

Bruxelles, den 29. november 2024
(OR. en)

16123/24

Interinstitutionel sag:
2023/0437(COD)

TRANS 509
CODEC 2205

NOTE

fra:	Generalsekretariatet for Rådet
til:	Rådet
Tidl. dok. nr.:	15760/24 + COR1
Komm. dok. nr.:	16284/23 + ADD1
Vedr.:	Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen – Generel indstilling

I. INDLEDNING

1. Kommissionen forelagde den 29. november 2023 Rådet og Europa-Parlamentet et forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/20, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen. Forslaget blev fremlagt som en del af en pakke for at afhjælpe manglerne i de nuværende lovgivningsmæssige rammer for passagerrettigheder sammen med forslaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser.

2. Forslaget om håndhævelse har til formål at afhjælpe manglerne i gennemførelsen og håndhævelsen af passagerrettigheder ved at:
- sikre effektiv håndhævelse i alle medlemsstater og inden for alle transportformer ved hjælp af mere effektive værktøjer til overvågning af operatørernes overholdelse af passagerrettigheder
 - sikre en mere effektiv klagebehandling for passagerer uanset transportform
 - regulere retten til refusion af den fulde billetpris for flybilletter, der reserveres via en formidler, hvis flyvningen ikke gennemføres som planlagt.

Forslaget fastsætter ikke nye passagerrettigheder som sådan. Det sigter mod at skabe balance mellem beskyttelsen af passagerer og transportørernes og infrastrukturforvalternes forpligtelser.

3. Udkastet til forordning er baseret på artikel 91, stk. 1, og artikel 100, stk. 2, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.

II. ARBEJDET I DE ØVRIGE INSTITUTIONER

4. I Europa-Parlamentet har Transport- og Turismeudvalget (TRAN) hovedansvaret. Matteo Ricci (S&D, IT) blev udpeget til ordfører. Forslaget afventer udvalgets afgørelse.
5. Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg afgav udtalelse den 30. marts 2024¹. Det Europæiske Regionsudvalg besluttede ikke at afgive udtalelse om forslaget.

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

III. ARBEJDET I RÅDET OG DETS FORBEREDENDE ORGANER

6. De to forslag om håndhævelse og multimodale rejser blev forelagt Gruppen vedrørende Transport – Intermodale Spørgsmål og Net den 12. januar 2024. Den 19. april 2024 blev der under det belgiske formandskab foretaget en foreløbig gennemgang af forslaget om håndhævelse artikel for artikel. Lovgivningsteksten blev derefter drøftet i perioden 19. juli-12. november 2024 under det ungarske formandskab.
7. Delegationerne hilste forslaget og Kommissionens hensigt om at forbedre håndhævelsen af passagerrettigheder på tværs af forskellige transportformer velkommen. De ønskede også at begrænse yderligere administrative byrder for både de nationale håndhævelsesorganer og operatørerne, navnlig små og mellemstore virksomheder.
8. Det udestående problem i Kommissionens forslag fra 2013 om ændring af forordningen om flypassagerers rettigheder², som Rådet har en orienterende debat om den 5. december 2024, blev også bragt på bane, og nogle delegationer mente, at visse af de foreslåede ændringer til forordning (EF) nr. 261/2004 i forslaget om håndhævelse ville passe bedre ind i drøftelserne om forslaget fra 2013.
9. Der er foreslået en række ændringer til Kommissionens forslag med henblik på henholdsvis at præcisere bestemmelserne og mindske den administrative byrde. Formandskabet har også søgt at bevare sammenhængen mellem dette forslag og forslaget om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser.

² Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage (COM/2013/0130 final - 2013/0072 (COD)).

