zur Verfügung gestellt werden. Der Beförderer unterrichtet den Fahrgast zum Zeitpunkt der Buchung oder gegebenenfalls des Vorauskaufs des Fahrscheins über die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens.“

10. Artikel 27 wird gestrichen.

11. Die Artikel 28 und 29 erhalten folgende Fassung:

„*Artikel 28*
Benennung der nationalen Durchsetzungsstellen

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine nationale Durchsetzungsstelle oder Stellen, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Linienverkehrsdienste von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Orten und in Bezug auf Linienverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Orten zuständig sind.

(2) Jede nationale Durchsetzungsstelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Beförderern, Reiseveranstaltern und Busbahnhofbetreibern oder den geschäftlichen Interessen anderer Personen oder Unternehmen unabhängig.

(3) Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über die gemäß diesem Artikel benannten Stellen, und informieren sie über deren jeweilige Zuständigkeiten, einschließlich möglicher diesbezüglicher Änderungen. Die Kommission und die nationalen Durchsetzungsstellen veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.

Artikel 29
Durchsetzungsaufgaben

(1) Die nationale Durchsetzungsstelle überwacht die Einhaltung dieser Verordnung genau und ergreift die zur Wahrung der Fahrgastrechte erforderlichen Maßnahmen.

(2) Die Überwachung erfolgt im Einklang mit dem Unionsrecht, den nationalen Normen und den nationalen geltenden Vorschriften. Sie kann sich auf eine sachliche Bewertung, bei der etwaige Beschwerden von Fluggästen gemäß Artikel 29a berücksichtigt werden, sowie auf Erkenntnisse aus früheren Überwachungstätigkeiten der nationalen Durchsetzungsstellen, auf gemäß Absatz 3 des vorliegenden Artikels und gemäß Artikel 30 erhaltene Informationen sowie auf andere Informationsquellen im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Verordnung im Hoheitsgebiet des jeweiligen Mitgliedstaats stützen. Die Überwachungstätigkeiten können Audits, Inspektionen, Befragungen und die Prüfung von Dokumenten umfassen.

(3) Die nationalen Durchsetzungsstellen können von Beförderern, Reiseveranstaltern und Busbahnhofbetreibern verlangen, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Zwecke der Wahrnehmung ihrer Aufgaben gemäß Absatz 1 relevant sind. Sofern die nationale Durchsetzungsstelle nichts anderes festgelegt hat, sind diese Unterlagen und Informationen innerhalb eines Monats nach Eingang des Ersuchens vorzulegen.

(4) Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben berücksichtigen die nationalen Durchsetzungsstellen gegebenenfalls die Informationen, die ihnen von einer für die Bearbeitung von Beschwerden benannten Stelle gemäß Artikel 29a Absatz 1 übermittelt werden.

(5) Bei Verkehrsdiensten zwischen zwei oder mehr Mitgliedstaaten können die Überwachungstätigkeiten von den nationalen Durchsetzungsstellen gemeinsam durchgeführt werden.

(6) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass ihre jeweiligen nationalen Durchsetzungsstellen mit ausreichenden Befugnissen zur Ergreifung von Durchsetzungsmaßnahmen ausgestattet sind.

(7) Bis zum 30. Juni 2030 und danach alle fünf Jahre veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen Berichte über ihre Tätigkeiten, gegebenenfalls auch über verhängte Sanktionen.“

12. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 29a*
Fahrgastbeschwerden bei benannten Stellen

(1) Unbeschadet des Rechts der Verbraucher auf alternative Streitbeilegung gemäß der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates* benennen die Mitgliedstaaten jeweils eine Stelle für Fahrgastbeschwerden gemäß dieser Verordnung (im Folgenden „Stelle für Fahrgastbeschwerden“).

(2) Handelt es sich bei der Stelle für Fahrgastbeschwerden nicht um die gemäß Artikel 28 benannte nationale Durchsetzungsstelle, so unterrichten die Mitgliedstaaten die Kommission über die Stelle für Fahrgastbeschwerden. Die Kommission und die benannte Stelle für Fahrgastbeschwerden veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.

