EUROPESE UNIE

HET EUROPEES PARLEMENT **DE RAAD**

Brussel, 4 november 2026
(OR. en)

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

TRANS 511
CODEC 1474

WETGEVINGSBESLUITEN EN ANDERE INSTRUMENTEN

Betreft:	VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD tot wijziging van Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 wat betreft de handhaving van passagiersrechten in de Unie

VERORDENING (EU) 2026/…
VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van …

tot wijziging van Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 wat betreft de handhaving van passagiersrechten in de Unie

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 91, lid 1, en artikel 100, lid 2,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité[1],

Na raadpleging van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure[2],

---

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

2 Standpunt van het Europees Parlement van 20 oktober 2026 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van ….

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Om ervoor te zorgen dat de passagiersrechten in het luchtvervoer, spoorvervoer, vervoer over zee en de binnenwateren, en vervoer per autobus en touringcar in de Unie effectief worden beschermd, moeten er diverse wijzigingen worden aangebracht in Verordeningen (EG) nr. 261/2004[3], (EG) nr. 1107/2006[4], (EU) nr. 1177/2010[5], (EU) nr. 181/2011[6] en (EU) 2021/782[7] van het Europees Parlement en de Raad.

(2) Effectieve passagiersrechten moeten ervoor zorgen dat meer mensen voor het openbaar vervoer kiezen, een doelstelling die is vastgelegd in de mededeling van de Commissie van 9 december 2020 getiteld "Strategie voor duurzame en slimme mobiliteit – Het Europees vervoer op het juiste spoor naar de toekomst".

---

3 Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

4 Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

5 Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj).

6 Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

7 Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

(3) Naar aanleiding van de uitgebreide evaluaties van Verordeningen (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010 en (EU) nr. 181/2011 die de Commissie tussen 2019 en 2020 heeft verricht, heeft zij geconcludeerd dat de doeltreffendheid van de Uniewetgeving inzake passagiersrechten in het gedrang komt doordat passagiers niet op de hoogte zijn van hun rechten en van de regels over de uitoefening van die rechten. Daarnaast werd in die evaluaties ook geconcludeerd dat passagiers, onder wie personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, hun rechten niet ten volle kunnen laten gelden door tekortkomingen bij de toepassing van die rechten door vervoerders, luchthavenbeheerders, stationsbeheerders, haventerminalexploitanten, busterminalbeheerders en tussenpersonen enerzijds, en een ontoereikende handhaving van de passagiersrechten door de nationale handhavingsinstanties anderzijds.

(4) Er is behoefte aan vereenvoudiging van en samenhang en harmonisatie tussen de verschillende vervoerswijzen van de regels inzake: de aanwijzing en de taken van nationale handhavingsinstanties; klachten; klachtenbehandeling door aangewezen instanties; de verplichting om informatie over alternatieve geschillenbeslechting te delen; de procedure voor het aanvragen van terugbetaling of schadevergoeding; en de verplichting voor vervoerders om informatie te delen met nationale handhavingsinstanties. Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers vormt een goede basis voor de herziening van het acquis inzake passagiersrechten dat is vervat in Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010 en (EU) nr. 181/2011.

(5) Het toenemende aantal claimbureaus – particuliere entiteiten die passagiers bijstaan bij het aanvragen van compensatie uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 – toont duidelijk aan dat passagiers nog steeds moeilijkheden ondervinden bij de uitoefening van hun rechten ten aanzien van luchtvaartmaatschappijen. Een betere handhaving van de passagiersrechten kan ervoor zorgen dat passagiers veel minder afhankelijk worden van dergelijke entiteiten, die als vergoeding voor hun dienstverlening vaak een aanzienlijk deel van de aan de passagier verschuldigde compensatie inhouden.

(6) Passagiers die hun vlucht boeken via een erkende tussenpersoon moeten de volledige prijs van het ticket terugbetaald krijgen, inclusief, in voorkomend geval, de bemiddelingsvergoeding, in geval van een verstoring van hun vlucht die recht geeft op terugbetaling. De volledige terugbetaling van de bemiddelingsvergoeding heeft de volgende doelstellingen: een hoog niveau van bescherming van passagiers waarborgen; het behoud van de vrijheid van passagiers om een geïnformeerde keuze te maken voor het voordeligste boekingskanaal zonder te worden benadeeld als zij na een verstoring recht hebben op terugbetaling; en rechtszekerheid bieden aan luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen met betrekking tot de reikwijdte van de terugbetalingsverplichting. Om zowel passagiers, luchtvaartmaatschappijen als tussenpersonen juridische duidelijkheid te verschaffen, moeten de beginselen en procedures voor de terugbetaling van de bemiddelingsvergoeding worden vastgelegd.

(7) In het kader van het vervoersbeleid van de Unie is het niet alleen belangrijk om passagiers te beschermen, maar ook om te zorgen voor een ruime keuze aan tussenpersonen om reizen te vergemakkelijken en de interne markt te versterken. De volledige toepassing van alle bepalingen van Verordening (EG) nr. 261/2004 op micro-ondernemingen zou de verwezenlijking van die doelstelling waarschijnlijk echter ondermijnen, aangezien dat de financiële levensvatbaarheid van tussenpersonen die zelfstandige micro-ondernemingen zijn in de zin van Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie[8] waarschijnlijk in gevaar zou brengen. Daarom moeten dergelijke micro-ondernemingen de mogelijkheid hebben om passagiers niet de volledige bemiddelingsvergoeding terug te betalen, mits in passende waarborgen wordt voorzien, met name dat de passagier er bij de aanvang van het boekingsproces over wordt geïnformeerd dat de bemiddelingsvergoeding niet volledig wordt terugbetaald. Aangezien bij de meeste boekingen via tussenpersonen geen micro-ondernemingen betrokken zijn, kan redelijkerwijs worden aangenomen dat een dergelijke afwijking geen impact zal hebben op de goede werking van de interne markt.

[8] Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).

(8) Het proces voor de terugbetaling van via een tussenpersoon geboekte tickets is momenteel onduidelijk en moet derhalve worden verduidelijkt. Tussenpersonen kunnen op twee verschillende manieren bij het terugbetalingsproces betrokken zijn. Als de tussenpersoon de betalingsgegevens van de passagier rechtstreeks aan de vervoerder (doorgeef-tussenpersoon) heeft meegedeeld en de betalingsstroom bij een terugbetaling wordt omgekeerd, ontvangt de passagier de terugbetaling van de luchtvaartmaatschappij rechtstreeks op zijn of haar rekening. Als de tussenpersoon de luchtvaartmaatschappij via zijn eigen rekening heeft betaald (handelaarstussenpersoon), komt de terugbetaling bij de omkering van de betalingsstroom op de rekening van de tussenpersoon terecht, waarna de tussenpersoon de definitieve terugbetaling aan de passagier overmaakt. Passagiers weten vaak niet welke terugbetalingsprocedure er gekozen wordt. Tussenpersonen moeten passagiers daarom bij het aanbieden van tickets en voordat de passagiers hun boeking afronden, meedelen of de luchtvaartmaatschappij ermee instemt de terugbetaling via de tussenpersoon af te handelen en hen informeren over het terugbetalingsproces als zodanig.

(9) De verwerking van de terugbetaling via de tussenpersoon die de luchtvaartmaatschappij via zijn eigen rekening heeft betaald is in de luchtvaartsector een gangbare praktijk die luchtvaartmaatschappijen moeten kunnen blijven toepassen.

(10) Op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 hebben passagiers in geval van verstoring recht op terugbetaling binnen zeven kalenderdagen van de volledige prijs van het ticket en van, in voorkomend geval, de bemiddelingsvergoeding. Overeenkomstig deze verordening moet de terugbetalingstermijn worden verlengd tot maximaal 14 kalenderdagen wanneer een luchtvaartmaatschappij ervoor opteert om terugbetalingen via de tussenpersoon af te handelen, om rekening te houden met het feit dat het terugbetalingsproces in twee stappen verloopt. De luchtvaartmaatschappij moet de terugbetaling daarom binnen maximaal zeven kalenderdagen overmaken aan de tussenpersoon, die vervolgens over een termijn van maximaal zeven dagen beschikt om de terugbetaling over te maken aan de passagier. Indien de passagier niet uiterlijk binnen 14 kalenderdagen wordt terugbetaald, moet hij of zij echter recht krijgen op rechtstreekse terugbetaling door de luchtvaartmaatschappij.

(11) Indien een bemiddelingsvergoeding moet worden terugbetaald, moet in het kader van de zakelijke relatie tussen de luchtvaartmaatschappij en de tussenpersoon worden bepaald wie van beide de kosten voor die terugbetaling draagt, ongeacht de vraag wie van beide de betaling aan de passagier moet verrichten.

(12) De bemiddelingsvergoeding is een onvermijdelijk onderdeel van het boeken van een vlucht via een tussenpersoon en moet, indien het ticket niet door de luchtvaartmaatschappij zelf wordt uitgegeven, worden geacht door haar te zijn toegestaan. Wanneer een luchtvaartmaatschappij aanvaardt dat een tussenpersoon in haar naam en voor haar rekening vliegtickets uitgeeft, moet worden aangenomen dat zij noodzakelijkerwijs op de hoogte is van de commerciële praktijk van de tussenpersoon om een bemiddelingsvergoeding aan te rekenen aan de passagier. Luchtvaartmaatschappijen moeten de afgifte of verkoop van hun tickets via tussenpersonen op verschillende manieren kunnen toestaan, bijvoorbeeld via directe commerciële overeenkomsten, of indirect door middel van overeenkomsten met derden die hun tickets uitgeven en doorverkopen, of via sectorale overeenkomsten. “Screenscraping”, waarbij een tussenpersoon niet aan de luchtvaartmaatschappij meedeelt dat hij als tussenpersoon tickets boekt, mag echter niet worden toegestaan.

(13) De door een tussenpersoon aan een passagier verstrekte factuur moet worden beschouwd als voldoende bewijs van de volledige prijs van het ticket en alle betaalde bemiddelingsvergoedingen en moet als zodanig door de luchtvaartmaatschappij worden aanvaard. De passagier moet zich echter kunnen beroepen op elk ander document of elke andere bron waarin de volledige prijs en alle betaalde vergoedingen zijn vermeld, zoals een overmakingsbewijs van de bank.

(14) Er moet worden aangenomen dat geen bemiddelingsvergoeding is aangerekend voor individuele tickets als een tussenpersoon aan rechtspersoon een vast bedrag of een op volume gebaseerde servicevergoeding in rekening brengt voor alle tickets die de tussenpersoon gedurende een bepaalde periode voor die rechtspersoon heeft geboekt.

(15) Voor het boeken van tickets via tussenpersonen overeenkomstig Verordening (EG) nr. 261/2004 moeten persoonsgegevens, waaronder de contactgegevens van passagiers, worden verwerkt. Bij de verwerking van persoonsgegevens op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 moet het Unierecht inzake de bescherming van persoonsgegevens in acht worden genomen, met name Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad[9], wat betreft de in die verordening vastgelegde doeleinden en duur. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen moeten de contactgegevens van passagiers die zij hebben verzameld om ten aanzien van die passagiers hun verplichtingen na te komen om hen informatie te verstrekken over hun reis, kunnen bewaren tot uiterlijk 96 uur na de uitvoering van de luchtvervoersovereenkomst. In geval van verstoring van de reis kan een langere bewaartermijn nodig zijn om luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen in staat te stellen te voldoen aan hun verplichtingen uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 met betrekking tot het aanbieden van bijstand en compensatie, terugbetaling of herroutering, alsook met betrekking tot klachtenbehandeling. Elke verwerking van persoonsgegevens van passagiers, met inbegrip van de bewaring van dergelijke gegevens door luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen voor andere doeleinden dan die waarvoor de persoonsgegevens oorspronkelijk uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 werden verzameld, moet gebeuren overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen moeten persoonsgegevens van passagiers kunnen gebruiken of bewaren gedurende een langere periode dan de in Verordening (EG) nr. 261/2004 vastgelegde bewaartermijn en voor andere rechtmatige doeleinden waarbij gegevens worden verwerkt op basis van ander Unie- of nationaal recht, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679.

---

[9] Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

Mogelijke andere rechtmatige doeleinden zijn verwerking met het oog op geschillenbeslechting, met inbegrip van gerechtelijke procedures, in verband met de toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004. Voorts doet Verordening (EG) nr. 261/2004 geen afbreuk aan de verwerking van persoonsgegevens op basis van het Unie- of nationaal recht, dat in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel vormt ter waarborging van de in artikel 23, lid 1, van Verordening (EU) 2016/679 bedoelde doelstellingen. Verordening (EG) nr. 261/2004 doet geen afbreuk aan de verwerking van persoonsgegevens op grond van Richtlijn (EU) 2016/681 van het Europees Parlement en de Raad[10] en Verordening (EG) nr. 2111/2005 van het Europees Parlement en de Raad[11], of op grond van het nationaal recht overeenkomstig artikel 6, lid 4, van Verordening (EU) 2016/679 of het toepasselijke Unierecht inzake veiligheid en beveiliging van de luchtvaart. Contactgegevens van passagiers mogen niet worden gebruikt voor commerciële doeleinden, tenzij een passagier toestemming heeft gegeven voor een dergelijke verwerking, ook niet wanneer de verwerking plaatsvindt met het oog op direct marketing, zoals bepaald in Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad[12]. Er zij tevens op gewezen dat de verplichtingen om passagiers informatie te verstrekken over hun rechten geen afbreuk doen aan de verplichting van de verwerkingsverantwoordelijke om de betrokkene informatie te verstrekken op grond van de artikelen 12, 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679.

---

10 Richtlijn (EU) 2016/681 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 over het gebruik van persoonsgegevens van passagiers (PNR-gegevens) voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en ernstige criminaliteit (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 132, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj).

11 Verordening (EG) nr. 2111/2005 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2005 betreffende de vaststelling van een communautaire lijst van luchtvaartmaatschappijen waaraan een exploitatieverbod binnen de Gemeenschap is opgelegd en het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij, en tot intrekking van artikel 9 van Richtlijn 2004/36/EG (PB L 344 van 27.12.2005, blz. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).

12 Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) (PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

(16) Als een passagier een ticket heeft dat is uitgegeven door een tussenpersoon of door een andere luchtvaartmaatschappij dan die welke de verstoorde vlucht heeft uitgevoerd, moet de luchtvaartmaatschappij die het ticket heeft uitgegeven de nodige persoonsgegevens en gerelateerde informatie van en over die passagier doorgeven aan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, zodat de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert indien nodig rechtstreeks contact kan opnemen met de passagier om ervoor te zorgen dat de passagier de relevante informatie over zijn of haar reis ontvangt en dat die luchtvaartmaatschappij haar verplichtingen nakomt uit hoofde van deze verordening, uit hoofde van Verordening (EG) nr. 2111/2005 in verband met de informatie over de identiteit van de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, en uit hoofde van het toepasselijke Unierecht inzake veiligheid en beveiliging van de luchtvaart.