10. Samlet set kan de vigtigste ændringer af teksten i forhold til Kommissionens oprindelige forslag sammenfattes således:
- a) Der er tilføjet en definition af "**anerkendt hjælpehund**" til alle sektorspecifikke forordninger for at præcisere begrebet hjælpehund, som hidtil ikke er blevet defineret i EU-lovgivningen. Denne præcisering bør øge retssikkerheden for passagererne, navnlig de mest sårbare – personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.
 - b) For så vidt angår en **fælles formular til refusion og kompensation** foreslås det i kompromiset at præcisere og forenkle proceduren for indgivelse af anmodninger om refusion og kompensation. Sprogordningen for indgivelse af formularer er blevet forenklet for henholdsvis at mindske den administrative byrde for transportørerne og formidlerne og lette proceduren for passagererne.
 - c) Med hensyn til generelle **servicekvalitetsstandarder** ønsker flere delegationer først at vurdere gennemførelsen af de eksisterende krav i forordning (EU) 2021/782, inden disse udvides til at gælde for andre sektorer.
 - d) Delegationerne var enige i, at det er vigtigt at sikre en effektiv håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen. For at undgå uforholdsmæssigt store administrative byrder for de nationale håndhævelsesorganer og for at bevare deres uafhængighed er bestemmelserne om en **risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen** og om **samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen** udgået.
11. Mere specifikt er der med hensyn til flypassagerers rettigheder indført følgende ændringer:
- a) **Behandlingen af personoplysninger** er blevet præciseret for at opfylde de retlige krav.

- b) **Refusionen af den fulde pris for en billet**, der er reserveret gennem en formidler, er blevet præciseret for bedre at afspejle retspraksis, navnlig med hensyn til formidlingsgebyrer.
- c) For at lette de nationale håndhævelsesorganers overvågning af formidlernes overholdelse af forpligtelserne i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 vil **formidlere fra tredjelande** være forpligtet til at udpege en retlig repræsentant. Lignende bestemmelser er tidligere blevet medtaget i forordningen om digitale tjenester³, og begrebet anvendes også i forbindelse med forordning (EU) 2019/1020⁴.
- d) Endelig blev der indført to tekniske tilpasninger for så vidt angår **udvalgsproceduren**: i forordning (EF) nr. 261/2004 er der tilføjet en ny artikel, da den ikke var medtaget i Kommissionens oprindelige forslag⁵, mens den relevante artikel i forordning (EF) nr. 1107/2006 er blevet fjernet, da der ikke er foreskrevet gennemførelsesretsakter i nævnte forordning.
12. På arbejdsgruppens seneste møde hilste delegationerne de fremskridt, der er gjort, velkommen, og et stort flertal vurderede, at det er muligt at forberede en generel indstilling i december.
13. Efter yderligere ændringer af kompromisteksten efter dette møde godkendte De Faste Repræsentanters Komité teksten den 27. november 2024 som forberedelse til samlingen i Rådet. Generelt fik teksten støtte fra et stort flertal af delegationerne.

³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester) (EUT L 277 af 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1020 af 20. juni 2019 om markedsovervågning og produktoverensstemmelse og om ændring af direktiv 2004/42/EF og forordning (EF) nr. 765/2008 og (EU) nr. 305/2011 (EUT L 169 af 25.6.2019, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Artiklen om udvalgsproceduren er medtaget i det forslag fra Kommissionen, der er omhandlet i punkt 7 i denne note.

IV. KONKLUSION

14. På baggrund af ovenstående opfordres Rådet (transport, telekommunikation og energi) til på samlingen den 5. december 2024 at nå til enighed om en generel indstilling til kompromisteksten i bilaget til denne note.
-

2023/0437 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 91, stk. 1, og artikel 100, stk. 2,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg⁶,

efter høring af Regionsudvalget,

efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

⁶ EUT C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Der skal foretages en række ændringer af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004⁷, (EF) nr. 1107/2006⁸, (EU) nr. 1177/2010⁹, (EU) nr. 181/2011¹⁰ og (EU) 2021/782¹¹ for at sikre effektiv beskyttelse af passagerrettigheder i Unionen ved flyrejser, togrejser, sørejser og rejser på indre vandveje samt rejser med bus og under hensyntagen til vedtagelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) .../....¹²⁺.
- (2) Effektive passagerrettigheder bør tilskynde til flere rejser med offentlig transport, hvilket er et mål, der er fastsat ved strategien for bæredygtig og intelligent mobilitet – en europæisk transportsektor, der er klar til fremtiden, som Kommissionen vedtog i sin meddelelse af 9. december 2020.

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁸ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.1.2011, s. 1 ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹² Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) .../... af ... om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser (EUT L, ..., ELI: ...).

⁺ EUT: Indsæt venligst løbenummeret for forordningen i dokument 2023/0436 (COD), og indsæt nummer, dato og EUT-henvisning i den tilhørende fodnote.