(3) Jeder Fahrgast kann bei der Stelle für Fahrgastbeschwerden oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten zuständigen Stelle gemäß den nationalen Rechtsvorschriften eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

(4) Der Fahrgast kann zudem bei der Stelle für Fahrgastbeschwerden gemäß dem nationalen Recht eine Beschwerde einreichen, wenn

a) die ursprüngliche Beschwerde, die gemäß Artikel 26 beim Beförderer oder Busbahnhofsbetreiber eingereicht wurde, zurückgewiesen wurde, oder

b) der Beförderer oder Busbahnhofsbetreiber nicht innerhalb von drei Monaten ab dem Tag, an dem der Fahrgast die ursprüngliche Beschwerde gemäß Artikel 26 eingereicht hat, antwortet.

(5) Die Stelle für Fahrgastbeschwerden bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb von zwei Wochen nach deren Eingang. Ist die Stelle für Fahrgastbeschwerden befugt, in Einzelfällen vollstreckbare Entscheidungen zu erlassen, so übermittelt sie dem Fahrgast innerhalb einer angemessenen Frist eine begründete Antwort auf seine Beschwerde. Verfügt die Stelle für Fahrgastbeschwerden nicht über diese Befugnis, so kann sie eine Stellungnahme oder Empfehlung zu der Beschwerde abgeben, unterrichtet sie den Fahrgast über die verfügbaren Rechtsmittel, einschließlich des Rechts des Fahrgasts auf Einreichung einer Beschwerde bei Stellen für die alternative Streitbeilegung, und informiert sie den Fahrgast sowie die Stelle für die alternative Streitbeilegung über die geltenden Fristen.

(6) Die Verpflichtung gemäß Absatz 5 des vorliegenden Artikels, den Fahrgast über sein Recht zu informieren, bei einer Stelle für alternative Streitbeilegung Rechtsmittel einzulegen, kann erfüllt werden, indem er auf das interaktive Instrument verwiesen wird, das eine Liste der gemeldeten Stellen für alternative Streitbeilegung enthält, die von der Kommission gemäß Artikel 20 der Richtlinie 2013/11/EU geführt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten Kontaktstellen für alternative Streitbeilegung, die der Kommission gemäß Artikel 24 der genannten Richtlinie gemeldet wurden.

(7) Das Beschwerdeverfahren muss für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugänglich sein.

---

* Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).“

13. Artikel 30 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 30*

Informationsaustausch und grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen

(1) Benennt ein Mitgliedstaat unterschiedliche Stellen gemäß den Artikeln 28 und 29a dieser Verordnung, so stellen diese sicher, dass die einschlägigen Informationen zwischen diesen Stellen gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates* ausgetauscht werden, damit den nationalen Durchsetzungsstellen die Wahrnehmung ihrer Überwachungs- und Durchsetzungsaufgaben erleichtert wird und damit die nach Artikel 29a dieser Verordnung benannte Stelle für Fahrgastbeschwerden die Informationen einholen kann, die sie für die Prüfung von einzelnen Beschwerden benötigt.

(2) Die nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten tauschen zu grenzüberschreitenden Koordinierungszwecken Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

---

* Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“

14. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 30a*
Informationen über mutmaßliche Verstöße

(1) Die Kommission kann die nationalen Durchsetzungsstellen auf bestimmte mutmaßliche Verstöße gegen die in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch einen oder mehrere Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter aufmerksam machen. Leitet die nationale Durchsetzungsstelle im Rahmen ihrer Befugnisse und Verfahren nach nationalem Recht eine Untersuchung ein, so unterrichtet sie die Kommission auf Anfrage über ihre Erkenntnisse.

(2) Absatz 1 berührt nicht die operative Unabhängigkeit der nationalen Durchsetzungsstellen.“

15. Artikel 31 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 31*
Sanktionen

(1) Die Mitgliedstaaten erlassen Vorschriften über Sanktionen, die bei Verstößen gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle für die Anwendung der Sanktionen erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich.