(17) Om de handhaving van passagiersrechten in de Unie te verbeteren, moeten de nationale handhavingsinstanties of andere bevoegde instanties over de nodige bevoegdheden beschikken om toereikende handhavingsmaatregelen te kunnen nemen om inbreuken op Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 op doeltreffende wijze te ontmoedigen. Bij het nemen van handhavingsmaatregelen moet niet alleen rekening worden gehouden met klachten van passagiers, maar ook met andere activiteiten zoals audits, inspecties of interviews.

(18) De monitoringactiviteiten van de nationale handhavingsinstanties moeten doeltreffend zijn en in verhouding staan tot het doel om de algemene naleving van deze verordening te waarborgen, en moeten worden uitgevoerd met een passende regelmaat en follow-up, indien mogelijk, zodat de handhavingsprioriteiten in de mate van het mogelijke consistent kunnen worden gepresenteerd in de verslagen van de nationale handhavingsinstanties.

(19) De aan passagiers voor en tijdens hun reis verstrekte informatie over hun rechten, moet het bewustzijn bevorderen. Die informatie moet beknopt zijn en op eenvoudige en prominente wijze rechtstreeks beschikbaar worden gesteld. Ze moet op duidelijke en begrijpelijke wijze en, voor zover mogelijk, langs elektronische weg worden verstrekt.

(20) De nationale handhavingsinstanties moeten met elkaar overleggen om een geharmoniseerde interpretatie en grensoverschrijdende toepassing van Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 te waarborgen. Indien relevant moeten de nationale handhavingsinstanties en de instanties die zijn aangewezen voor de behandeling van passagiersklachten relevante informatie uitwisselen om de samenwerking en de doeltreffende uitvoering van taken te vergemakkelijken. Een regelmatige informatiestroom van vervoerders, terminalbeheerders en tussenpersonen naar de nationale handhavingsinstanties over alle aspecten in verband met de toepassing van de betrokken verordeningen, moet de nationale handhavingsinstanties in staat stellen hun toezichthoudende taak beter te vervullen.

(21) De Commissie moet de dialoog ondersteunen en samenwerking tussen de lidstaten bij de toepassing van deze verordening bevorderen, onder meer door richtsnoeren aan te nemen en optimale werkwijzen te bevorderen.

(22) Terugbetalings- en schadevergoedingsprocedures moeten niet-discriminerend en gemakkelijk toegankelijk zijn. Om het voor passagiers gemakkelijker te maken terugbetaling of schadevergoeding aan te vragen overeenkomstig Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 moeten voor dergelijke aanvragen formulieren worden opgesteld die in de hele Unie geldig zijn. Passagiers moeten hun aanvraag met behulp van een dergelijk formulier kunnen indienen. Hoewel het elektronisch indienen van terugbetalings- en schadevergoedingsaanvragen tegenwoordig een gangbare praktijk is, moeten passagiers voldoende mogelijkheden hebben om zowel aanvragen in te dienen als hun dossiers efficiënt te laten afhandelen op andere manieren, bijvoorbeeld telefonisch of per post.

(23) Passagiers die individueel verhaal zoeken, moeten worden geïnformeerd over de mogelijkheden om bij instanties voor alternatieve geschillenbeslechting een klacht in te dienen over vermeende inbreuken op Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782. De nationale handhavingsinstanties of andere instanties die door de lidstaten zijn aangewezen om passagiersklachten te behandelen, zijn het best geplaatst om dat te doen.

(24) In het licht van artikel 9 van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap[13], en teneinde personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit mogelijkheden te bieden om het vliegtuig te nemen die vergelijkbaar zijn met die van andere passagiers, waarborgt het Unierecht het recht op non-discriminatie bij de toegang tot vervoer en andere rechten. Daartoe behoren het recht van passagiers met een handicap en personen met beperkte mobiliteit op kosteloze bijstand wanneer zij per vliegtuig, trein, autobus of touringcar, dan wel over zee of binnenwateren reizen. Personen met een handicap of beperkte mobiliteit moeten kunnen reizen onder begeleiding van een andere persoon die in staat is de bijstand te verlenen die vereist is op basis van de toepasselijke veiligheidsvoorschriften uit hoofde van het internationaal recht, het Unierecht of het nationaal recht, of die zijn opgelegd door de bevoegde autoriteiten. Indien de luchtvaartmaatschappij een dergelijk voorschrift invoert, maar niet de bijstand kan verlenen die de persoon met een handicap of beperkte mobiliteit nodig heeft, moet die persoon zich kunnen laten vergezellen door een begeleider naar keuze, en moet die begeleider kosteloos mee kunnen reizen en naast de persoon met een handicap of beperkte mobiliteit kunnen zitten. Alvorens een dergelijke dienst te verlenen, moeten luchtvaartmaatschappijen kunnen verzoeken dat die persoon zijn of haar erkende status als persoon met een handicap overeenkomstig het Unierecht of het nationale recht aantoont. In dergelijke gevallen kunnen luchtvaartmaatschappijen een overeenkomstig Richtlijn (EU) 2024/2841 van het Europees Parlement en de Raad[14] afgegeven Europese gehandicaptenkaart aanvaarden als bewijs van de erkende status als persoon met een handicap. De luchtvaartmaatschappij of haar erkende agent moet in toegankelijke formaten openbaar maken welke veiligheidsregels zij toepast op het vervoer van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig het toepasselijk nationaal of Unierecht, zoals de in bijlage I bij Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad[15] opgenomen toegankelijkheidsvoorschriften.

---

13 PB L 23 van 27.1.2010, blz. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48(1)/oj.

14 Richtlijn (EU) 2024/2841 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2024 tot invoering van de Europese kaart voor personen met een handicap en de Europese parkeerkaart voor personen met een handicap (PB L, 2024/2841, 14.11.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/2841/oj).

15 Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

(25) De Commissie moet, in samenwerking met de lidstaten, organisaties die de belangen van personen met een handicap vertegenwoordigen en africhters van erkende assistentiehonden, de situatie in elke lidstaat in kaart brengen, rekening houdend met specifieke situaties, en actie ondernemen, onder meer in de vorm van rechtshandelingen, om ervoor te zorgen dat erkende assistentiehonden in de hele Unie wederzijds worden erkend. Wanneer een persoon met een handicap tijdens de heenvlucht met een erkende assistentiehond mag reizen, moet die hond voor de volledige heen- en terugreis als een erkende assistentiehond worden beschouwd, teneinde uniforme toegang en non-discriminatie in de hele Unie te waarborgen.

(26) Op grond van Verordeningen (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010 en (EU) 2021/782 zijn respectievelijk luchthavenbeheerders, haventerminalexploitanten, vervoerders en spoorwegondernemingen en stationsbeheerders reeds verplicht dienstkwaliteitsnormen in verband met de uitvoering van de rechten van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit op te stellen en bekend te maken. Er moet worden gezorgd voor samenhang tussen de verschillende vervoerswijzen, waarbij terdege rekening moet worden gehouden met de specifieke kenmerken van elke vervoerswijze. Daarom moet de verplichting om dienstkwaliteitsnormen vast te stellen in verband met de rechten van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit worden uitgebreid tot luchtvaartmaatschappijen, autobus- en touringcarvervoerders, en exploitanten van autobus- en touringcarterminals, en moeten de dienstkwaliteitsnormen voor alle vervoerswijzen op elkaar worden afgestemd. Die dienstkwaliteitsnormen moeten een duidelijke meerwaarde bieden voor passagiers, in het bijzonder voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Tegelijkertijd moeten zij evenredig blijven en mogen zij geen onnodige administratieve lasten meebrengen voor marktdeelnemers en autoriteiten, met name gezien de ambitie om een modal shift naar duurzamere vervoerswijzen te bevorderen. Met het oog daarop moet de Commissie, als onderdeel van het eerste verslag over de werking, de handhaving en de resultaten van Verordeningen (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782, een uitgebreide evaluatie verrichten van de uitvoering en de doeltreffendheid van alle in de Uniewetgeving inzake passagiersrechten opgenomen dienstkwaliteitsnormen. Op basis van die evaluatie moet de Commissie, indien passend, wetgevingsvoorstellen doen.

(27) Om eenvormige voorwaarden te waarborgen voor de uitvoering van deze verordening, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad[16]. Voor de vaststelling van het gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en schadevergoedingsaanvragen moet de raadplegingsprocedure worden gebruikt.

(28) Daar de doelstelling van deze verordening, namelijk zorgen voor de effectieve handhaving van de rechten van passagiers die per vliegtuig, trein, autobus of touringcar, dan wel over zee of binnenwateren reizen, niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt, maar, omdat in de interne markt dezelfde regels moeten gelden, beter door de Unie kan worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in datzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel, gaat deze verordening niet verder dan wat nodig is om die doelstelling te verwezenlijken.

---

[16] Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).

(29) Bij deze verordening worden de grondrechten en de beginselen geëerbiedigd die in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn erkend, en met name in de artikelen 21, 26, 38 en 47 inzake respectievelijk het verbod op elke vorm van discriminatie, de integratie van personen met een handicap, het waarborgen van een hoog niveau van consumentenbescherming, en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en op een onpartijdig gerecht.

(30) De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming werd overeenkomstig artikel 42, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad[17] geraadpleegd en heeft op 24 januari 2024 advies uitgebracht,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

[17] Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

Artikel 1

Wijzigingen van Verordening (EG) nr. 261/2004

Verordening (EG) nr. 261/2004 wordt als volgt gewijzigd:

1) artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:

a) de volgende punten worden ingevoegd:

"f bis) "volledige prijs van het ticket": de definitieve prijs die aan het einde van het boekingsproces moet worden betaald, met inbegrip van het passagierstarief en alle toepasselijke belastingen, heffingen, toeslagen en vergoedingen die zijn betaald voor alle facultatieve en niet-facultatieve diensten die in het ticket zijn begrepen, maar met uitzondering van eventuele bemiddelingsvergoedingen, ongeacht of die belastingen, heffingen, toeslagen en vergoedingen samen met de tarieven voor de vervoersdienst of op een later tijdstip afzonderlijk zijn betaald;

f ter) "bemiddelingsvergoeding": het door de tussenpersoon geïnde positieve verschil tussen het door de passagier betaalde bedrag en het bedrag dat de luchtvaartmaatschappij voor dezelfde dienst ontvangt;";

b) de volgende punten worden toegevoegd:

"a undecies) "tussenpersoon": een natuurlijke of rechtspersoon, met uitzondering van een luchtvaartmaatschappij, die, voor doeleinden in verband met zijn handels-, bedrijfs- of beroepsactiviteit, namens een luchtvaartmaatschappij of een passagier optreedt met het oog op het sluiten van een luchtvervoersovereenkomst;

a duodecies) “erkende assistentiehond”: een hond die speciaal is opgeleid om de onafhankelijkheid en zelfbeschikking van personen met een handicap te vergroten en die officieel is erkend overeenkomstig de toepasselijke nationale regels, voor zover dergelijke regels bestaan.”;

2) het volgende artikel wordt ingevoegd:

“*Artikel 8 ter*
Terugbetaling wanneer het ticket werd geboekt via een tussenpersoon

1. Bij het aanbieden van tickets en voordat een passagier een boeking voltooit, deelt de tussenpersoon de passagier op een duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze mee of de luchtvaartmaatschappij ermee instemt de terugbetaling via die tussenpersoon af te handelen, en informeert hij de passagier over het terugbetalingsproces waarin dit artikel voorziet.

2. Indien de terugbetaling via de tussenpersoon wordt afgehandeld, is de terugbetaling gratis voor passagiers.

3. Voordat een passagier een boeking voltooit, stelt de tussenpersoon hem of haar in kennis van de gehanteerde bemiddelings-, administratie-, service- of annuleringsvergoeding, alsook van het recht van de passagier op volledige terugbetaling van de bemiddelingsvergoeding, met inachtneming van de uitzondering van lid 5, punt c).

4. Voor de in artikel 8, lid 1, eerste alinea, punt a), bedoelde terugbetaling gelden de volgende regels:

a) als de passagier een ticket heeft geboekt via een tussenpersoon, kan de luchtvaartmaatschappij de terugbetaling via die tussenpersoon verrichten, waarbij de tussenpersoon op zijn beurt de passagier terugbetaalt; de luchtvaartmaatschappij kan, in overleg met de tussenpersoon, afwijken van de procedure van lid 5 van dit artikel, op voorwaarde dat zij de passagier een gelijkwaardig niveau van bescherming biedt, met name wat betreft de terugbetaling van de bemiddelingsvergoeding en de betalingstermijnen;

b) als de tussenpersoon niet betrokken is bij het terugbetalingsproces, of als hij de betalingsgegevens van de passagier aan de luchtvaartmaatschappij heeft doorgegeven, maar de luchtvaartmaatschappij niet via zijn eigen rekening voor de tickets heeft betaald, betaalt de luchtvaartmaatschappij de passagier terug; de luchtvaartmaatschappij betaalt de passagier de volledige prijs van het ticket en, in voorkomend geval, de bemiddelingsvergoeding terug binnen zeven kalenderdagen na de datum waarop de passagier het bewijs heeft verstrekt van de volledige prijs van het ticket en, in voorkomend geval, de betaalde bemiddelingsvergoeding, en, indien de tussenpersoon niet bij het terugbetalingsproces was betrokken, haar in kennis heeft gesteld van de betalingsgegevens van de passagier.