- (3) Efter de omfattende evalueringer af forordning (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010 og (EU) nr. 181/2011, der blev gennemført i 2019-2020, konkluderede Kommissionen, at effektiviteten af EU-lovgivningen om passagerrettigheder svækkes af en manglende bevidsthed blandt passagerer om deres rettigheder og om de gældende bestemmelser om udøvelsen af disse. I evalueringerne blev det desuden konkluderet, at passagerer, herunder personer med handicap og person med nedsat mobilitet, ikke fuldt ud nyder godt af deres rettigheder på grund af mangler i den måde, transportører, lufthavnsforvaltningsorganer, stationsledere, havneterminaloperatører, busterminalernes forvaltningsorganer og formidlere anvender rettighederne på den ene side og mangler i de nationale håndhævende myndigheders håndhævelse på den anden side.
- (4) Der er behov for forenkling af, sammenhæng mellem og harmonisering af reglerne i forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010 og (EU) nr. 181/2011, særlig hvad angår de regler, der vedrører oplysninger til passagererne om deres rettigheder før og efter rejsen, håndhævelse af passagerrettigheder og behandling af passagerers klager. De gældende regler i disse forordninger bør ændres, så de supplerer reglerne i forordning (EU) 2021/782 på områderne lufttransport, bustransport og transport til søs eller på indre vandveje og i jernbanesektoren dækker proceduren for anmodninger om refusion og kompensation, transportørers forpligtelser til at dele oplysninger med nationale håndhævelsesorganer og nationale håndhævelsesorganers forpligtelse til at oplyse passagererne om alternativ tvistbilæggelse.

- (5) For så vidt angår flybilletter, der er reserveret via en formidler, er refusionsproceduren i øjeblikket uklar og bør derfor tydeliggøres. Formidlerne er involveret i refusionsproceduren på to forskellige måder: Enten overfører de passagerens betalingsoplysninger (kreditkortoplysninger) direkte til luftfartsselskabet ("pass through"-formidler), og luftfartsselskabet vender den oprindelige betalingsstrøm om, således at refusionen indbetales direkte på passagerens konto, eller formidleren betaler luftfartsselskabet fra sin egen konto (formidler som registreret forhandler), og når luftfartsselskabet vender betalingsstrømmen, indbetales refusionen på formidlerens konto. Formidleren overfører så den endelige refusion til passageren. Ofte er passagererne ikke klar over, hvilket refusionsprocedure, formidleren vælger. Formidleren bør informere passageren om refusionsproceduren på reservationstidspunktet. Med henblik herpå bør luftfartsselskabet offentligt oplyse, om det samarbejder med formidlere om behandlingen af refusioner, og i givet fald med hvem, idet en negativliste over formidlere, som luftfartsselskabet beslutter ikke at samarbejde med, også bør anses for at opfylde denne forpligtelse.
- (6) Behandlingen af refusionen gennem en formidler, som har gennemført betalingen til luftfartsselskabet fra sin egen konto (formidler som registreret forhandler) er en udbredt praksis i luftfartsbranchen. Denne mulighed bør derfor være tilgængelig for luftfartsselskabet.
- (7) Hvis passageren har ret til refusion, skal en sådan refusion i henhold til artikel 8, stk. 1, litra a), i forordning (EF) nr. 261/2004 ske inden for syv dage. Hvis luftfartsselskabet gennemfører refusionen ved hjælp af en formidler som registreret forhandler, bør fristen for betaling til passageren udvides til højst 14 dage under hensyntagen til, at der er to trin i refusionsproceduren, idet luftfartsselskabet skal refundere formidleren, som derefter bør refundere passageren. Hvis passageren ikke modtager refusion inden for højst 14 dage, er passageren imidlertid berettiget til at modtage refusionen direkte fra det transporterende luftfartsselskab.