(2) Im Rahmen der Zusammenarbeit gemäß Artikel 30 kann die gemäß Artikel 28 benannte nationale Durchsetzungsstelle oder jede andere in ihrem Namen handelnde zuständige nationale Behörde auf Ersuchen der gemäß Artikel 29a benannten Stelle einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung untersuchen und erforderlichenfalls Sanktionen verhängen."

16. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 31a*
Ausschuss für Fahrgastrechte

(1) Die Kommission wird von dem in Artikel 38 der Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates* genannten Ausschuss unterstützt.

(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 4 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates**.

---

* Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

** Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 zur Festlegung der allgemeinen Regeln und Grundsätze, nach denen die Mitgliedstaaten die Wahrnehmung der Durchführungsbefugnisse durch die Kommission kontrollieren (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj)."

17. Artikel 32 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 32*
Bericht

Bis zum … [fünf Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung] und danach alle fünf Jahre erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über die Anwendung, die Durchsetzung und die Ergebnisse dieser Verordnung. Erforderlichenfalls werden dem Bericht geeignete Gesetzgebungsvorschläge beigefügt.“

18. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 32a*
Überprüfung der Dienstqualitätsnormen

(1) Bis zum ... [fünf Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung] führt die Kommission im Rahmen des ersten Berichts über die Anwendung, die Durchsetzung und die Ergebnisse dieser Verordnung eine umfassende Bewertung aller Dienstqualitätsnormen durch.

(2) In der Bewertung wird insbesondere auf Folgendes eingegangen:

a) messbare Vorteile für die Fluggäste, insbesondere für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, im Rahmen dieser Verordnung, auch im Vergleich zu den verschiedenen Dienstqualitätsnormen bei anderen Verkehrsträgern;

b) die Wirksamkeit dieser Normen im Vergleich zu anderen Mitteln mit dem Potenzial, vergleichbare Ergebnisse für die Fahrgäste in Bezug auf Kosteneffizienz, Verhältnismäßigkeit und Verwaltungsaufwand für Marktteilnehmer und Behörden zu erzielen.

(3) Auf der Grundlage der Ergebnisse der umfassenden Bewertung kann die Kommission gegebenenfalls einen Gesetzgebungsvorschlag zur entsprechenden Anpassung der Dienstqualitätsnormen im Fahrgastverkehr vorlegen."

19. Der Wortlaut von Anhang III der vorliegenden Verordnung wird der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 als Anhang III angefügt.

Artikel 5

Änderung der Verordnung (EU) 2021/782

Die Verordnung (EU) 2021/782 wird wie folgt geändert:

1. In Artikel 3 werden folgende Nummern angefügt:

„23. ‚anerkannter Assistenzhund' einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von Personen mit Behinderungen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist."

24. ‚barrierefreies Format' ein Format, das Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität Zugang zu allen relevanten Informationen gewährt und es ihnen ermöglicht, sich einen genauso leichten und komfortablen Zugang zu verschaffen wie eine Person ohne Beeinträchtigungen oder Behinderungen, und das die Barrierefreiheitsanforderungen, die im Einklang mit dem geltenden Unionsrecht, insbesondere der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates* festgelegt sind, erfüllt.

---

* Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).“

2. Artikel 8 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 8*

Verpflichtung, den Fahrgästen Informationen über die Einstellung von Diensten zur Verfügung zu stellen

Eisenbahnunternehmen oder gegebenenfalls die für einen gemeinwirtschaftlichen Vertrag zuständigen Behörden veröffentlichen Beschlüsse über die vorübergehende oder dauerhafte Einstellung von Schienenverkehrsdiensten auf angemessenem Wege – auch in einem barrierefreien Format – vor deren Umsetzung.

3. Artikel 9 Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die Informationen nach den Absätzen 1 und 2 sind in der am besten geeigneten Form, nach Möglichkeit auf der Grundlage von Reiseinformationen in Echtzeit – auch unter Einsatz geeigneter Kommunikationstechnik –, zu erteilen. Es ist besonders darauf zu achten, dass diese Informationen in einem barrierefreien Format verfügbar sind."