5. De volgende regels zijn van toepassing in het geval van terugbetaling via tussenpersonen die een luchtvaartmaatschappij via hun eigen rekening voor tickets hebben betaald overeenkomstig lid 4, punt a), van dit artikel:

   a) de luchtvaartmaatschappij betaalt de tussenpersoon binnen zeven kalenderdagen het bedrag terug dat zij van de tussenpersoon voor het ticket heeft ontvangen, in één transactie en volgens dezelfde betalingsmethode als die welke bij de boeking werd gebruikt, en zij zorgt ervoor dat haar betaling wordt gekoppeld aan de oorspronkelijke boekingsreferentie; de termijn van zeven dagen vangt aan op de datum waarop de passagier overeenkomstig artikel 8, lid 1, eerste alinea, punt a), voor terugbetaling kiest. De tussenpersoon betaalt de passagier uiterlijk binnen nog eens zeven kalenderdagen de volledige prijs van het ticket en, in voorkomend geval, de bemiddelingsvergoeding terug volgens dezelfde betalingsmethode als die welke bij de boeking werd gebruikt, en stelt de passagier en de luchtvaartmaatschappij daarvan in kennis; indien die betalingsmethode niet langer beschikbaar is, neemt de tussenpersoon contact op met de passagier om de nodige betalingsgegevens op te vragen en wordt het tijdschema voor terugbetaling opgeschort vanaf het ogenblik waarop de tussenpersoon bij de passagier die betalingsgegevens opvraagt tot het ogenblik waarop de tussenpersoon die ontvangt; de tussenpersoon verstrekt de passagier de nadere gegevens over de terugbetaling, met inbegrip van met name het transactienummer van een elektronische bankoverschrijving na de uitvoering daarvan;

b) als de luchtvaartmaatschappij binnen 14 kalenderdagen na de datum waarop de passagier overeenkomstig artikel 8, lid 1, eerste alinea, punt a), voor terugbetaling heeft gekozen geen betalingsbevestiging van de tussenpersoon heeft ontvangen, neemt zij uiterlijk op de dag na het verstrijken van die periode van 14 dagen contact op met de passagier om de betalingsgegevens voor de terugbetaling op te vragen, alsook bewijs van de volledige prijs van het ticket en, in voorkomend geval, de door de passagier betaalde bemiddelingsvergoeding; binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van die informatie betaalt de luchtvaartmaatschappij de passagier de volledige prijs van het ticket en, in voorkomend geval, de bemiddelingsvergoeding terug en stelt zij de passagier en de tussenpersoon daarvan in kennis; de luchtvaartmaatschappij verstrekt de passagier de nadere gegevens over de terugbetaling, met inbegrip van met name het transactienummer van een elektronische bankoverschrijving na de uitvoering daarvan;

c) indien de tussenpersoon een zelfstandige micro-onderneming is in de zin van artikel 2, lid 3, en artikel 3, lid 1, van de bijlage bij Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie*, kan hij bij de terugbetaling besluiten een bepaald bedrag van zijn bemiddelingsvergoeding in te houden, mits hij de passagier daarvan bij de aanvang van het boekingsproces op duidelijke, ondubbelzinnige en prominente wijze in kennis heeft gesteld.

6. Dit artikel is niet van toepassing op tickets die zijn geboekt als onderdeel van een pakketreis zoals gedefinieerd in artikel 3, punt 2, van Richtlijn (EU) 2015/2302.

---

* Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).";

3) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 14 bis*

Doorgifte van persoonsgegevens en informatie

1. Als een passagier zijn of haar ticket niet rechtstreeks van de luchtvaartmaatschappij, maar via een tussenpersoon heeft ontvangen, verstrekt die tussenpersoon de luchtvaartmaatschappij alle contactgegevens die hij van de passagier heeft ontvangen, alsook de boekingsgegevens. De luchtvaartmaatschappij mag die contactgegevens alleen gebruiken voor zover dat nodig is om haar luchtvervoers-overeenkomst met de passagier na te komen en om te voldoen aan haar verplichtingen uit hoofde van deze verordening en uit hoofde van het toepasselijke Unierecht inzake veiligheid en beveiliging van de luchtvaart, alsook om passagiers informatie te verstrekken over de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, overeenkomstig haar verplichtingen uit hoofde van hoofdstuk III van Verordening (EG) nr. 2111/2005 van het Europees Parlement en de Raad*.

2. De luchtvaartmaatschappij die betrokken is bij de sluiting of uitvoering van een luchtvervoersovereenkomst met een passagier, verstrekt aan elke luchtvaart-maatschappij die een vlucht uitvoert alle persoonsgegevens en informatie die nodig zijn om haar in staat te stellen haar verplichtingen uit hoofde van deze verordening na te komen, met inbegrip van haar verplichting om passagiers te informeren over hun rechten.

3. Om te voldoen aan hun verplichtingen met betrekking tot het recht van de passagier op informatie, mogen luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen de persoonsgegevens en informatie niet langer dan 96 uur na de uitvoering van de luchtvervoersovereenkomst bewaren.

4. In geval van een verstoring van de vlucht waarbij het bewaren van de persoonsgegevens en informatie gerechtvaardigd is om te voldoen aan verplichtingen met betrekking tot de rechten van passagiers, zoals het recht op compensatie, terugbetaling, een andere vlucht of bijstand, mogen de luchtvaartmaatschappij en de tussenpersoon de persoonsgegevens en informatie langer dan 96 uur na de uitvoering van de luchtvervoersovereenkomst bewaren voor zover dat strikt noodzakelijk is om hun verplichtingen na te komen.

5. Wanneer een tussenpersoon voornemens is namens een passagier een ticket te boeken, stelt de tussenpersoon de luchtvaartmaatschappij vóór de boeking in kennis van het feit dat hij voornemens is het ticket als tussenpersoon te boeken. De tussenpersoon verstrekt de luchtvaartmaatschappij zijn postadres en elektronische contactgegevens.

6. Dit artikel is niet van toepassing op tickets die zijn geboekt als onderdeel van een pakketreis zoals gedefinieerd in artikel 3, punt 2, van Richtlijn (EU) 2015/2302.

---

* Verordening (EG) nr. 2111/2005 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2005 betreffende de vaststelling van een communautaire lijst van luchtvaartmaatschappijen waaraan een exploitatieverbod binnen de Gemeenschap is opgelegd en het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij, en tot intrekking van artikel 9 van Richtlijn 2004/36/EG (PB L 344 van 27.12.2005, blz. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).";

4) artikel 16 wordt vervangen door:

"*Artikel 16*

Aanwijzing van nationale handhavingsinstanties

1. Elke lidstaat wijst een of meer nationale handhavingsinstanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening met betrekking tot vluchten vanuit de luchthavens op zijn grondgebied en met betrekking tot vluchten vanuit derde landen naar die luchthavens.

2. Elke nationale handhavingsinstantie is voor haar organisatie, financierings-beslissingen, juridische structuur en besluitvorming onafhankelijk van luchtvaartmaatschappijen, luchthavenbeheerders en tussenpersonen, of van de commerciële belangen van andere personen of entiteiten.

3. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de overeenkomstig dit artikel aangewezen nationale handhavingsinstantie(s) en van haar (hun) respectieve verantwoordelijkheden, met inbegrip van eventuele wijzigingen daarvan. De Commissie en de aangewezen nationale handhavingsinstanties vermelden die informatie op hun website.";

5) de volgende artikelen worden ingevoegd:

"*Artikel 16 bis*
Handhavingstaken

1. De nationale handhavingsinstanties houden nauwlettend toezicht op de naleving van deze verordening en nemen de nodige maatregelen om te garanderen dat de rechten van passagiers worden gehandhaafd.

2. Dat toezicht wordt gehouden overeenkomstig het Unierecht, de nationale normen en de toepasselijke voorschriften. Het kan gebaseerd zijn op een feitelijke beoordeling waarbij rekening wordt gehouden met passagiersklachten uit hoofde van artikel 16 ter, indien die er zijn, alsook op bevindingen van de eerdere door de nationale handhavingsinstanties verrichte toezichtactiviteiten, op overeenkomstig lid 3 van dit artikel en artikel 16 quater ontvangen informatie, alsook op andere informatiebronnen met betrekking tot de toepassing van deze verordening op het grondgebied van de betrokken lidstaat. Toezichtactiviteiten kunnen audits, inspecties, gesprekken en onderzoek van documenten omvatten.

3. De nationale handhavingsinstanties kunnen luchtvaartmaatschappijen, tussenpersonen en luchthavenbeheerders verzoeken documenten en informatie te verstrekken die van belang zijn voor de uitvoering van hun in lid 1 bedoelde taken. Die documenten en informatie worden binnen een maand na ontvangst van het verzoek verstrekt, tenzij de nationale handhavingsinstantie een andere termijn bepaalt.

4. Bij de uitvoering van hun taken houden de nationale handhavingsinstanties, indien relevant, rekening met de informatie die bij hen is ingediend door een instantie die is aangewezen om klachten te behandelen overeenkomstig artikel 16 ter, lid 1.

5. In het geval van luchtdiensten tussen twee of meer lidstaten kunnen de toezichtactiviteiten gezamenlijk door de nationale handhavingsinstanties worden verricht.

6. De lidstaten zorgen ervoor dat hun respectieve nationale handhavingsinstanties over toereikende bevoegdheden beschikken om handhavingsmaatregelen te nemen.

7. Indien een luchtvaartmaatschappij buitengewone omstandigheden aanvoert als rechtvaardiging voor het weigeren van compensatie uit hoofde van deze verordening, onderbouwt die luchtvaartmaatschappij haar bewering door, op verzoek van de nationale handhavingsinstantie, al het nodige bewijsmateriaal te verstrekken overeenkomstig de voorschriften van artikel 6 quater, lid 2.

8. Uiterlijk op 30 juni 2030, en vervolgens om de vijf jaar, publiceren de nationale handhavingsinstanties een verslag over hun activiteiten, met inbegrip van, in voorkomend geval, de opgelegde sancties. Die verslagen worden beschikbaar gesteld op de website van het Agentschap van de Europese Unie voor de veiligheid van de luchtvaart.

9. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen delen hun contactgegevens mee aan de nationale handhavingsinstantie(s) van de lidstaten waarin zij actief zijn en actualiseren die contactgegevens onverwijld wanneer nodig.

Artikel 16 ter

Klachten van passagiers bij aangewezen instanties

1. Onverminderd de rechten van consumenten om een beroep te doen op alternatieve geschillenbeslechting op grond van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad*, wijst elke lidstaat een instantie aan voor de behandeling van klachten van passagiers op grond van deze verordening (de "instantie voor de behandeling van passagiersklachten").

2. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten verschilt van de op grond van artikel 16 aangewezen nationale handhavingsinstantie, informeren de lidstaten de Commissie over de aanwijzing van de instantie voor de behandeling van passagiersklachten. De Commissie en de instantie voor de behandeling van passagiersklachten vermelden die informatie op hun website.

3. Passagiers kunnen overeenkomstig het nationale recht bij de instantie voor de behandeling van passagiersklachten een klacht indienen over een vermeende overtreding van deze verordening.

4. Nadat passagiers op grond van artikel 15 bis een klacht bij de luchtvaartmaatschappij of bij de tussenpersoon hebben ingediend, kunnen zij ook een klacht indienen bij de overeenkomstig lid 1 van dit artikel aangewezen instantie:

   a) uiterlijk drie maanden na de datum waarop zij door de luchtvaartmaatschappij of de tussenpersoon in kennis zijn gesteld van de verwerping van de oorspronkelijke klacht; of

   b) indien geen antwoord is ontvangen vanwege de luchtvaartmaatschappij of de tussenpersoon binnen twee maanden na de datum van de bij de luchtvaartmaatschappij of de tussenpersoon ingediende oorspronkelijke klacht.

5. De instantie voor de behandeling van passagiersklachten bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 14 kalenderdagen na ontvangst. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten bevoegd is om in individuele gevallen uitvoerbare beslissingen uit te vaardigen, geeft zij de passagier binnen een redelijke termijn een met redenen omkleed antwoord op zijn of haar klacht. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten niet over die bevoegdheid beschikt, kan zij advies of een aanbeveling over de klacht uitbrengen en informeert zij de passagier over de beschikbare rechtsmiddelen, met inbegrip van het recht om een klacht in te dienen bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting, en stelt zij de passagier in kennis van de toepasselijke termijnen.

6. Aan de verplichting uit hoofde van lid 5 van dit artikel om de passagiers te informeren over hun recht om verhaal te halen bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting kan worden voldaan door hen door te verwijzen naar het interactieve instrument met een lijst van aangemelde entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting die de Commissie op grond van artikel 20 van Richtlijn 2013/11/EU bijhoudt, of, indien passend, naar de aangewezen contactpunten voor alternatieve geschillenbeslechting die uit hoofde van artikel 24 van die richtlijn bij de Commissie zijn aangemeld.

Artikel 16 quater

Uitwisseling van informatie en grensoverschrijdende samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties

1. Indien een lidstaat op grond van de artikelen 16 en 16 ter van deze verordening verschillende instanties aanwijst, wisselen die instanties onderling relevante informatie uit, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad**, om de nationale handhavingsinstantie te helpen haar toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en zodat de op grond van artikel 16 ter van deze verordening aangewezen instantie voor de behandeling van passagiersklachten de informatie kan verzamelen die nodig is om individuele klachten te behandelen.

2. De nationale handhavingsinstanties van de lidstaten wisselen informatie uit over hun werkzaamheden en besluitvormingsbeginselen en -praktijken met het oog op grensoverschrijdende coördinatie. De Commissie helpt hen daarbij.

Artikel 16 quinquies

Informatie over vermeende praktijken van niet-naleving

1. De Commissie kan de nationale handhavingsinstanties waarschuwen voor specifieke vermeende praktijken van niet-naleving van de in deze verordening vastgelegde verplichtingen door een of meer luchtvaartmaatschappijen, tussenpersonen of luchthavenbeheerders. Indien de nationale handhavingsinstantie overeenkomstig haar bevoegdheden en de procedures op grond van het nationale recht een onderzoek instelt, stelt zij de Commissie op verzoek in kennis van haar bevindingen.

2. Lid 1 doet geen afbreuk aan de operationele onafhankelijkheid van de nationale handhavingsinstanties.

Artikel 16 sexies
Gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en compensatieaanvragen

1. De Commissie stelt door middel van een uitvoeringshandeling een gemeenschappelijk formulier voor compensatie en terugbetaling op grond van de artikelen 7, 8, 8 ter, 9 en 10 op (het "gemeenschappelijk formulier"). Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in een toegankelijk formaat. De Commissie stelt het gemeenschappelijk formulier in alle officiële talen van de Unie beschikbaar op haar website. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 16 nonies, lid 2, bedoelde raadplegingsprocedure vastgesteld.

2. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen verstrekken hun contactgegevens op hun website, zoals het e-mailadres waarnaar het gemeenschappelijk formulier kan worden verzonden.

3. Onverminderd artikel 8, lid 1, eerste alinea, punt a), hebben passagiers het recht hun aanvragen in te dienen met behulp van het door de luchtvaartmaatschappij verstrekte formulier, het gemeenschappelijke formulier of op een andere wijze. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen mogen een aanvraag niet verwerpen op grond van het feit dat de passagier het door de luchtvaartmaatschappij verstrekte formulier of het gemeenschappelijk formulier niet heeft gebruikt, of dat de passagier het formulier anders dan op elektronische wijze heeft verstuurd. Passagiers hebben het recht hun aanvraag in ieder geval in de taal van de boeking in te dienen. Indien een aanvraag niet nauwkeurig genoeg is, verzoekt de luchtvaartmaatschappij of de tussenpersoon de passagier die te verduidelijken of aan te vullen.

Artikel 16 septies

Wettelijke vertegenwoordigers van tussenpersonen in derde landen

1. Tussenpersonen die niet in de Unie gevestigd zijn maar die diensten in de Unie aanbieden, wijzen schriftelijk een rechtspersoon of natuurlijke persoon aan die als hun wettelijke vertegenwoordiger optreedt in een van de lidstaten waarin de tussenpersonen hun diensten aanbieden. Voor tussenpersonen die onder Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad*** vallen, kan de op grond van die verordening aangewezen wettelijke vertegenwoordiger ook optreden als wettelijke vertegenwoordiger op grond van deze verordening.