- (8) Anvendelsen af forordning (EF) nr. 261/2004 på billetreservation gennem formidlere vil indebære behandling af personoplysninger, herunder passagerernes kontaktoplysninger, navnlig med henblik på at give passagererne oplysninger, behandle anmodninger om forplejning, refusion og omlægning af rejsen og behandle passagerklager. Behandling af personoplysninger i henhold til nævnte forordning bør foretages i overensstemmelse med EU-retten om beskyttelse af personoplysninger, navnlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679¹³, til de formål og med den varighed, der er fastsat i denne forordning. Luftfartsselskaber og formidlere bør have lov til at opbevare passagerernes kontaktoplysninger, der er indhentet med henblik på at opfylde deres forpligtelse med hensyn til passagerernes rejseoplysninger, i højst 72 timer efter befordringskontraktens afslutning. I tilfælde af rejseafbrydelser eller aflysning af rejsen, som efterfølgende kan give anledning til navnlig refusions- eller kompensationsanmodninger og klager, kan det være nødvendigt med en længere opbevaringsperiode for at give luftfartsselskaber og formidlere mulighed for at opfylde deres forpligtelser i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 med hensyn til ydelse af forplejning, refusion og omlægning af rejsen samt klagebehandling. Enhver behandling af passagerers personoplysninger, herunder luftfartsselskabers og formidlers opbevaring af sådanne oplysninger, til andre formål end det, hvortil personoplysningerne oprindeligt blev indsamlet i henhold til nævnte forordning, bør foretages i overensstemmelse med artikel 6, stk. 4, i forordning (EU) 2016/679.

¹³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EØS-relevant tekst) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Luftfartsselskaber og formidlere kan anvende passagerernes personoplysninger eller opbevare sådanne oplysninger i en længere periode end den opbevaringsperiode, der er fastsat i denne forordning, og til sådanne andre formål, hvis denne behandling er baseret på en anden medlemsstats ret eller EU-retten i henhold til forordning (EU) 2016/679. De kan omfatte behandling med henblik på tvistbilæggelse, herunder retssager, vedrørende gennemførelsen af nævnte forordning. Desuden berører forordning (EF) nr. 261/2004 ikke behandlingen af personoplysninger på grundlag af EU-retten eller medlemsstaternes ret, som udgør en nødvendig og forholdsmæssig foranstaltning i et demokratisk samfund for at beskytte de mål, der er omhandlet i artikel 23, stk. 1, i forordning (EU) 2016/679. Den berører navnlig ikke behandlingen af personoplysninger i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/681¹⁴, Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2111/2005¹⁵ eller i henhold til national ret i overensstemmelse med artikel 6, stk. 4, i forordning (EU) 2016/679 eller gældende EU-ret om luftfartssikkerhed. Det skal også bemærkes, at forpligtelsen til at informere passagerer om deres rettigheder ikke berører den dataansvarliges forpligtelse til at underrette den registrerede i henhold til artikel 12, 13 og 14 i forordning (EU) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/681 af 27. april 2016 om anvendelse af passagerlisteoplysninger (PNR-oplysninger) til at forebygge, opdage, efterforske og retsforfølge terrorhandlinger og grov kriminalitet (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2111/2005 af 14. december 2005 om opstilling af en fællesskabsliste over luftfartsselskaber med driftsforbud i Fællesskabet og oplysning til passagerer om det transporterende luftfartsselskabs identitet, samt ophævelse af artikel 9 i direktiv 2004/36/EF (EUT L 344 af 27.12.2005, s. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) Oplysninger, som formidles til passagererne om deres rettigheder før og under rejsen, bør føre til øget bevidsthed. Disse oplysninger bør være kortfattede og være let, synligt og direkte tilgængelige. De bør formidles på en tydelig og forståelig måde og så vidt muligt ved hjælp af elektroniske midler.
- (12) Nationale håndhævelsesorganer bør samarbejde med hinanden for at sikre en harmoniseret fortolkning og anvendelse af de pågældende forordninger. En regelmæssig strøm af oplysninger fra transportører, terminalforvaltere og formidlere til de nationale håndhævelsesorganer om alle aspekter vedrørende anvendelsen af de pågældende forordninger bør sætte de nationale håndhævelsesorganer i stand til bedre at varetage deres overvågningsrolle. Operatørernes fremlæggelse af dokumenter og oplysninger for de nationale håndhævelsesorganer berører ikke retten til ikke at udtale sig og til at undgå selvinkriminering, hvor det er relevant. De nationale håndhævelsesorganer bør, hvor det er relevant, bestræbe sig på ikke at anmode operatørerne om at fremlægge de samme dokumenter og oplysninger flere gange.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Refusions- og kompensationsprocedurerne bør være ikkediskriminerende og let tilgængelige. For at gøre det lettere for passagerer at anmode om refusion eller kompensation i henhold til de pågældende forordninger bør der udarbejdes formularer for sådanne anmodninger, som er gyldige i hele Unionen. Passagerer bør have mulighed for at indgive deres anmodninger ved at anvende en sådan formular. Selv om det er blevet en udbredt praksis at indgive anmodninger om refusion og kompensation elektronisk, bør passagerer have tilstrækkelige muligheder for at indgive anmodninger på andre måder og få deres sager behandlet effektivt via andre kanaler end den elektroniske, f.eks. pr. telefon eller post.