4. Artikel 20 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 2 Buchstabe b erhält folgende Fassung:

„b) die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft und die Beförderung zwischen dem Bahnhof und der Unterkunft in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist. In Fällen, in denen ein solcher Aufenthalt aufgrund der in Artikel 19 Absatz 10 genannten Umstände erforderlich wird, kann das Eisenbahnunternehmen die Dauer der Unterbringung auf höchstens drei Nächte begrenzen. Die Barrierefreiheitsanforderungen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie die Bedürfnisse von anerkannten Assistenzhunden sind nach Möglichkeit zu berücksichtigen;"

b) Absatz 5 erhält folgende Fassung:

„(5) Bei der Anwendung der Absätze 1 bis 4 richten die Eisenbahnunternehmen besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, sowie von etwaigen Begleitpersonen und anerkannten Assistenzhunden."

5. Artikel 22 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Auf Anfrage informieren die Bahnhofsbetreiber, die Eisenbahnunternehmen, die Fahrkartenverkäufer oder die Reiseveranstalter Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität – auch in einem barrierefreien Format – über die Zugänglichkeit des Bahnhofs und der zugehörigen Einrichtungen, über Schienenverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen gemäß den in Artikel 21 Absatz 1 genannten Zugangsregeln und informieren die Personen mit Behinderungen oder die Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Ausstattung der Fahrzeuge.

b) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) In Bahnhöfen, die nicht mit Personal ausgestattet sind, stellen Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sicher, dass im Einklang mit den in Artikel 21 Absatz 1 genannten Zugangsregeln leicht verfügbare Informationen – auch in einem barrierefreien Format – über die nächstgelegenen mit Personal ausgestatteten Bahnhöfe und über direkt verfügbare Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität angezeigt werden.“

6. Artikel 23 Absatz 1 Buchstabe c erhält folgende Fassung:

„c) Sie dürfen von einem anerkannten Assistenzhund gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften begleitet werden.“

7. Artikel 25 wird wie folgt geändert:

a) Der Titel erhält folgende Fassung:

„*Artikel 25*
Entschädigung für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und anerkannte Assistenzhunde“

b) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Verursachen Eisenbahnunternehmen oder Bahnhofsbetreiber den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, einschließlich Rollstühlen, und Hilfsmitteln oder den Verlust oder die Verletzung von anerkannten Assistenzhunden, die von Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, so haften sie für diese Verluste, Beschädigungen oder Verletzungen und leisten dafür unverzüglich Schadensersatz. Dieser Schadenersatz umfasst:

a) die Kosten für den Ersatz oder die Reparatur von beschädigten Mobilitätshilfen oder Hilfsmitteln, die verloren gingen oder beschädigt wurden;

b) die Wiederbeschaffungskosten oder Behandlungskosten eines anerkannten Assistenzhundes, der verloren ging oder verletzt wurde und

c) angemessene Kosten für einen vorübergehenden Ersatz für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel oder anerkannte Assistenzhunde, wenn das Eisenbahnunternehmen oder der Bahnhofsbetreiber nicht gemäß Absatz 2 Ersatz zur Verfügung stellt.“

8. Artikel 28 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„3. „Die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen öffentlich zugänglich sein, auch für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in einem barrierefreien Format. Diese Informationen müssen mindestens in der offiziellen Landessprache beziehungsweise den offiziellen Landessprachen des Mitgliedstaats erhältlich sein, in dem das Eisenbahnunternehmen tätig ist.“

b) folgender Absatz wird eingefügt:

„(3a) Macht das Eisenbahnunternehmen von der in Artikel 19 Absatz 10 vorgesehenen Befreiung von der Zahlung einer Entschädigung Gebrauch, so informiert es den Fahrgast in seiner Antwort über die besonderen Umstände, die für die Verspätungen, verpassten Anschlüsse oder Zugausfälle verantwortlich sind.“

9. Artikel 30 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 30*
Information der Fahrgäste über ihre Rechte

(1) Beim Verkauf von Eisenbahnfahrkarten informieren Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter die Fahrgäste über ihre aus dieser Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten. Um dieser Informationspflicht nachzukommen, können sie eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt. Sie stellen diese Informationen entweder in Papierform oder in elektronischem Format oder in einer anderen Form – auch in einem barrierefreien Format – zur Verfügung. Sie geben an, wo solche Informationen im Fall von Zugausfällen, verpassten Anschlüssen oder großen Verspätungen erhältlich sind.