2. De in lid 1 bedoelde tussenpersonen machtigen hun wettelijke vertegenwoordiger om, samen met hen of in hun plaats, te worden aangesproken over de ontvangst, de naleving en de uitvoering van in verband met deze verordening uitgevaardigde besluiten. Tussenpersonen verlenen hun wettelijke vertegenwoordiger de nodige bevoegdheden en zorgen ervoor dat zij over voldoende middelen beschikken om hun efficiënte en tijdige samenwerking met die instanties te waarborgen en dergelijke besluiten na te leven.

3. De aangewezen wettelijke vertegenwoordiger kan aansprakelijk worden gesteld voor de niet-naleving van de uit hoofde van deze verordening op die tussenpersoon rustende verplichtingen, onverminderd de aansprakelijkheid van de tussenpersoon en de vorderingen in rechte die tegen de tussenpersoon kunnen worden ingesteld.

4. Tussenpersonen delen de naam, het postadres, het e-mailadres en het telefoonnummer van hun wettelijke vertegenwoordiger mee aan de uit hoofde van artikel 16, lid 1, aangewezen instanties in de lidstaat waarin die wettelijke vertegenwoordiger verblijft of is gevestigd. De tussenpersonen zorgen ervoor dat die informatie openbaar, gemakkelijk toegankelijk en nauwkeurig is en dat die wordt bijgewerkt.

5. De aanwijzing van een wettelijke vertegenwoordiger binnen de Unie op grond van lid 1 vormt geen vestiging in de Unie.

Artikel 16 octies

Sancties

1. De lidstaten stellen voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat die sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie van die voorschriften en maatregelen in kennis en delen haar onverwijld alle latere wijzigingen daarvan mee.

2. In het kader van de in artikel 16 quater, lid 1, bedoelde samenwerking kan de uit hoofde van artikel 16 aangewezen nationale handhavingsinstantie of een andere bevoegde nationale autoriteit die namens haar optreedt, op verzoek van de instantie die de klacht op grond van artikel 16 ter behandelt, een vermeende overtreding van deze verordening onderzoeken en, indien nodig, sancties opleggen.

* Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj);

** Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj);

*** Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (digitaledienstenverordening) (PB L 277 van 27.10.2022, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).".

Artikel 2

Wijzigingen van Verordening (EG) nr. 1107/2006

Verordening (EG) nr. 1107/2006 wordt als volgt gewijzigd:

1) aan artikel 2 worden de volgende punten toegevoegd:

"m) "erkende geleidehond": een hond die speciaal is opgeleid om de onafhankelijkheid en zelfbeschikking van gehandicapten te vergroten en die officieel is erkend overeenkomstig de toepasselijke nationale regels, indien dergelijke regels bestaan;

n) “toegankelijk formaat”: een formaat dat een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit toegang geeft tot alle relevante informatie, onder meer door die persoon een even gemakkelijke en comfortabele toegang te bieden als personen zonder beperking of handicap, en dat voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften die zijn vastgelegd overeenkomstig het toepasselijke Unierecht, en met name Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad*.

---

* Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).”;

2) in artikel 4 wordt lid 2 vervangen door :

“2. Onder dezelfde omstandigheden als die waarnaar in lid 1, eerste alinea, punt a), wordt verwezen, kan de luchtvaartmaatschappij eisen dat een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt begeleid door een andere persoon, die in staat is de bijstand te bieden die de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit nodig heeft. Indien de luchtvaartmaatschappij een dergelijke eis invoert, maar niet de bijstand verleent die de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit nodig heeft, mag die persoon zich laten vergezellen door een begeleider naar keuze, die kosteloos mee mag reizen op een zitplaats naast de persoon met een handicap of beperkte mobiliteit.

De luchtvaartmaatschappij, haar agenten of de touroperator moeten de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit tot 48 uur voor de geplande vertrektijd toestaan een andere begeleider aan te wijzen zonder voor die wijziging kosten aan te rekenen.";

3) artikel 9 wordt als volgt gewijzigd:

a) het volgende lid wordt ingevoegd:

"1 bis. Luchtvaartmaatschappijen die geen micro-, kleine of middelgrote ondernemingen in de zin van de bijlage bij Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie* zijn, stellen dienstkwaliteitsnormen vast voor het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, die ten minste de in bijlage II bij deze verordening vermelde aspecten bestrijken.

---

* Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).";

b) het volgende lid wordt ingevoegd:

"2 bis. De beheersorganen en de luchtvaartmaatschappijen stellen ook kwaliteitsnormen vast voor een gestructureerde dialoog met organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen en voor de uitvoering van de opleiding ter bewustmaking van de problematiek van personen met een handicap en de opleiding inzake bijstand aan personen met een handicap voor hun personeel.";

c) lid 3 wordt vervangen door:

"3. De beheersorganen en de luchtvaartmaatschappijen maken hun kwaliteitsnormen openbaar en zien toe op hun prestaties overeenkomstig die normen. Op verzoek verstrekken zij de nationale handhavingsorganen informatie over die prestaties. In het licht van de door de Commissie uit hoofde van artikel 17 bis te verrichten evaluatie van de dienstkwaliteitsnormen verstrekken de beheersorganen en luchtvaartmaatschappijen de Commissie op verzoek informatie over die prestaties gedurende de eerste vijf jaar vanaf … [de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening].";

4) artikel 14 wordt vervangen door:

"*Artikel 14*
Aanwijzing van nationale handhavingsorganen

1. Elke lidstaat wijst een of meer nationale handhavingsorganen aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening met betrekking tot vluchten vanuit de luchthavens op zijn grondgebied en met betrekking tot vluchten vanuit derde landen naar die luchthavens.

2. Elk nationaal handhavingsorgaan is voor zijn organisatie, financieringsbeslissingen, juridische structuur en besluitvorming onafhankelijk van luchtvaartmaatschappijen, agenten, touroperators of beheersorganen van luchthavens, of van de commerciële belangen van andere personen of entiteiten.

3. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de overeenkomstig dit artikel aangewezen nationale handhavingsorganen en van hun respectieve verantwoordelijkheden, met inbegrip van eventuele wijzigingen daarvan. De Commissie en de aangewezen nationale handhavingsorganen vermelden die informatie op hun website.";

5) de volgende artikelen worden ingevoegd:

"*Artikel 14 bis*
Handhavingstaken

1. Het nationale handhavingsorgaan houdt nauwlettend toezicht op de naleving van deze verordening en neemt de nodige maatregelen om te garanderen dat de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit worden gehandhaafd.

2. Dat toezicht wordt gehouden overeenkomstig het Unierecht, de nationale normen en de toepasselijke voorschriften. Het kan gebaseerd zijn op een feitelijke beoordeling waarbij rekening wordt gehouden met passagiersklachten uit hoofde van artikel 15 bis, indien die er zijn, alsook op bevindingen van de eerdere door de nationale handhavingsorganen verrichte toezichtactiviteiten, op overeenkomstig lid 3 van dit artikel en artikel 15 ter ontvangen informatie, alsook op andere informatiebronnen met betrekking tot de toepassing van deze verordening op het grondgebied van de betrokken lidstaat. Toezichtactiviteiten kunnen audits, inspecties, gesprekken en onderzoek van documenten omvatten.

3. De nationale handhavingsorganen kunnen luchtvaartmaatschappijen, hun agenten, touroperators en beheersorganen van luchthavens verzoeken documenten en informatie te verstrekken die van belang zijn voor de uitvoering van hun in lid 1 bedoelde taken. Die documenten en informatie worden binnen een maand na ontvangst van het verzoek verstrekt, tenzij het nationale handhavingsorgaan een andere termijn bepaalt.

4. Bij de uitvoering van hun taken houden de nationale handhavingsorganen, indien relevant, rekening met de informatie die bij hen is ingediend door een instantie die is aangewezen om klachten te behandelen overeenkomstig artikel 15 bis, lid 1.

5. De lidstaten zorgen ervoor dat hun respectieve nationale handhavingsorganen over toereikende bevoegdheden beschikken om handhavingsmaatregelen te nemen.

6. In het geval van luchtdiensten tussen twee of meer lidstaten kunnen de toezichtactiviteiten gezamenlijk door de nationale handhavingsorganen worden verricht.

7. Uiterlijk op 30 juni 2030, en vervolgens om de vijf jaar, publiceren de nationale handhavingsorganen een verslag over hun activiteiten, met inbegrip van, in voorkomend geval, de opgelegde sancties. Die verslagen worden beschikbaar gesteld op de website van het Agentschap van de Europese Unie voor de veiligheid van de luchtvaart.

8. Luchtvaartmaatschappijen delen hun contactgegevens mee aan de nationale handhavingsorganen van de lidstaten waarin zij actief zijn en actualiseren die contactgegevens onverwijld wanneer nodig.

Artikel 14 ter

Informatie over vermeende praktijken van niet-naleving

1. De Commissie kan de nationale handhavingsorganen waarschuwen voor specifieke vermeende praktijken van niet-naleving van de in deze verordening vastgelegde verplichtingen door een of meer luchtvaartmaatschappijen, beheersorganen van luchthavens of touroperators. Indien het nationale handhavingsorgaan overeenkomstig zijn bevoegdheden en de procedures op grond van het nationale recht een onderzoek instelt, stelt het de Commissie op verzoek in kennis van zijn bevindingen.

2. Lid 1 doet geen afbreuk aan de operationele onafhankelijkheid van de nationale handhavingsorganen.";

6) artikel 15 wordt vervangen door:

"*Artikel 15*

Klachten bij de luchtvaartmaatschappij of bij het beheersorgaan van de luchthaven

1. Elke luchtvaartmaatschappij en elk beheersorgaan van een luchthaven zet voor haar of zijn respectieve verantwoordelijkheidsgebieden een klachtenbehandelings-mechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen.

2. Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit kunnen bij elke luchtvaartmaatschappij en elk beheersorgaan van een luchthaven een klacht met betrekking tot haar of zijn respectieve verantwoordelijkheidsgebieden indienen via het in lid 1 bedoelde mechanisme. Een dergelijke klacht moet worden ingediend binnen twaalf maanden na de datum waarop de vlucht werd uitgevoerd of was gepland, of binnen drie maanden na de indiening van een compensatieaanvraag, indien dat later is.

3. Binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt de geadresseerde de ontvangst van de klacht aan de passagier. De geadresseerde geeft binnen één maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord of deelt de passagier, in naar behoren gerechtvaardigde gevallen, mee dat hij of zij binnen een termijn van minder dan twee maanden na de datum van ontvangst van de klacht een definitief antwoord zal ontvangen.

4. Het definitieve antwoord bevat ook de relevante contactgegevens van de organen die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten uit hoofde van artikel 15 bis. Aan die verplichting kan worden voldaan door de passagier te wijzen op de door de Commissie beschikbaar gestelde lijst van organen voor de behandeling van klachten.

5. De bewijslast in verband met het verstrekken van de vereiste informatie aan passagiers ligt bij de luchtvaartmaatschappij en bij het beheersorgaan van de luchthaven.

6. Nadere informatie over de klachtenbehandelingsprocedure moet toegankelijk zijn voor het publiek, ook in een voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit toegankelijk formaat. Die informatie wordt openbaar gemaakt, in toegankelijke formaten en in ieder geval in dezelfde talen als de algemene informatie die aan passagiers ter beschikking wordt gesteld.";

7) de volgende artikelen worden ingevoegd:

"*Artikel 15 bis*
Klachten van passagiers bij de aangewezen instanties

1. Onverminderd de rechten van consumenten om een beroep te doen op alternatieve geschillenbeslechting op grond van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad*, wijst elke lidstaat een instantie aan voor de behandeling van klachten van passagiers op grond van deze verordening (de "instantie voor de behandeling van passagiersklachten").

2. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten verschilt van het op grond van artikel 14 aangewezen nationale handhavingsorgaan, informeren de lidstaten de Commissie over de aanwijzing van de instantie voor de behandeling van passagiersklachten. De Commissie en de instantie voor de behandeling van passagiersklachten vermelden die informatie op hun website.

3. Elke gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit kan overeenkomstig het nationale recht bij de instantie voor de behandeling van passagiersklachten of bij een andere door een lidstaat aangewezen bevoegde instantie een klacht indienen over een vermeende overtreding van deze verordening.

4. Nadat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit op grond van artikel 15 een klacht bij de luchtvaartmaatschappij of bij het beheersorgaan van de luchthaven hebben ingediend, kunnen zij een klacht indienen bij de overeenkomstig lid 1 van dit artikel aangewezen instantie:

   a) uiterlijk drie maanden na de datum waarop zij door de luchtvaartmaatschappij of het beheersorgaan van de luchthaven in kennis zijn gesteld van de verwerping van de oorspronkelijke klacht; of

   b) indien geen antwoord is ontvangen van de luchtvaartmaatschappij of het beheersorgaan van de luchthaven binnen twee maanden na de datum van de bij de luchtvaartmaatschappij of de tussenpersoon ingediende oorspronkelijke klacht.

5. De instantie voor de behandeling van passagiersklachten bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 14 kalenderdagen na ontvangst. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten bevoegd is om in individuele gevallen uitvoerbare beslissingen uit te vaardigen, geeft zij de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit binnen een redelijke termijn een met redenen omkleed antwoord op zijn of haar klacht. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten niet over die bevoegdheid beschikt, kan zij advies of een aanbeveling over de klacht uitbrengen en informeert zij de passagier over de beschikbare rechtsmiddelen, met inbegrip van het recht om een klacht in te dienen bij instanties voor alternatieve geschillenbeslechting, en stelt zij de passagier in kennis van de toepasselijke termijnen.

6. Aan de verplichting uit hoofde van lid 5 van dit artikel om de passagiers te informeren over hun recht om verhaal te halen bij een orgaan voor alternatieve geschillenbeslechting kan worden voldaan door hen door te verwijzen naar het interactieve instrument met een lijst van aangemelde entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting die de Commissie op grond van artikel 20 van Richtlijn 2013/11/EU bijhoudt, of, indien passend, naar de aangewezen contactpunten voor alternatieve geschillenbeslechting die uit hoofde van artikel 24 van die richtlijn bij de Commissie zijn aangemeld.

7. De klachtenbehandelingsprocedure wordt in een toegankelijk formaat ter beschikking gesteld van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 15 ter
Uitwisseling van informatie en grensoverschrijdende samenwerking tussen nationale handhavingsorganen

1. Indien een lidstaat op grond van de artikelen 14 en 15 bis van deze verordening verschillende instanties aanwijst, wisselen die instanties onderling relevante informatie uit, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad**, om het nationale handhavingsorgaan te helpen zijn toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en zodat de op grond van artikel 15 bis van deze verordening aangewezen instantie voor de behandeling van passagiersklachten de informatie kan verzamelen die nodig is om individuele klachten te behandelen.