- (16) Passagerer, som søger individuel erstatning, bør gøres opmærksom på mulighederne for at klage til organer til alternativ tvistbilæggelse om påståede overtrædelser af de pågældende forordninger. De nationale håndhævelsesorganer er bedst i stand til at gøre dette.
- (17) Under visse omstændigheder kræves det, at personer med handicap og personer med nedsat mobilitet ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den assistance, der kræves i henhold til gældende sikkerhedsbestemmelser fastsat i folkeretten, EU-retten eller national ret eller af de kompetente myndigheder. På grund af lufttransportens særlige karakter, navnlig anvendelsen af lufthavnsafgifter, er fuld tilpasning til de gældende rettigheder for togrejser, busrejser og rejser med vandtransportformer, hvor den ledsagende person rejser gratis, vanskelig, men når kravet pålægges af et luftfartsselskab, bør rejseomkostningerne for en sådan ledsagende person i forbindelse med flyrejser holdes på et minimum. Hvis et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør kræver ledsagelse af en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet, bør luftfartsselskabet som minimum dække prisen for den ledsagende persons flybillet. Luftfartsselskabet bør have mulighed for at anmode den ledsagende person om at dække lufthavnsafgifter og andre obligatoriske afgifter, der er direkte forbundet med en sådan persons rejse, og som ikke opkræves af luftfartsselskabet. Hvis oplysningerne til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet formidles i tilgængelige formater, bør de desuden formidles i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder tilgængelighedskravene i bilag I til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882¹⁶.

¹⁶ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Målene for denne forordning, nemlig sikring af, at fly-, tog-, bus- og skibspassagerers rettigheder håndhæves effektivt, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne, men kan på grund af behovet for at have de samme regler på det indre marked bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.
- (19) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af denne forordning bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011¹⁷. Undersøgelsesproceduren bør finde anvendelse på vedtagelsen af de fælles formularer for anmodninger om refusion og kompensation.
- (20) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, der er anerkendt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, navnlig artikel 21, 26, 38 og 47 om henholdsvis forbud mod enhver form for forskelsbehandling, integration af personer med handicap, sikring af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og adgang til effektive retsmidler og en upartisk domstol.

¹⁷ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 42, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725¹⁸ og afgav udtalelse den 24. januar 2024 –

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

¹⁸ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1245/2002/EF (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Artikel 1
Ændringer af forordning (EF) nr. 261/2004

I forordning (EF) nr. 261/2004 foretages følgende ændringer:

1) I artikel 2 tilføjes følgende definitioner:

- "ca) "lufthavnsforvaltningsorgan": et organ som defineret i artikel 2, litra f), i forordning (EF) nr. 1107/2006
- fa) "billettens fulde pris": den endelige pris, der skal betales ved afslutningen af reservationsprocessen, og som omfatter flybilletprisen og alle gældende skatter, afgifter, tillæg og gebyrer, der betales for alle fakultative og ikkefakultative tjenester, der indgår i billetten, bortset fra formidlingsgebyrer, uanset om disse ekstrabeløb og gebyrer er blevet betalt sammen med billetpriserne for transporttjenesten eller separat på et senere tidspunkt
- fb) "formidlingsgebyr": enhver forskel mellem det beløb, som passageren betaler, og det beløb, som luftfartsselskabet modtager for samme tjeneste, og som opkræves af formidleren
- z) "formidler": enhver anden fysisk eller juridisk person end en transportør, der i forbindelse med sit erhverv handler på vegne af en transportør eller en passager med henblik på indgåelse af en befordringskontrakt
- za) "anerkendt hjælpehund": en hund, der er specielt trænet til at øge uafhængigheden og selvbestemmelsen for personer med handicap, og som er officielt anerkendt i overensstemmelse med gældende nationale regler, hvis sådanne regler findes."

- 2) Følgende indsættes som artikel 8a:

"Artikel 8a

Refusion, når billetten er reserveret gennem en formidler

1. Hvis passageren har reserveret en billet via en formidler, kan det transporterende luftfartsselskab foretage den refusion, der er omhandlet i artikel 8, stk. 1, litra a), gennem denne formidler. I så fald refunderer formidleren passageren i overensstemmelse med denne artikels stk. 3 og 5.