(2) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber unterrichten die Fahrgäste im Bahnhof, im Zug und auf ihrer Website angemessen – auch in einem barrierefreien Format – über ihre aus dieser Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten und über die Kontaktdaten der gemäß Artikel 31 von den Mitgliedstaaten benannten Stelle oder Stellen.“

10. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 30a*
Mittel für die Kommunikation mit den Fahrgästen

Werden die Informationen gemäß dieser Verordnung für die Fahrgäste über elektronische Kommunikationsmittel bereitgestellt, so gewährleisten die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter, dass etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, zur weiteren Verwendung aufbewahrt werden kann. Die Beweislast hinsichtlich der Bereitstellung der erforderlichen Informationen für die Fahrgäste liegt bei den Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreibern und Fahrkartenverkäufern. Über alle Kommunikationswege muss der Fahrgast schnell mit ihnen Kontakt aufnehmen und wirksam kommunizieren können.“

11. In Artikel 32 werden die folgenden Absätze eingefügt:

„(2a) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass ihre jeweiligen nationalen Durchsetzungsstellen mit ausreichenden Befugnissen zur Ergreifung von Durchsetzungsmaßnahmen ausgestattet sind.

(2b) Macht das Eisenbahnunternehmen von der in Artikel 19 Absatz 10 vorgesehenen Befreiung von der Zahlung einer Entschädigung Gebrauch, so legt es auf Ersuchen der nationalen Durchsetzungsstelle angemessene Nachweise für diese Befreiung vor.“

12. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 34a*
Informationen über mutmaßliche Verstöße

(1) Die Kommission kann die nationalen Durchsetzungsstellen auf bestimmte mutmaßliche Verstöße gegen die in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch einen oder mehrere Eisenbahnunternehmen, Infrastrukturbetreiber, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter aufmerksam machen. Leitet die nationale Durchsetzungsstelle im Rahmen ihrer Befugnisse und Verfahren nach nationalem Recht eine Untersuchung ein, so unterrichtet sie die Kommission auf Anfrage über ihre Erkenntnisse.

(2) Absatz 1 berührt nicht die operative Unabhängigkeit der nationalen Durchsetzungsstellen.“

13. Artikel 38 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 4 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.“

14. Artikel 39 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 39*
Berichterstattung

Bis zum … [fünf Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung] und danach alle fünf Jahre erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über die Anwendung, die Durchsetzung und die Ergebnisse dieser Verordnung. Erforderlichenfalls werden dem Bericht geeignete Gesetzgebungsvorschläge beigefügt.“

15. Folgender Artikel wird eingefügt:

„*Artikel 39a*
Überprüfung der Dienstqualitätsnormen

(1) Bis zum ... [fünf Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Änderungsverordnung] führt die Kommission im Rahmen des ersten Berichts über die Anwendung, die Durchsetzung und die Ergebnisse dieser Verordnung gemäß dieser Verordnung eine umfassende Bewertung aller Dienstqualitätsnormen durch.

(2) Darin wird insbesondere Folgendes bewertet:

a) messbare Vorteile für die Fahrgäste, insbesondere für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, im Rahmen dieser Verordnung, auch im Vergleich zu den verschiedenen Dienstqualitätsnormen bei anderen Beförderungsmitteln;

b) die Wirksamkeit dieser Normen im Vergleich zu anderen Mitteln mit dem Potenzial, vergleichbare Ergebnisse für die Fahrgäste in Bezug auf Kosteneffizienz, Verhältnismäßigkeit und Verwaltungsaufwand für Marktteilnehmer und Behörden zu erzielen.