2. De nationale handhavingsorganen van de lidstaten wisselen informatie uit over hun werkzaamheden en besluitvormingsbeginselen en -praktijken met het oog op grensoverschrijdende coördinatie. De Commissie helpt hen daarbij.

---

* Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj);

** Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

8) artikel 16 wordt vervangen door:

"*Artikel 16*

Sancties

De lidstaten stellen voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat die sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie van die voorschriften en maatregelen in kennis en delen haar onverwijld alle latere wijzigingen daarvan mee.";

9) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 17 bis*
Evaluatie van de dienstkwaliteitsnormen

1. Uiterlijk op … [vijf jaar vanaf de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening] voert de Commissie als onderdeel van het eerste verslag over de werking en de resultaten van deze verordening een uitgebreide evaluatie uit van alle dienstkwaliteitsnormen.

2. In het kader van die evaluatie wordt met name het volgende onderzocht:

   a) meetbare voordelen voor passagiers, met name voor gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, uit hoofde van deze verordening, ook in vergelijking met de verschillende dienstkwaliteitsnormen in andere vervoerswijzen;

   b) de doeltreffendheid van die normen in vergelijking met andere middelen waarmee vergelijkbare resultaten voor passagiers kunnen worden bereikt, in termen van kostenefficiëntie, evenredigheid en administratieve lasten voor marktdeelnemers en autoriteiten.

3. Op basis van de bevindingen in de uitgebreide evaluatie kan de Commissie, indien passend, een wetgevingsvoorstel indienen om de dienstkwaliteitsnormen in het luchtvervoer van passagiers dienovereenkomstig aan te passen.";

10) de bijlagen I en II worden vervangen door de tekst in bijlage I bij deze verordening.".

Artikel 3

Wijzigingen van Verordening (EU) nr. 1177/2010

Verordening (EU) nr. 1177/2010 wordt als volgt gewijzigd:

1) aan artikel 3 worden de volgende punten toegevoegd:

"v) "erkende assistentiehond": een hond die speciaal is opgeleid om de onafhankelijkheid en zelfbeschikking van gehandicapten te vergroten en die officieel is erkend overeenkomstig de toepasselijke nationale regels, indien dergelijke regels bestaan;

w) "toegankelijk formaat": een formaat dat een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit toegang geeft tot alle relevante informatie, onder meer door die persoon een even gemakkelijke en comfortabele toegang te bieden als personen zonder beperking of handicap, en dat voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften die zijn vastgelegd overeenkomstig het toepasselijke Unierecht, en met name Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad*.

---

* Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).";

2) artikel 13 wordt als volgt gewijzigd:

a) het volgende lid wordt ingevoegd:

"2 bis. Terminalexploitanten en vervoerders stellen ook kwaliteitsnormen vast voor een gestructureerde dialoog met organisaties die gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen en voor de uitvoering van de in artikel 14, punt a), bedoelde opleiding ter bewustmaking van de problematiek van personen met een handicap en opleiding inzake bijstand aan personen met een handicap.";

b) lid 3 wordt vervangen door:

"3. De in lid 1 bedoelde kwaliteitsnormen worden door terminalexploitanten en vervoerders fysiek of online bekendgemaakt, in toegankelijke formaten en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt meegedeeld. Terminalexploitanten en vervoerders zien toe op hun prestaties overeenkomstig die kwaliteitsnormen. Op verzoek verstrekken zij de nationale handhavingsinstantie(s) informatie over die prestaties. Met het oog op de door de Commissie uit hoofde van artikel 29 bis te verrichten evaluatie van de dienstkwaliteitsnormen verstrekken terminalexploitanten en vervoerders de Commissie op verzoek informatie over die prestaties gedurende de eerste vijf jaar vanaf … [de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening].";

3) artikel 16 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

"1. In geval van annulering of vertraging van het vertrek van een passagiersdienst of een cruise worden de passagiers die uit een haventerminal vertrekken of, zo mogelijk, de passagiers die uit een haven vertrekken, door de vervoerder of, indien passend, door de terminalexploitant zo snel mogelijk en in ieder geval uiterlijk 30 minuten na de geplande vertrektijd op de hoogte gesteld van de situatie en van hun passagiersrechten uit hoofde van deze verordening, en van de verwachte vertrek- en aankomsttijden zodra die beschikbaar zijn.";

b) lid 3 wordt vervangen door:

"3. De vervoerder of, indien passend, de terminalexploitant, zorgt ervoor dat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit de uit hoofde van de leden 1 en 2 vereiste informatie in een toegankelijk formaat ontvangen.";

4) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 19 bis*
Indiening van terugbetalings- en schadevergoedingsaanvragen

1. De Commissie stelt door middel van een uitvoeringshandeling een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en schadevergoedingsaanvragen op grond van de artikelen 18 en 19 op (het "gemeenschappelijk formulier"). Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in een toegankelijk formaat. De Commissie stelt het gemeenschappelijk formulier in alle officiële talen van de Unie beschikbaar op haar website. De uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 28 bis, lid 2, bedoelde raadplegingsprocedure vastgesteld.

2. Na een verstoring van de reis verstrekken vervoerders passagiers indien mogelijk en zonder onnodige vertraging een gemeenschappelijk formulier, of een rechtstreekse link naar dat formulier.

3. Lid 2 is niet van toepassing op vervoerders die gebruikmaken van andere communicatiemiddelen waarmee passagiers om terugbetaling of schadevergoeding kunnen verzoeken, zoals een eigen elektronisch formulier van de vervoerder dat beschikbaar is op zijn website, een papieren formulier of een app, mits die middelen in een toegankelijk formaat worden aangeboden en dezelfde keuze en informatie bieden als het gemeenschappelijk formulier en in ieder geval in de taal van de boeking beschikbaar zijn.

4. Passagiers hebben het recht om hun terugbetalings- of schadevergoedingsaanvragen in te dienen via het door de vervoerder verstrekte formulier overeenkomstig lid 2 of 3, of langs een andere weg. Vervoerders mogen een aanvraag niet verwerpen op grond van het feit dat de passagier het gemeenschappelijk formulier of het overeenkomstig lid 3 verstrekte formulier niet heeft gebruikt, of dat de passagier de aanvraag anders dan op elektronische wijze heeft verstuurd.

   Passagiers hebben het recht om hun aanvraag in ieder geval in de taal van de boeking in te dienen.

   Indien een aanvraag niet nauwkeurig genoeg is, verzoekt de vervoerder de passagier die te verduidelijken of aan te vullen. Indien de gevraagde aanvullende informatie verder reikt dan de standaardinformatie in het gemeenschappelijk formulier, motiveert de vervoerder zijn verzoek.

5. Onverminderd de leden 2 en 3 verstrekken vervoerders op hun website duidelijke informatie over de verschillende elektronische middelen waarmee passagiers om terugbetaling of schadevergoeding kunnen verzoeken, zoals een e-mailadres, elektronische formulieren of een app. Indien passagiers hun aanvraag langs elektronische weg indienen, ontvangen zij een elektronische bevestiging als bewijs dat de aanvraag is ingediend.”;

5) artikel 23 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

"1. Bij de verkoop van vervoerbewijzen voor diensten die binnen het toepassingsgebied van deze verordening vallen, zorgen vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen, reisagenten, touroperators en terminalexploitanten er binnen de grenzen van hun respectieve bevoegdheden voor dat passagiers passende en begrijpelijke informatie krijgen over hun rechten uit hoofde van deze verordening.

Vervoerders, terminalexploitanten en, indien toepasselijk, havenautoriteiten zorgen er, binnen de grenzen van hun respectieve bevoegdheden, ook voor dat informatie over de rechten van passagiers uit hoofde van deze verordening aan boord van schepen, in havens, indien mogelijk, en in haventerminals openbaar wordt gemaakt.";

b) het volgende lid wordt ingevoegd:

"1 bis. De in lid 1 bedoelde informatie wordt voor zover mogelijk verstrekt in een toegankelijk formaat en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt meegedeeld. Bij het verstrekken van die informatie wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit.";

c) lid 3 wordt vervangen door:

"3. Vervoerders, terminalexploitanten en, indien toepasselijk, havenautoriteiten verstrekken passagiers op passende wijze aan boord van schepen, in havens, indien mogelijk, en in haventerminals hun contactgegevens en de contactgegevens van de op grond van artikel 25, lid 1, door de betreffende lidstaat aangewezen handhavingsinstantie.";

6) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 23 bis*
Middelen om met passagiers te communiceren

De in de artikelen 16, 22 en 23 bedoelde informatie wordt langs elektronische weg, indien technisch mogelijk, en in een toegankelijk formaat verstrekt.

Indien de informatie langs elektronische weg wordt verstrekt, zorgen de vervoerders, terminalexploitanten, havenautoriteiten, reisagenten, touroperators en verkopers van vervoerbewijzen ervoor dat alle schriftelijke correspondentie, met inbegrip van de datum en het tijdstip van die correspondentie, voor raadpleging in de toekomst kan worden bewaard. De bewijslast met betrekking tot het verstrekken van de nodige informatie aan passagiers ligt bij de vervoerders, terminalexploitanten, havenautoriteiten, reisagenten, touroperators en verkopers van vervoerbewijzen. De passagier moet via elk communicatiemiddel snel contact met hen kunnen opnemen en doeltreffend met hen kunnen communiceren.";

7) de artikelen 24, 25 en 26 worden vervangen door:

"*Artikel 24*
Klachten bij de vervoerder of bij de terminalexploitant

1. Elke vervoerder en elke terminalexploitant zet voor zijn respectieve verantwoordelijkheidsgebieden een toegankelijk klachtenbehandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen.

2. Passagiers kunnen bij elke vervoerder en elke terminalexploitant een klacht met betrekking tot zijn respectieve verantwoordelijkheidsgebieden indienen via het in lid 1 bedoelde mechanisme. Een dergelijke klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de datum waarop de dienst is verricht of had moeten worden verricht.

3. Binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt de geadresseerde de ontvangst van de klacht aan de passagier. De geadresseerde geeft binnen één maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord of deelt de passagier, in naar behoren gerechtvaardigde gevallen, mee dat hij of zij uiterlijk drie maanden na de datum van ontvangst van de klacht een definitief antwoord zal ontvangen.

4. Het definitieve antwoord bevat ook de relevante contactgegevens van de instanties die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten uit hoofde van artikel 26 bis. Aan die verplichting kan worden voldaan door de passagier te wijzen op de door de Commissie beschikbaar gestelde lijst van instanties voor de behandeling van klachten.

5. Indien de vervoerder zich op buitengewone omstandigheden beroept, deelt hij de passagier in zijn antwoord de specifieke redenen voor de annulering of vertraging mee.

6. De bewijslast in verband met het verstrekken van de vereiste informatie aan passagiers ligt bij de vervoerder en de terminaloperator.

7. Nadere informatie over de klachtenbehandelingsprocedure moet beschikbaar worden gesteld aan het publiek, ook in een voor gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit toegankelijk formaat. Die informatie moet aan boord van schepen, in havens, indien mogelijk, en in haventerminals beschikbaar zijn, in ieder geval in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen beschikbaar wordt gesteld. De vervoerder stelt de passagier op het moment van de boeking of de aankoop van het vervoerbewijs, indien van toepassing, in kennis van de details van de klachtenbehandelingsprocedure.

Artikel 25

Aanwijzing van nationale handhavingsinstanties

1. Elke lidstaat wijst een of meer nationale handhavingsinstanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening met betrekking tot passagiersdiensten en cruises vanuit de havens op zijn grondgebied en met betrekking tot passagiersdiensten vanuit derde landen naar die havens.

2. Elke nationale handhavingsinstantie is voor haar organisatie, financierings-beslissingen, juridische structuur en besluitvorming onafhankelijk van vervoerders, terminalexploitanten, of van de commerciële belangen van andere personen of entiteiten.

3. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de overeenkomstig dit artikel aangewezen nationale handhavingsinstanties en van hun respectieve verantwoordelijkheden, met inbegrip van eventuele wijzigingen daarvan. De Commissie en de aangewezen nationale handhavingsinstanties vermelden die informatie op hun website.

Artikel 26
Handhavingstaken

1. De nationale handhavingsinstantie houdt nauwlettend toezicht op de naleving van deze verordening en neemt de nodige maatregelen om te garanderen dat de rechten van passagiers worden gehandhaafd.

2. Dat toezicht wordt gehouden overeenkomstig het Unierecht, de nationale normen en de toepasselijke voorschriften. Het kan gebaseerd zijn op een feitelijke beoordeling waarbij rekening wordt gehouden met passagiersklachten uit hoofde van artikel 26 bis, indien die er zijn, alsook op bevindingen van de eerdere door de nationale handhavingsinstanties verrichte toezichtactiviteiten, op overeenkomstig lid 3 van dit artikel en artikel 27 ontvangen informatie, alsook op andere informatiebronnen met betrekking tot de toepassing van deze verordening op het grondgebied van de betrokken lidstaat. Toezichtactiviteiten kunnen audits, inspecties, gesprekken en onderzoek van documenten omvatten.

3. De nationale handhavingsinstanties kunnen de vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen, reisagenten, touroperators of terminalexploitanten verzoeken documenten en informatie te verstrekken die van belang zijn voor de uitvoering van hun in lid 1 bedoelde taken. Die documenten en informatie worden binnen een maand na ontvangst van het verzoek verstrekt, tenzij de nationale handhavingsinstantie anders bepaalt.

4. Bij de uitvoering van hun taken houden de nationale handhavingsinstanties, indien relevant, rekening met de informatie die bij hen is ingediend door een instantie die is aangewezen om klachten te behandelen overeenkomstig artikel 26 bis, lid 1.

5. In het geval van diensten tussen twee of meer lidstaten kunnen de toezichtactiviteiten gezamenlijk door de nationale handhavingsinstanties worden verricht.

6. De lidstaten zorgen ervoor dat hun respectieve nationale handhavingsinstanties over toereikende bevoegdheden beschikken om handhavingsmaatregelen te nemen.

7. Indien een vervoerder buitengewone omstandigheden aanvoert als rechtvaardiging voor het weigeren van een schadevergoeding uit hoofde van deze verordening, onderbouwt de vervoerder zijn bewering door, op verzoek van de nationale handhavingsinstantie, al het nodige bewijsmateriaal te verstrekken.

8. Uiterlijk op 30 juni 2030, en vervolgens om de vijf jaar, publiceren de nationale handhavingsinstanties een verslag over hun activiteiten, met inbegrip van, in voorkomend geval, de opgelegde sancties. Die verslagen worden beschikbaar gesteld op de website van het Europees Agentschap voor maritieme veiligheid.

9. Vervoerders, reisagenten en touroperators delen hun contactgegevens mee aan de nationale handhavingsinstantie(s) van de lidstaten waarin zij actief zijn en actualiseren die contactgegevens onverwijld wanneer nodig.";

8) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 26 bis*
Klachten van passagiers bij de aangewezen instanties

1. Onverminderd de rechten van consumenten om een beroep te doen op alternatieve geschillenbeslechting op grond van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad*, wijst elke lidstaat een instantie aan voor de behandeling van klachten van passagiers op grond van deze verordening (de "instantie voor de behandeling van passagiersklachten").

2. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten verschilt van de op grond van artikel 25 aangewezen nationale handhavingsinstantie, informeren de lidstaten de Commissie over de aanwijzing van de instantie voor de behandeling van passagiersklachten. De Commissie en de instantie voor de behandeling van passagiersklachten vermelden die informatie op hun website.

3. Elke passagier kan overeenkomstig het nationale recht bij de instantie voor de behandeling van passagiersklachten of bij een andere door een lidstaat aangewezen bevoegde instantie een klacht indienen over een vermeende overtreding van deze verordening.

4. De passagier kan overeenkomstig het nationale recht ook een klacht indienen bij de instantie voor de behandeling van passagiersklachten indien:

   a) de oorspronkelijke klacht die op grond van artikel 24 bij de vervoerder of de terminalexploitant was ingediend, werd verworpen; of

   b) de vervoerder of terminalexploitant niet antwoordt binnen drie maanden na de datum waarop de passagier de oorspronkelijke klacht op grond van artikel 24 heeft ingediend.

5. De instantie voor de behandeling van passagiersklachten bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 14 dagen na ontvangst. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten bevoegd is om in individuele gevallen uitvoerbare beslissingen uit te vaardigen, geeft zij de passagier binnen een redelijke termijn een met redenen omkleed antwoord op zijn of haar klacht. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten niet over die bevoegdheid beschikt, kan zij advies of een aanbeveling over de klacht uitbrengen en informeert zij de passagier over de beschikbare rechtsmiddelen, met inbegrip van het recht om een klacht in te dienen bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting, en stelt zij de passagier in kennis van de toepasselijke termijnen.

6. Aan de verplichting uit hoofde van lid 5 van dit artikel om de passagiers te informeren over hun recht om verhaal te halen bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting kan worden voldaan door hen door te verwijzen naar het interactieve instrument met een lijst van aangemelde entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting die de Commissie op grond van artikel 20 van Richtlijn 2013/11/EU bijhoudt, of, indien passend, naar de aangewezen contactpunten voor alternatieve geschillenbeslechting die uit hoofde van artikel 24 van die richtlijn bij de Commissie zijn aangemeld.

7. De klachtenbehandelingsprocedure wordt in een toegankelijk formaat ter beschikking gesteld van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit.

---

* Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).";

9) artikel 27 wordt vervangen door:

"*Artikel 27*

Uitwisseling van informatie en grensoverschrijdende samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties

1. Indien een lidstaat op grond van de artikelen 25 en 26 bis van deze verordening verschillende instanties aanwijst, wisselen die instanties onderling relevante informatie uit, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad*, om de nationale handhavingsinstantie te helpen haar toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en zodat de op grond van artikel 26 bis van deze verordening aangewezen instantie voor de behandeling van passagiersklachten de informatie kan verzamelen die nodig is om individuele klachten te behandelen.

2. De nationale handhavingsinstanties van de lidstaten wisselen informatie uit over hun werkzaamheden en besluitvormingsbeginselen en -praktijken met het oog op grensoverschrijdende coördinatie. De Commissie helpt hen daarbij.

---

* Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

10) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 27 bis*
Informatie over vermeende praktijken van niet-naleving

1. De Commissie kan de nationale handhavingsinstanties waarschuwen voor specifieke vermeende praktijken van niet-naleving van de in deze verordening vastgelegde verplichtingen door een of meer vervoerders, terminalexploitanten, havenautoriteiten, reisagenten, verkopers van vervoerbewijzen of touroperators. Indien de nationale handhavingsinstantie overeenkomstig haar bevoegdheden en de procedures op grond van het nationale recht een onderzoek instelt, stelt zij de Commissie op verzoek in kennis van haar bevindingen.

2. Lid 1 doet geen afbreuk aan de operationele onafhankelijkheid van de nationale handhavingsinstanties.";

11) artikel 28 wordt vervangen door:

"*Artikel 28*
Sancties

1. De lidstaten stellen voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat die sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie van die voorschriften en maatregelen in kennis en delen haar onverwijld alle latere wijzigingen daarvan mee.

2. In het kader van de in artikel 27 bedoelde samenwerking kan de uit hoofde van artikel 25 aangewezen nationale handhavingsinstantie of een andere bevoegde nationale autoriteit die namens haar optreedt, op verzoek van de instantie die de klacht op grond van artikel 26 bis behandelt, een vermeende overtreding van deze verordening onderzoeken en, indien nodig, sancties opleggen.";

12) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 28 bis*
Comité passagiersrechten

1. De Commissie wordt bijgestaan door het in artikel 38 van Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad* bedoelde comité.

2. Indien naar dit lid wordt verwezen, is artikel 4 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

---

* Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).";

13) artikel 29 wordt vervangen door:

"*Artikel 29*
Rapportering

Uiterlijk op … [vijf jaar vanaf de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening], en vervolgens om de vijf jaar, brengt de Commissie verslag uit aan het Europees Parlement en de Raad over de werking, de handhaving en de resultaten van deze verordening. Dat verslag gaat, indien nodig, vergezeld van passende wetgevingsvoorstellen.";

14) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 29 bis*
Evaluatie van de dienstkwaliteitsnormen

1. Uiterlijk op … [vijf jaar vanaf de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening] voert de Commissie een uitgebreide evaluatie uit van alle dienstkwaliteitsnormen, als onderdeel van eerste verslag over de werking, de handhaving en de resultaten van deze verordening.

2. In het kader van die evaluatie wordt met name het volgende onderzocht:

   a) meetbare voordelen voor passagiers, met name gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, uit hoofde van deze verordening, ook in vergelijking met de verschillende dienstkwaliteitsnormen in andere vervoerswijzen;

b) de doeltreffendheid van die normen in vergelijking met andere middelen waarmee vergelijkbare resultaten voor passagiers kunnen worden bereikt, in termen van kostenefficiëntie, evenredigheid en administratieve lasten voor marktdeelnemers en autoriteiten.

3. Op basis van de bevindingen in de uitgebreide evaluatie kan de Commissie, indien passend, een wetgevingsvoorstel indienen om de dienstkwaliteitsnormen in deze verordening dienovereenkomstig aan te passen.";

15) de bijlagen II en III worden vervangen door de tekst in bijlage II bij deze verordening.

Artikel 4

Wijzigingen van Verordening (EU) nr. 181/2011

Verordening (EU) nr. 181/2011 wordt als volgt gewijzigd:

1) in artikel 2 wordt lid 2 vervangen door:

"2. Op de in lid 1 van dit artikel bedoelde diensten, waarbij de geplande reisafstand minder dan 250 km bedraagt, zijn artikel 4, lid 2, artikel 9, artikel 10, lid 1, artikel 13 bis, artikel 16, lid 1, punt b), artikel 16, lid 2, artikel 17, leden 1 en 2, artikel 24, artikel 25, artikel 25 bis (voor zover het betrekking heeft op in de artikelen 24 en 25 bedoelde informatie), artikel 26, artikel 28, artikel 29 en artikel 29 bis van toepassing.";

2) aan artikel 3 worden de volgende punten toegevoegd:

"r) "erkende hulphond": een hond die speciaal is opgeleid om de onafhankelijkheid en zelfbeschikking van personen met een handicap te vergroten en die officieel is erkend overeenkomstig de toepasselijke nationale regels, indien dergelijke regels bestaan;

s) "toegankelijke vorm": een vorm die een persoon met een handicap of beperkte mobiliteit toegang geeft tot alle relevante informatie, onder meer door die persoon een even gemakkelijke en comfortabele toegang te bieden als personen zonder beperking of handicap, en die voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften die zijn vastgelegd overeenkomstig het toepasselijke Unierecht, en met name Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad*.

---

* Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).";

3) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 13 bis*

Kwaliteitsnormen voor bijstand

Vervoerders die geen kleine of middelgrote ondernemingen in de zin van de bijlage bij Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie* zijn en, indien relevant, terminalbeheerders van terminals als bedoeld in artikel 12 van deze verordening, stellen kwaliteitsnormen voor de bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit vast en maken die openbaar, ook in een toegankelijke vorm, waarbij ten minste de in bijlage III bij deze verordening vermelde aspecten aan bod komen.

De in de eerste alinea bedoelde vervoerders en terminalbeheerders houden toezicht op hun prestaties overeenkomstig die kwaliteitsnormen en verstrekken de nationale handhavingsinstantie(s) op verzoek informatie over die prestaties. Met het oog op de evaluatie door de Commissie van de dienstkwaliteitsnormen uit hoofde van artikel 32 bis verstrekken vervoerders en, indien relevant, terminalbeheerders de Commissie op verzoek informatie over die prestaties gedurende de eerste vijf jaar vanaf … [de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening].

---

* Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj).";

4) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 19 bis*
Indiening van terugbetalings- en schadevergoedingsaanvragen

1. De Commissie stelt door middel van een uitvoeringshandeling een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en schadevergoedingsaanvragen op grond van artikel 19 op (het "gemeenschappelijk formulier"). Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in een toegankelijke vorm. De Commissie stelt het gemeenschappelijk formulier in alle officiële talen van de Unie beschikbaar op haar website. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 31 bis, lid 2, bedoelde raadplegingsprocedure vastgesteld.

2. Na een verstoring van de reis verstrekken vervoerders passagiers indien mogelijk en zonder onnodige vertraging een gemeenschappelijk formulier als bedoeld in lid 1, of een rechtstreekse link naar dat formulier.

3. Lid 2 is niet van toepassing op vervoerders die gebruikmaken van andere communicatiemiddelen waarmee passagiers om terugbetaling of schadevergoeding kunnen verzoeken, zoals een eigen elektronisch formulier van de vervoerder dat beschikbaar is op zijn website, een papieren formulier of een app, mits die middelen een toegankelijke vorm hebben en dezelfde keuze en informatie bieden als het gemeenschappelijk formulier en in ieder geval in de taal van de boeking beschikbaar zijn.

4. Passagiers hebben het recht om hun terugbetalings- of schadevergoedingsaanvragen in te dienen via het door de vervoerder verstrekte formulier overeenkomstig lid 2 of 3, of langs een andere weg. Vervoerders mogen een aanvraag niet verwerpen op grond van het feit dat de passagier het gemeenschappelijk formulier of het overeenkomstig lid 3 verstrekte formulier niet heeft gebruikt, of dat de passagier het formulier anders dan op elektronische wijze heeft verstuurd.

   Passagiers hebben het recht om hun aanvraag in ieder geval in de taal van de boeking in te dienen.

   Indien een aanvraag niet nauwkeurig genoeg is, verzoekt de vervoerder de passagier die te verduidelijken of aan te vullen. Indien de gevraagde aanvullende informatie verder reikt dan de standaardinformatie in het gemeenschappelijk formulier, motiveert de vervoerder zijn verzoek.

5. Onverminderd de leden 2 en 3 verstrekken vervoerders op hun website duidelijke informatie over de verschillende elektronische middelen waarmee passagiers om terugbetaling of schadevergoeding kunnen verzoeken, zoals een e-mailadres, elektronische formulieren of apps. Indien passagiers hun aanvraag langs elektronische weg indienen, ontvangen zij een elektronische bevestiging als bewijs dat de aanvraag is ingediend.”;

5) in artikel 20 wordt lid 1 vervangen door:

"1. In geval van annulering of vertrek met vertraging van een geregelde vervoersdienst, stelt de vervoerder of, indien passend, de terminalbeheerder, de vertrekkende passagiers in de terminal zo spoedig mogelijk, en in geen geval later dan 30 minuten na de geplande vertrektijd, op de hoogte van de situatie en van hun passagiersrechten uit hoofde van deze verordening, alsook van de verwachte vertrektijd, zodra die bekend is.";

6) artikel 24 wordt vervangen door:

"*Artikel 24*
Recht op reisinformatie

Vervoerders en terminalbeheerders verstrekken, binnen de grenzen van hun respectieve bevoegdheden, passagiers tijdens de gehele reis adequate informatie in een toegankelijke vorm en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt meegedeeld. Die informatie wordt, indien technisch mogelijk, langs elektronische weg verstrekt.";

7) in artikel 25 wordt lid 1 vervangen door:

"1. Bij de verkoop van vervoerbewijzen voor autobus- en touringcardiensten zorgen vervoerders en terminalbeheerders er, binnen de grenzen van hun respectieve bevoegdheden, voor dat passagiers het volgende ontvangen:

a) passende en begrijpelijke informatie over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verordening;

b) de contactgegevens van de vervoerders of, indien passend, de terminalbeheerders;

c) de contactgegevens van de door de lidstaat op grond van artikel 28, lid 1, aangewezen handhavingsinstantie(s).

De in de eerste alinea bedoelde informatie wordt, indien technisch mogelijk en haalbaar, ook langs elektronische weg verstrekt, onder meer in terminals en, indien van toepassing, online. Op verzoek van een persoon met een handicap of beperkte mobiliteit wordt die informatie in een toegankelijke vorm verstrekt . ";

8) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 25 bis*
Middelen om met passagiers te communiceren

De in de artikelen 20 en 24, en in artikel 25, lid 1, bedoelde informatie wordt, indien technisch mogelijk, langs elektronische weg, en in een toegankelijke vorm verstrekt.

Indien de informatie langs elektronische weg wordt verstrekt, zorgen de vervoerders, terminalbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen, reisagenten en touroperators ervoor dat alle schriftelijke correspondentie, met inbegrip van de datum en het tijdstip van die correspondentie, voor raadpleging in de toekomst kan worden bewaard. De bewijslast met betrekking tot het verstrekken van de nodige informatie aan passagiers ligt bij de vervoerders, terminalbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en reisagenten. De passagier moet via elk communicatiemiddel snel contact met hen kunnen opnemen en doeltreffend met hen kunnen communiceren.";

9) artikel 26 wordt vervangen door:

"*Artikel 26*
Klachten bij de vervoerder of bij de terminalbeheerder

1. Elke vervoerder en elke terminalbeheerder zet voor zijn respectieve verantwoordelijkheidsgebieden een klachtenbehandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen.

2. Passagiers kunnen bij elke vervoerder en elke terminalbeheerder een klacht met betrekking tot zijn respectieve verantwoordelijkheidsgebieden indienen via het in lid 1 bedoelde mechanisme. Een dergelijke klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de datum waarop de dienst is verricht of had moeten worden verricht.

3. Binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt de geadresseerde de ontvangst van de klacht aan de passagier. De geadresseerde geeft binnen één maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord of deelt de passagier, in naar behoren gerechtvaardigde gevallen, mee dat hij of zij uiterlijk drie maanden na de datum van ontvangst van de klacht een definitief antwoord zal ontvangen.