Luftfartsselskaber skal på en klar, forståelig og lettilgængelig måde offentligt oplyse, om det indvilliger i at behandle refusioner gennem formidlere, og med hvilke formidlere de accepterer at gøre dette.

Hvis formidleren ikke er involveret i refusionsproceduren, finder artikel 8, stk. 1, litra a), anvendelse på refusionen.

2. Formidleren informerer passageren om refusionsproceduren som fastsat i denne artikel på en klar, forståelig og lettilgængelig måde på reservationstidspunktet og i reservationsbekræftelsen.
3. Refusion gennem formidleren er gratis for passagerer. Refusionen må ikke reduceres med transaktionsudgifter i forbindelse med refusionen såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.
4. [...]
5. Følgende regler gælder i tilfælde af refusion gennem formidlere, der har betalt luftfartsselskabet for billetterne fra deres egne konti:
 - a) Luftfartsselskabet refunderer formidleren det beløb, denne har modtaget for billetten fra formidleren, senest syv dage efter den dato, hvor luftfartsselskabet modtog passagerens valg af refusion i overensstemmelse med artikel 8, stk. 1, litra a), første led.

Formidleren refunderer passageren billetten fulde pris og de formidlingsgebyrer, der kan refunderes i henhold til artikel 14, stk. 5, ved hjælp af den oprindelige betalingsmetode, der blev anvendt af eller på vegne af passageren på tidspunktet for reservationen af transporttjenesten, senest inden for yderligere syv dage, og underretter passageren og luftfartsselskabet herom. Hvis denne betalingsmetode ikke længere er tilgængelig, kontakter formidleren passageren for at få betalingsoplysningerne.

- b) Hvis passageren ikke modtager refusionen senest 14 dage efter den dato, hvor vedkommende valgte refusion i henhold til artikel 8, stk. 1, litra a), første led, kontakter luftfartsselskabet passageren senest dagen efter udløbet af fristen på 14 dage for at modtage betalingsoplysningerne med henblik på refusionen. Efter modtagelsen af disse betalingsoplysninger refunderer luftfartsselskabet passageren billetten fulde pris og de formidlingsgebyrer, der kan refunderes i henhold til artikel 14, stk. 5, medmindre disse gebyrer er blevet opkrævet uden luftfartsselskabets vidende. Luftfartsselskabet refunderer passageren inden for 14 dage og underretter passageren og formidleren herom.

6. Denne artikel finder ikke anvendelse på billetter, der reserveres som led i en pakkerejse som omhandlet i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 *.

* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>)."

2a) Artikel 11, stk. 1, affattes således:

"1. Transporterende luftfartsselskaber giver førsteprioritet til transport af bevægelseshæmmede personer og eventuelle ledsagere eller anerkendte hjælpehunde samt til uledsagede børn."

2b) I artikel 14 foretages følgende ændringer:

a) Overskriften affattes således:

"Artikel 14

Forpligtelse til at informere passagererne"

b) Følgende stykker tilføjes:

"4. Oplysningerne til og korrespondancen med passagererne i henhold til denne forordning formidles elektronisk, hvis det er teknisk muligt. Hvis oplysningerne formidles ved hjælp af sådanne midler, sikrer luftfartsselskaberne og formidlerne, at al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt for sådan korrespondance, kan opbevares med henblik på senere konsultation. Bevisbyrden for spørgsmål om, hvorvidt og hvornår de har givet passagererne de nødvendige oplysninger, påhviler luftfartsselskaberne og formidlerne. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte luftfartsselskaberne og formidlerne hurtigt og at kommunikere effektivt.

5. Når formidlere tilbyder billetter, oplyser de passagererne om de formidlingsgebyrer, der opkræves, og om det gebyrbeløb, der kan refunderes i henhold til artikel 8 og 8a.

6. Denne artikels stk. 4 og 5 finder ikke anvendelse på billetter, der reserveres som led i en pakkerejse som omhandlet i direktiv (EU) 2015/2302."