(3) Auf der Grundlage der Ergebnisse der umfassenden Bewertung kann die Kommission gegebenenfalls einen Gesetzgebungsvorschlag zur entsprechenden Anpassung der Dienstqualitätsnormen im Fahrgastverkehr vorlegen.“

Artikel 6

Inkrafttreten und Anwendung

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Sie gilt ab dem 23. Oktober 2027.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu … am …

Im Namen des Europäischen Parlaments	*Im Namen des Rates*
Die Präsidentin	*Der Präsident/Die Präsidentin*

ANHANG I

„ANHANG I

Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

– an den gemäß Artikel 5 innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude ausgewiesenen Orten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt zu geben und um Hilfe zu bitten,

– von dem ausgewiesenen Ort zum Abfertigungsschalter zu gelangen,

– die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben,

– vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei gegebenenfalls die nötigen Grenzkontroll-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,

– gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen,

– von der Luftfahrzeugtür zu ihrem Sitz zu gelangen,

– ihr Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen,

– von ihrem Sitz zur Luftfahrzeugtür zu gelangen,

– gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Luftfahrzeug zu verlassen,

– von Luftfahrzeugen zur Gepäckhalle zu gelangen und ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen und dabei gegebenenfalls die nötigen Grenzkontroll- und Zollverfahren zu durchlaufen,

– von der Gepäckhalle zu einem ausgewiesenen Ort zu gelangen,

– im Transit mit der in der Luft und am Boden benötigten Hilfe innerhalb eines Abfertigungsgebäudes und zwischen zwei Abfertigungsgebäuden Anschlussflüge zu erreichen,

– erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen.

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, muss dieser Begleitperson auf Verlangen gestattet werden, die notwendige Hilfe im Flughafen und beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten.

Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrischer Rollstühle am Boden, sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegenstehen.

Vorübergehender Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen, wobei allerdings nicht identische Ausrüstungen gestellt werden müssen.

Beschwerde- und Entschädigungsverfahren für beschädigte oder verloren gegangene Mobilitätshilfen.

Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleithunde am Boden.

Mitteilung der für einen Flug benötigten Informationen in zugänglicher Form, darunter

– allgemeine Leitlinien zum Zeitpunkt, an dem eine Person mindestens an einem benannten Treffpunkt innerhalb des Abfertigungsgebäudes erscheinen muss, und zu Mindestanschlusszeiten zwischen den Abfertigungsgebäuden,

– angewandte Sicherheitsvorschriften,

– Zugänglichkeit des Abfertigungsgebäudes.

ANHANG II

Hilfeleistung des Luftfahrtunternehmens

Beförderung anerkannter Begleithunde in der Kabine, vorbehaltlich der nationalen Vorschriften. Beförderung von Mobilitätshilfen, einschließlich Beschwerde- und Entschädigungsverfahren bei Beschädigung oder Verlust solcher Ausrüstung.

Zusätzlich zu medizinischen Geräten Beförderung von bis zu zwei Mobilitätshilfen pro behindertem Mensch oder pro Person mit eingeschränkter Mobilität, einschließlich elektrischer Rollstühle, sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegenstehen.

Mitteilung der für einen Flug relevanten Informationen in zugänglicher Form, darunter

– Zugänglichkeit von Luftfahrzeugen,

– Bedingungen, unter denen eine Begleitperson erforderlich ist,

– Bedingungen, unter denen der Verkehrsdienst verweigert werden kann.

Auf Wunsch Bemühen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen des jeweiligen behinderten Menschen oder der jeweiligen Person mit eingeschränkter Mobilität, vorbehaltlich der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.

Erforderlichenfalls Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen.

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, so bemüht sich das Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften, dieser Begleitperson einen Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen.“

ANHANG II

„ANHANG II

Hilfeleistung in Häfen, einschließlich beim Ein- und Ausschiffen,
gemäß den Artikeln 10 und 13

1. Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

   – ihre Ankunft an einem Hafenterminal oder, wenn möglich, in einem Hafen und ihren Bedarf an Hilfeleistungen anzumelden;

   – von einem Eingang zu einem Abfertigungsschalter (sofern vorhanden) oder zum Schiff zu gelangen;

   – erforderlichenfalls die Abfertigung zu erledigen und das Gepäck aufzugeben;

   – am Abfertigungsschalter, sofern vorhanden, durch die Grenz- und Sicherheitskontrollstellen zum Schiff zu gelangen;

   – mithilfe von geeigneten Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen an Bord des Schiffes zu gelangen;

   – von der Schiffstür an ihren Platz zu gelangen;

   – Gepäck im Schiff zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen;

   – von ihrem Sitz zur Schiffstür zu gelangen;

– mithilfe von geeigneten Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Schiff zu verlassen;

– das Gepäck erforderlichenfalls wieder in Besitz zu nehmen und die Grenz- und Zollkontrollstellen zu passieren;

– von der Gepäckhalle oder der Ausschiffungsstelle zu einem gekennzeichneten Ausgang zu gelangen;

– erforderlichenfalls zu den Toiletten (falls vorhanden) zu gelangen.

2. Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, so ist dieser Begleitperson auf Verlangen zu gestatten, im Hafen sowie beim Ein- und Ausschiffen die notwendige Hilfe zu leisten.

3. Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen wie elektrische Rollstühle.

4. Zeitweiliger Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen mit Hilfen, die eine geeignete Alternative darstellen.

5. Beschwerde- und Entschädigungsverfahren für beschädigte oder verloren gegangene Mobilitätshilfen.

6. Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleithunde an Land.

7. Mitteilung der für das Ein- und Ausschiffen benötigten Informationen in zugänglicher Form, darunter

   – allgemeine Leitlinien zum Zeitpunkt, an dem eine Person mindestens an einem benannten Treffpunkt innerhalb des Hafens erscheinen muss, und zu Mindestanschlusszeiten zwischen den Hafenterminals,

   – angewandte Sicherheitsvorschriften,

   – Zugänglichkeit des Terminals.

ANHANG III

Hilfeleistung an Bord von Schiffen gemäß den Artikeln 10 und 13

1. Beförderung anerkannter Begleithunde an Bord des Schiffes entsprechend den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften.

2. Beförderung von medizinischem Gerät und der erforderlichen Mobilitätshilfen für den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität, einschließlich elektrischer Rollstühle.

3. Informationen zu Beschwerde- und Entschädigungsverfahren für beschädigte oder verloren gegangene Mobilitätshilfen.

4. Mitteilung von wesentlichen Informationen über eine Strecke und die Zugänglichkeit des Beförderungsmittels in zugänglichem Format.

5. Bedingungen, unter denen der Verkehrsdienst verweigert werden kann.

6. Nach besten Kräften Bemühen um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität nach Maßgabe der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.

7. Erforderlichenfalls Hilfe beim Aufsuchen der Toiletten (falls vorhanden).

8. Bedingungen, unter denen eine Begleitperson erforderlich ist.

9. Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, bemüht sich der Beförderer nach besten Kräften, dieser Begleitperson einen Sitzplatz beziehungsweise eine Kabine neben dem begleiteten behinderten Menschen oder der begleiteten Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen.“

ANHANG III

„ANHANG III

Mindestnormen für die Dienstqualität

für Beförderer und Busbahnhofbetreiber

1. Information der behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf transparente, zugängliche, diskriminierungsfreie, wirksame und verhältnismäßige Weise über

   a) ihre Rechte gemäß dieser Verordnung;

   b) die geltenden Sicherheitsbestimmungen und -beschränkungen;

   c) die Anforderungen an die Beförderung von anerkannten Begleithunden;

   d) die Bedingungen, unter denen die Anwesenheit einer Begleitperson erforderlich ist (nur für Beförderer);

   e) die Zugänglichkeit der eingesetzten Kraftomnibusse (nur für Beförderer);

   f) die Zugänglichkeit der Busbahnhöfe (nur für Busbahnhofbetreiber);

   g) allgemeine Leitlinien zu den Zeitpunkten, an denen mindestens die Abfertigung durchgeführt werden beziehungsweise die Person mindestens an den benannten Treffpunkten im Busbahnhof erscheinen muss;

   h) die Bedingungen für die Beförderung von Mobilitätshilfen (nur für Beförderer).

2. Beschwerde- und Entschädigungsverfahren für beschädigte oder verloren gegangene Mobilitätshilfen.

3. Durchführung der Schulung zur Sensibilisierung für Behindertenfragen und Hilfeleistung für behinderte Menschen.

4. Zusammenarbeit mit Organisationen, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten.

5. Bedingungen, unter denen der Verkehrsdienst verweigert werden kann.“