4. Het definitieve antwoord bevat ook de relevante contactgegevens van de instanties die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten uit hoofde van artikel 29 bis. Aan die verplichting kan worden voldaan door de passagier te wijzen op de door de Commissie beschikbaar gestelde lijst van instanties voor de behandeling van klachten.

5. De bewijslast in verband met het verstrekken van de vereiste informatie aan passagiers ligt bij de vervoerder of de terminalbeheerder.

6. Nadere informatie over de klachtenbehandelingsprocedure moet beschikbaar worden gesteld aan het publiek, ook in een voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit toegankelijke vorm. Die informatie moet in ieder geval beschikbaar zijn in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen beschikbaar wordt gesteld. De vervoerder stelt de passagier op het moment van de boeking of de aankoop van het vervoerbewijs, indien van toepassing, in kennis van de details van de klachtenbehandelingsprocedure.”;

10) artikel 27 wordt geschrapt;

11) de artikelen 28 en 29 worden vervangen door:

"*Artikel 28*
Aanwijzing van nationale handhavingsinstanties

1. Elke lidstaat wijst een of meer nationale handhavingsinstanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening met betrekking tot het geregeld vervoer vanuit op zijn grondgebied gelegen plaatsen en met betrekking tot het geregeld vervoer vanuit derde landen naar die plaatsen.

2. Elke nationale handhavingsinstantie is voor haar organisatie, financierings-beslissingen, juridische structuur en besluitvorming onafhankelijk van vervoerders, touroperators, terminalbeheerders, of van de commerciële belangen van andere personen of entiteiten.

3. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de overeenkomstig dit artikel aangewezen nationale handhavingsinstanties en van hun respectieve verantwoordelijkheden, met inbegrip van eventuele wijzigingen daarvan. De Commissie en de aangewezen nationale handhavingsinstanties vermelden die informatie op hun website.

Artikel 29
Handhavingstaken

1. De nationale handhavingsinstantie houdt nauwlettend toezicht op de naleving van deze verordening en neemt de nodige maatregelen om te garanderen dat de rechten van passagiers worden gehandhaafd.

2. Dat toezicht wordt gehouden overeenkomstig het Unierecht, de nationale normen en de toepasselijke voorschriften. Het kan gebaseerd zijn op een feitelijke beoordeling waarbij rekening wordt gehouden met passagiersklachten uit hoofde van artikel 29 bis, indien die er zijn, alsook op bevindingen van de eerdere door de nationale handhavingsinstanties verrichte toezichtactiviteiten, op overeenkomstig lid 3 van dit artikel en artikel 30 ontvangen informatie, alsook op andere informatiebronnen met betrekking tot de toepassing van deze verordening op het grondgebied van de betrokken lidstaat. Toezichtactiviteiten kunnen audits, inspecties, gesprekken en onderzoek van documenten omvatten.

3. De nationale handhavingsinstanties kunnen vervoerders, touroperators en terminalbeheerders verzoeken documenten en informatie te verstrekken die van belang zijn voor de uitvoering van hun in lid 1 bedoelde taken. Die documenten en informatie worden binnen een maand na ontvangst van het verzoek verstrekt, tenzij de nationale handhavingsinstantie anders bepaalt.

4. Bij de uitvoering van hun taken houden de nationale handhavingsinstanties, indien relevant, rekening met de informatie die bij hen is ingediend door een instantie die is aangewezen om klachten te behandelen overeenkomstig artikel 29 bis, lid 1.

5. In het geval van diensten tussen twee of meer lidstaten kunnen de toezichtactiviteiten gezamenlijk door de nationale handhavingsinstanties worden verricht.

6. De lidstaten zorgen ervoor dat hun respectieve nationale handhavingsinstanties over toereikende bevoegdheden beschikken om handhavingsmaatregelen te nemen.

7. Uiterlijk op 30 juni 2030, en vervolgens om de vijf jaar, publiceren de nationale handhavingsinstanties een verslag over hun activiteiten, met inbegrip van, in voorkomend geval, de opgelegde sancties.";

12) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 29 bis*
Klachten van passagiers bij de aangewezen instanties

1. Onverminderd de rechten van consumenten om een beroep te doen op alternatieve geschillenbeslechting op grond van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad*, wijst elke lidstaat een instantie aan voor de behandeling van klachten van passagiers op grond van deze verordening (de "instantie voor de behandeling van passagiersklachten").

2. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten verschilt van de overeenkomstig artikel 28 aangewezen nationale handhavingsinstantie, informeren de lidstaten de Commissie over de aanwijzing van de instantie voor de behandeling van passagiersklachten. De Commissie en de instantie voor de behandeling van passagiersklachten vermelden die informatie op hun website.

3. Elke passagier kan overeenkomstig het nationale recht bij de instantie voor de behandeling van passagiersklachten of bij een andere door een lidstaat aangewezen bevoegde instantie een klacht indienen over een vermeende overtreding van deze verordening.

4. De passagier kan overeenkomstig het nationale recht ook een klacht indienen bij de instantie voor de behandeling van passagiersklachten indien:

   a) de oorspronkelijke klacht die op grond van artikel 26 bij de vervoerder of de terminalbeheerder was ingediend, werd verworpen; of

   b) de vervoerder of terminalbeheerder niet antwoordt binnen drie maanden na de datum waarop de passagier de oorspronkelijke klacht op grond van artikel 26 heeft ingediend.

5. De instantie voor de behandeling van passagiersklachten bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten bevoegd is om in individuele gevallen uitvoerbare beslissingen uit te vaardigen, geeft zij de passagier binnen een redelijke termijn een met redenen omkleed antwoord op zijn of haar klacht. Indien de instantie voor de behandeling van passagiersklachten niet over die bevoegdheid beschikt, kan zij advies of een aanbeveling over de klacht uitbrengen en informeert zij de passagier over de beschikbare rechtsmiddelen, met inbegrip van het recht van de passagier om een klacht in te dienen bij instanties voor alternatieve geschillenbeslechting, en stelt zij de passagier in kennis van de toepasselijke termijnen.

6. Aan de verplichting uit hoofde van lid 5 van dit artikel om passagiers te informeren over hun recht om verhaal te halen bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting kan worden voldaan door hen door te verwijzen naar het interactieve instrument met een lijst van aangemelde entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting die door de Commissie wordt bijgehouden op grond van artikel 20 van Richtlijn 2013/11/EU, of, indien passend, naar de aangewezen contactpunten voor alternatieve geschillenbeslechting die uit hoofde van artikel 24 van die richtlijn bij de Commissie zijn aangemeld.

7. De klachtenbehandelingsprocedure wordt in een toegankelijke vorm ter beschikking gesteld van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

---

* Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).";

13) artikel 30 wordt vervangen door:

"*Artikel 30*

Uitwisseling van informatie en grensoverschrijdende samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties

1. Indien een lidstaat uit hoofde van de artikelen 28 en 29 bis van deze verordening verschillende instanties aanwijst, wisselen die instanties onderling relevante informatie uit, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad*, om de nationale handhavingsinstantie te helpen haar toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en zodat de overeenkomstig artikel 29 bis van deze verordening aangewezen instantie voor de behandeling van passagiersklachten de informatie kan verzamelen die nodig is om individuele klachten te behandelen.

2. De nationale handhavingsinstanties van de lidstaten wisselen informatie uit over hun werkzaamheden en besluitvormingsbeginselen en -praktijken met het oog op grensoverschrijdende coördinatie. De Commissie helpt hen daarbij.

---

* Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

14) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 30 bis*
Informatie over vermeende praktijken van niet-naleving

1. De Commissie kan de nationale handhavingsinstanties waarschuwen voor specifieke vermeende praktijken van niet-naleving van de in deze verordening vastgelegde verplichtingen door een of meer vervoerders, terminalbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen, reisagenten of touroperators. Indien de nationale handhavingsinstantie overeenkomstig haar bevoegdheden en de procedures op grond van het nationale recht een onderzoek instelt, stelt zij de Commissie op verzoek in kennis van haar bevindingen.

2. Lid 1 doet geen afbreuk aan de operationele onafhankelijkheid van de nationale handhavingsinstanties.";

15) artikel 31 wordt vervangen door:

"*Artikel 31*
Sancties

1. De lidstaten stellen voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat die sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie van die voorschriften en maatregelen in kennis en delen haar onverwijld alle latere wijzigingen daarvan mee.

2. In het kader van de in artikel 30 bedoelde samenwerking kan de uit hoofde van artikel 28 aangewezen nationale handhavingsinstantie of een andere bevoegde nationale autoriteit die namens haar optreedt, op verzoek van de op grond van artikel 29 bis aangewezen instantie, een vermeende overtreding van deze verordening onderzoeken en, indien nodig, sancties opleggen.";

16) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 31 bis*
Comité passagiersrechten

1. De Commissie wordt bijgestaan door het in artikel 38 van Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad* bedoelde comité.

2. Indien naar dit lid wordt verwezen, is artikel 4 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad** van toepassing.

---

* Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

** Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).";

17) artikel 32 wordt vervangen door:

"*Artikel 32*
Verslag

Uiterlijk op … [vijf jaar vanaf de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening], en vervolgens om de vijf jaar, brengt de Commissie verslag uit aan het Europees Parlement en de Raad over de werking, de handhaving en de resultaten van deze verordening. Dat verslag gaat, indien nodig, vergezeld van passende wetgevingsvoorstellen.";

18) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 32 bis*
Evaluatie van de dienstkwaliteitsnormen

1. Uiterlijk op … [vijf jaar vanaf de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening] voert de Commissie een uitgebreide evaluatie uit van alle dienstkwaliteitsnormen, als onderdeel van het eerste verslag over de werking, de handhaving en de resultaten van deze verordening.

2. In het kader van die evaluatie wordt met name het volgende onderzocht:

   a) meetbare voordelen voor passagiers, met name voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, uit hoofde van deze verordening, ook in vergelijking met verschillende dienstkwaliteitsnormen in andere vervoerswijzen;

b) de doeltreffendheid van die normen in vergelijking met andere middelen waarmee vergelijkbare resultaten voor passagiers kunnen worden bereikt, in termen van kostenefficiëntie, evenredigheid en administratieve lasten voor marktdeelnemers en autoriteiten.

3. Op basis van de bevindingen in de uitgebreide evaluatie kan de Commissie, indien passend, een wetgevingsvoorstel indienen om de dienstkwaliteitsnormen in deze verordening dienovereenkomstig aan te passen.";

19) de tekst in bijlage III bij deze verordening wordt toegevoegd als bijlage III bij Verordening (EU) nr. 181/2011.

Artikel 5

Wijzigingen van Verordening (EU) 2021/782

Verordening (EU) 2021/782 wordt als volgt gewijzigd:

1) aan artikel 3 worden de volgende punten toegevoegd:

"23) "erkende hulphond": een hond die speciaal is opgeleid om de onafhankelijkheid en zelfbeschikking van personen met een handicap te vergroten en die officieel is erkend overeenkomstig de toepasselijke nationale regels, indien dergelijke regels bestaan;

24) “toegankelijk format”: een format dat een persoon met een handicap of beperkte mobiliteit toegang geeft tot alle relevante informatie, onder meer door die persoon een even gemakkelijke en comfortabele toegang te bieden als personen zonder beperking of handicap, en dat voldoet aan de toegankelijkheidsvoorschriften die zijn vastgelegd overeenkomstig het toepasselijke Unierecht, met name Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad*.

---

* Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).”;

2) artikel 8 wordt vervangen door:

“*Artikel 8*

Verplichting tot het verstrekken van informatie over de beëindiging van diensten

Spoorwegondernemingen of, indien passend, de bevoegde autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor een openbaredienstcontract voor een spoorwegdienst, die besluiten hun diensten permanent of tijdelijk te staken, maken die besluiten vóór de inwerkingtreding daarvan op gepaste wijze bekend, ook in een toegankelijk format.”;

3) in artikel 9 wordt lid 3 vervangen door:

"3. De in de leden 1 en 2 bedoelde informatie wordt verstrekt in het meest geschikte format, indien mogelijk op basis van realtime-reisinformatie, onder meer door middel van geschikte communicatietechnologie. Er wordt in het bijzonder op toegezien dat die informatie in een toegankelijk format beschikbaar is.";

4) artikel 20 wordt als volgt gewijzigd:

a) in lid 2 wordt punt b) vervangen door:

"b) hotel- of ander verblijf en vervoer tussen het spoorwegstation en de verblijfplaats in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, waar en wanneer zulks fysiek mogelijk is. In gevallen waarin een dergelijk verblijf noodzakelijk wordt als gevolg van de in artikel 19, lid 10, bedoelde omstandigheden, kan de spoorwegonderneming de duur van het verblijf beperken tot maximaal drie nachten. Indien mogelijk wordt rekening gehouden met de toegangseisen van personen met een handicap en van personen met beperkte mobiliteit en met de behoeften van erkende hulphonden;";

b) lid 5 wordt vervangen door:

"5. Bij de toepassing van de leden 1 tot en met 4 besteedt de exploiterende spoorwegonderneming bijzondere aandacht aan de behoeften van personen met een handicap en van personen met beperkte mobiliteit, alsook aan die van eventuele begeleiders en die van erkende hulphonden.";

5) artikel 22 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

"1. Op verzoek verstrekken een stationsbeheerder, een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie, ook in een toegankelijk format, over de toegankelijkheid van het station en de bijbehorende faciliteiten, alsook over spoorwegdiensten en over de voorwaarden voor de toegang tot het rollend materieel overeenkomstig de in artikel 21, lid 1, bedoelde toegangsregels, en informeren zij personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit over de faciliteiten aan boord.";

b) lid 3 wordt vervangen door:

"3. Op onbemande stations zorgen spoorwegondernemingen en stationsbeheerders ervoor dat gemakkelijk toegankelijke informatie over de dichtstbijzijnde bemande stations en direct beschikbare bijstand voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, ook in een toegankelijk formaat, beschikbaar wordt gesteld overeenkomstig de in artikel 21, lid 1, bedoelde toegangsregels.";

6) in artikel 23, lid 1, wordt punt c) vervangen door:

"c) zij mogen vergezeld worden door een erkende hulphond overeenkomstig het toepasselijk nationaal recht;";

7) artikel 25 wordt als volgt gewijzigd:

a) de titel wordt vervangen door:

"*Artikel 25*
Schadevergoeding voor mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen en erkende hulphonden";

b) lid 1 wordt vervangen door:

"1. Indien spoorwegondernemingen of stationsbeheerders het verlies of de beschadiging van mobiliteitsuitrusting zoals rolstoelen en hulpmiddelen dan wel het verlies of het letsel van door personen met een handicap of beperkte mobiliteit gebruikte erkende hulphonden veroorzaken, zijn ze aansprakelijk voor dat verlies, die beschadiging of dat letsel en betalen zij daarvoor zonder onnodige vertraging een schadevergoeding. Die schadevergoeding dekt:

a) de kosten van de vervanging of het herstel van de verloren of beschadigde mobiliteitsuitrusting of hulpmiddelen;

b) de kosten van de vervanging of de behandeling van het letsel van erkende hulphonden die zoek respectievelijk gewond geraakt zijn, en

c) de redelijke kosten voor de tijdelijke vervanging van mobiliteits-uitrusting, hulpmiddelen of erkende hulphonden indien de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder geen vervanging aanbiedt overeenkomstig lid 2.";

8) artikel 28 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 3 wordt vervangen door:

"3. Nadere informatie over de klachtenbehandelingsprocedure moet toegankelijk zijn voor het publiek, ook in een voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit toegankelijk format. Die informatie wordt in ieder geval beschikbaar gesteld in de officiële taal of talen van de lidstaat waar de spoorwegonderneming actief is.";

b) het volgende lid wordt ingevoegd:

"3 bis. Indien de spoorwegonderneming zich beroept op de in artikel 19, lid 10, bedoelde vrijstelling van het betalen van een schadevergoeding, deelt zij de reiziger in haar antwoord de specifieke redenen voor de vertraging, gemiste aansluiting of annulering.";

9) artikel 30 wordt vervangen door:

"*Artikel 30*
Informatie aan reizigers over hun rechten

1. Bij de verkoop van vervoerbewijzen voor treinreizen informeren spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators reizigers over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verordening. Teneinde aan dat informatievereiste te voldoen, kunnen zij gebruikmaken van een door de Commissie in alle officiële talen van de Unie opgestelde en hun ter beschikking gestelde samenvatting van deze verordening. Zij verstrekken die informatie op papier, in een elektronisch format of op een andere manier, ook in een toegankelijk format. Zij geven aan waar die informatie kan worden verkregen in het geval van een annulering, gemiste aansluiting of langdurige vertraging.

2. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders informeren reizigers op gepaste wijze, onder meer in een toegankelijk format, op het station, in de trein en op hun website over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verordening en over de contactgegevens van de op grond van artikel 31 door de lidstaten aangewezen instantie(s).";

10) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 30 bis*
Middelen om met reizigers te communiceren

Indien informatie uit hoofde van deze verordening via elektronische communicatiemiddelen aan reizigers wordt verstrekt, zorgen spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators ervoor dat alle schriftelijke correspondentie, met inbegrip van de datum en het tijdstip van die correspondentie, voor raadpleging in de toekomst kan worden bewaard. De bewijslast met betrekking tot het verstrekken van de nodige informatie aan reizigers ligt bij de spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en verkopers van vervoerbewijzen. De reiziger moet via elk communicatiemiddel snel contact met hen kunnen opnemen en doeltreffend met hen kunnen communiceren.";

11) in artikel 32 worden de volgende leden ingevoegd:

"2 bis. De lidstaten zorgen ervoor dat hun respectieve nationale handhavingsinstanties over toereikende bevoegdheden beschikken om handhavingsmaatregelen te nemen.

2 ter. Indien de spoorwegonderneming zich beroept op de in artikel 19, lid 10, bedoelde vrijstelling van het betalen van een schadevergoeding, verstrekt zij op verzoek van de nationale handhavingsinstantie afdoende bewijs van die vrijstelling.";

12) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 34 bis*
Informatie over vermeende praktijken van niet-naleving

1. De Commissie kan de nationale handhavingsinstanties waarschuwen voor specifieke vermeende praktijken van niet-naleving van de in deze verordening vastgelegde verplichtingen door een of meer spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen of touroperators. Indien de nationale handhavingsinstantie overeenkomstig haar bevoegdheden en de procedures op grond van het nationale recht een onderzoek instelt, stelt zij de Commissie op verzoek in kennis van haar bevindingen.

2. Lid 1 doet geen afbreuk aan de operationele onafhankelijkheid van de nationale handhavingsinstanties.";

13) in artikel 38 wordt lid 2 vervangen door:

"2. Indien naar dit lid wordt verwezen, is artikel 4 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.";

14) artikel 39 wordt vervangen door:

"*Artikel 39*
Verslag

Uiterlijk op … [vijf jaar vanaf de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening], en vervolgens om de vijf jaar, brengt de Commissie verslag uit aan het Europees Parlement en de Raad over de werking, de handhaving en de resultaten van deze verordening. Dat verslag gaat, indien nodig, vergezeld van passende wetgevingsvoorstellen.";

15) het volgende artikel wordt ingevoegd:

"*Artikel 39 bis*
Evaluatie van de dienstkwaliteitsnormen

1. Uiterlijk op … [vijf jaar vanaf de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingsverordening] voert de Commissie een uitgebreide evaluatie uit van alle dienstkwaliteitsnormen, als onderdeel van het eerste verslag over de werking, de handhaving en de resultaten van deze verordening.

2. In het kader van die evaluatie wordt met name het volgende onderzocht:

   a) meetbare voordelen voor reizigers, met name voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, uit hoofde van deze verordening, ook in vergelijking met verschillende dienstkwaliteitsnormen in andere vervoerswijzen;

   b) de doeltreffendheid van die normen in vergelijking met andere middelen waarmee vergelijkbare resultaten voor reizigers kunnen worden bereikt, in termen van kostenefficiëntie, evenredigheid en administratieve lasten voor marktdeelnemers en autoriteiten.

3. Op basis van de bevindingen in de uitgebreide evaluatie kan de Commissie, indien passend, een wetgevingsvoorstel indienen om de dienstkwaliteitsnormen in deze verordening dienovereenkomstig aan te passen.”.

Artikel 6

Inwerkingtreding en toepassing

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Ze is van toepassing met ingang van 23 oktober 2027.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te …, …

Voor het Europees Parlement	*Voor de Raad*
De voorzitter	*De voorzitter*

BIJLAGE I

"BIJLAGE I

Bijstand onder verantwoordelijkheid van de beheersorganen van luchthavens

Bijstand en regelingen die nodig zijn om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in staat te stellen om:

– mee te delen dat zij bij de luchthaven zijn aangekomen, en bijstand te vragen bij de in artikel 5 bedoelde punten binnen en buiten de luchthavengebouwen;

– zich van een aangeduid punt naar de incheckbalie te begeven;

– bagage in te checken en te registreren;

– zich van de incheckbalie naar het luchtvaartuig te begeven, inclusief het doorlopen van de grenscontrole-, douane- en veiligheidsprocedures;

– aan boord te gaan van het luchtvaartuig; daarvoor moeten, waar nodig, liften en rolstoelen ter beschikking worden gesteld en moet andere benodigde bijstand worden verleend;

– zich van de deur van het luchtvaartuig naar hun stoel te begeven;

– hun bagage in het luchtvaartuig op te bergen en weer bij zich te nemen;

– zich van hun stoel naar de deur van het luchtvaartuig te begeven;

– uit het luchtvaartuig te stappen; daarvoor moeten, waar nodig, liften en rolstoelen ter beschikking worden gesteld en moet andere benodigde bijstand worden verleend;

– zich van het luchtvaartuig naar de bagagehal te begeven en hun bagage op te halen, inclusief het doorlopen van de grenscontrole- en douaneprocedures;

– zich van de bagagehal naar een aangeduid punt te begeven;

– aansluitende vluchten te halen wanneer zij op doorreis zijn; daarvoor moet zowel in het luchtvaartuig als aan land en binnen en tussen de terminals bijstand worden verleend;

– indien men daarvoor bijstand nodig heeft, naar het toilet te gaan.

Indien een persoon met een handicap of beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider, moet die persoon op verzoek de benodigde bijstand mogen verlenen op de luchthaven en bij het in en uit het luchtvaartuig stappen.

Grondafhandeling van alle benodigde mobiliteitsuitrusting, inclusief uitrusting zoals elektrische rolstoelen, mits dat minstens 48 uur van tevoren wordt meegedeeld en het luchtvaartuig daarvoor voldoende ruimte biedt en mits dat in overeenstemming is met de relevante wetgeving betreffende gevaarlijke goederen.

Tijdelijke vervanging van beschadigde of verloren mobiliteitsuitrusting, zij het niet noodzakelijkerwijs door dezelfde uitrusting.

Klachten- en schadevergoedingsprocedure voor beschadigde of verloren mobiliteitsuitrusting.

Indien relevant, grondafhandeling van erkende geleidehonden.

Mededeling in een toegankelijk format van informatie die nodig is om een vlucht te nemen, waaronder:

– algemene richtsnoeren inzake de uiterste meldingstijd op de aangewezen verzamelpunten in de terminal en inzake de minimale overstaptijden tussen terminals;

– de toegepaste veiligheidsvoorschriften;

– de toegankelijkheid van de terminal.

BIJLAGE II

Door luchtvaartmaatschappijen geboden bijstand

Vervoer van erkende geleidehonden in de cabine, voorzover de nationale regelgeving dat toestaat. Vervoer van mobiliteitsuitrusting, met inbegrip van klachtenprocedures en procedures voor de vergoeding van schade aan of verlies van die uitrusting.

Afgezien van medische hulpmiddelen, vervoer van maximaal twee mobiliteitshulpmiddelen per gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit, inclusief elektrische rolstoelen (mits dat minstens 48 uur van tevoren wordt meegedeeld en het luchtvaartuig daarvoor voldoende ruimte biedt en mits dat in overeenstemming is met de relevante wetgeving betreffende gevaarlijke goederen).

Mededeling, in toegankelijke formats, van essentiële informatie over een vlucht, waaronder:

– de toegankelijkheid van luchtvaartuigen;

– de omstandigheden waaronder een begeleider verplicht is;

– de omstandigheden waaronder toegang tot de vervoersdienst kan worden geweigerd.

Op verzoek alle redelijke inspanningen leveren om te komen tot een stoelopstelling die tegemoetkomt aan de behoeften van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, voorzover de veiligheidsvoorschriften en de beschikbaarheid dat toestaan.

Bijstand, indien nodig, om naar het toilet te gaan.

Indien een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider, levert de luchtvaartmaatschappij alle redelijke inspanningen om die persoon een stoel te geven naast de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit.”.

BIJLAGE II

"BIJLAGE II

In de artikelen 10 en 13 bedoelde bijstand in havens, inclusief bij in- en ontscheping

1. Bijstand en regelingen die nodig zijn om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in staat te stellen om:

– mee te delen dat zij bij een haventerminal of indien mogelijk in een haven zijn aangekomen, en bijstand te vragen;

– zich van een punt van binnenkomst naar de (eventuele) incheckbalie of naar het schip te begeven;

– indien nodig, bagage in te checken en te registreren;

– zich van de (eventuele) incheckbalie naar het schip te begeven, via de grenscontrole- en veiligheidscontrolepunten;

– aan boord van het schip te gaan; daarvoor moeten, waar nodig, liften en rolstoelen ter beschikking worden gesteld en moet andere benodigde bijstand worden verleend;

– zich van de deur van het schip naar hun stoel/ruimte te begeven;

– hun bagage op het schip op te bergen en weer bij zich te nemen;

– zich van hun stoel naar de deur van het schip te begeven;

– van boord te gaan; daarvoor moeten, waar nodig, liften en rolstoelen ter beschikking worden gesteld en moet andere benodigde bijstand worden verleend;

– eventuele bagage weer bij zich te nemen, en door de grens- en douanecontroles te doorlopen;

– zich van de bagagehal of de ontschepingsplaats naar een aangeduide uitgang te begeven;

– zo nodig naar het toilet (indien aanwezig) te gaan.

2. Indien een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider, moet die persoon op verzoek de benodigde bijstand mogen verlenen in de haven en bij het in- en ontschepen.

3. Hantering van alle benodigde mobiliteitsuitrusting, inclusief uitrusting zoals elektrische rolstoelen.

4. Tijdelijke vervanging van beschadigde of verloren mobiliteitsuitrusting door een geschikt alternatief.

5. Klachten- en schadevergoedingsprocedure voor beschadigde of verloren mobiliteitsuitrusting.

6. Indien relevant, grondafhandeling van erkende assistentiehonden.

7. Mededeling in een toegankelijk formaat van informatie die nodig is om in te schepen en te ontschepen, waaronder:

   – algemene richtsnoeren inzake de uiterste meldingstijd op de aangewezen verzamelpunten in de haven en inzake de minimale overstaptijden tussen haventerminals;

   – de toegepaste veiligheidsvoorschriften;

   – de toegankelijkheid van de terminal.

BIJLAGE III

In de artikelen 10 en 13 bedoelde bijstand aan boord van schepen

1. Vervoer van erkende assistentiehonden aan boord van het schip, voor zover de nationale regelgeving dat toestaat.

2. Vervoer van medische hulpmiddelen en van de mobiliteitsuitrusting die de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit nodig heeft, inclusief elektrische rolstoelen.

3. Informatie over klachten- en schadevergoedingsprocedures voor beschadigde of verloren uitrusting.

4. Mededeling in een toegankelijk formaat van essentiële informatie over een route en de toegankelijkheid van het vervoermiddel.

5. Omstandigheden waaronder toegang tot de vervoersdienst kan worden geweigerd.

6. Op verzoek alle redelijke inspanningen leveren om te komen tot een stoelopstelling die tegemoetkomt aan de behoeften van gehandicapten personen met beperkte mobiliteit, voor zover de veiligheidsvoorschriften en de beschikbaarheid dat toestaan.

7. Bijstand om zo nodig naar het toilet (indien aanwezig) te gaan.

8. Omstandigheden waaronder een begeleider verplicht is.

9. Indien een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider, levert de vervoerder alle redelijke inspanningen om die persoon een stoel of een hut te bieden naast de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit.”.

BIJLAGE III

"BIJLAGE III

Minimumdienstkwaliteitsnormen voor vervoerders en terminalbeheerders

1. Op transparante, toegankelijke, niet-discriminerende, doeltreffende en evenredige wijze aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te verstrekken informatie over:

   a) hun rechten uit hoofde van deze verordening;

   b) de toepasselijke veiligheidsvoorschriften en -beperkingen;

   c) de voorschriften betreffende het vervoer van erkende hulphonden;

   d) de omstandigheden waaronder de aanwezigheid van een begeleider vereist is (alleen voor vervoerders);

   e) de toegankelijkheid van de bussen en touringcars die worden gebruikt (alleen voor vervoerders);

   f) de toegankelijkheid van de terminals (alleen voor terminalbeheerders);

   g) algemene richtsnoeren inzake de uiterste incheck- en meldingstijden op de aangewezen verzamelpunten in de terminal;

   h) de voorwaarden voor het vervoer van mobiliteitsuitrusting (alleen voor vervoerders).

2. Klachten- en schadevergoedingsprocedure in verband met beschadigde of verloren mobiliteitsuitrusting.

3. Uitvoering van opleiding ter bewustmaking van de problematiek van personen met een handicap en opleiding inzake bijstand aan personen met een handicap.

4. Samenwerking met organisaties die personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen.

5. Omstandigheden waaronder toegang tot de vervoersdienst kan worden geweigerd.”.