3) Som artikel 14a indsættes:

"Artikel 14a

Formidlerens videregivelse af oplysninger

1. [...]
2. Hvis passageren ikke køber en billet direkte hos et luftfartsselskab, men gennem en formidler, giver denne formidler passagerens kontaktoplysninger og reservationsoplysningerne til det berørte luftfartsselskab. Luftfartsselskabet må kun anvende disse kontaktoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde sine forpligtelser til at formidle oplysninger, sørge for forplejning, refusion, omlægning af rejsen og kompensation, og i det omfang det er nødvendigt for at behandle klager.
3. Med henblik på at opfylde deres forpligtelser med hensyn til passagerers ret til information må luftfartsselskabet og formidleren højst opbevare sådanne oplysninger i 72 timer efter afslutningen af befordringskontrakten.

Med henblik på at opfylde deres forpligtelser med hensyn til at sørge for forplejning, omlægning af rejsen, refusion, kompensation og klagebehandling kan luftfartsselskabet og formidleren opbevare passagerernes personoplysninger i mere end 72 timer efter afslutningen af befordringskontrakten i det omfang, det er strengt nødvendigt for at opfylde disse forpligtelser i overensstemmelse med de procedurer, der er fastsat i de respektive medlemsstaters ret eller EU-retten.

4. Hvis en formidler køber en billet på vegne af en passager, oplyser formidleren på tidspunktet for reservationen luftfartsselskabet om, at den har reserveret billetten som formidler. Formidleren formidler sine egne kontaktoplysninger (postadresse og elektronisk adresse) til luftfartsselskabet.

5. [...]

6. Denne artikel finder ikke anvendelse på billetter, der reserveres som led i en pakkerejse som omhandlet i direktiv (EU) 2015/2302."

4) [...]

5) Følgende artikler indsættes:

"Artikel 16aa

Indgivelse af anmodninger om refusion og kompensation

0. Luftfartsselskaber og formidlere skal klart informere passagererne om proceduren for anmodning om kompensation eller refusion i henhold til henholdsvis artikel 7 og artikel 8, 8a, 9 og 10 i denne forordning.

0a. Passagerer har ret til at indgive anmodninger om kompensation eller refusion ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1, den formular, som luftfartsselskabet stiller til rådighed i overensstemmelse med stk. 3, eller på anden måde. Luftfartsselskaber og formidlere må ikke afvise en anmodning med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1, eller den formular, som luftfartsselskabet eller formidleren har stillet til rådighed i henhold til stk. 3, eller har sendt formularen på anden måde end med elektroniske midler som omhandlet i stk. 3.

Passagererne har som minimum ret til at indgive deres anmodning på reservationssproget.

Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder luftfartsselskabet eller formidleren passageren om at præcisere og supplere anmodningen.

1. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular til anmodning om kompensation og refusion i henhold til henholdsvis artikel 7 og artikel 8, 8a, 9 og 10. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og bevægelseshæmmede personer. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 16bd, stk. 2. Kommissionen gør den fælles formular tilgængelig på alle Unionens officielle sprog på sit websted.
2. [...]
3. Luftfartsselskaber og formidlere skal, så vidt muligt og uden unødigt forsinkelse, udarbejde og fremsende en formular til anmodninger om kompensation og refusion i henhold til henholdsvis artikel 7 og artikel 8, 8a, 9 og 10 til passagererne eller angive et link, der giver direkte adgang til denne formular eller til den fælles formular, der er omhandlet i denne artikels stk. 1.

Luftfartsselskaber og formidlere angiver nærmere oplysninger på deres websted, f.eks. en e-mailadresse, hvortil anmodninger om kompensation eller refusion kan sendes elektronisk. Nævnte krav finder ikke anvendelse, hvis der findes andre elektroniske kommunikationsmidler, der gør det muligt for passagerer at anmode om kompensation eller refusion, som f.eks. den formular, der er omhandlet i dette stykkes første afsnit, og som er tilgængelig på et websted eller mobilapplikationer, forudsat at sådanne midler i et tilgængeligt format giver de samme valgmuligheder og oplysninger som i den fælles formular omhandlet i stk. 1 og som minimum er tilgængelige på reservationssproget.

4. [...]

Retlige repræsentanter for formidlere fra tredjelande

1. Formidlere, der ikke er etableret i Unionen, men som udbyder tjenester i Unionen, udpeger skriftligt en juridisk eller fysisk person til at fungere som deres retlige repræsentant i en af de medlemsstater, hvor de udbyder deres tjenester. For formidlere, der er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065*, kan den retlige repræsentant, der er udpeget i henhold til nævnte forordning, også fungere som retlig repræsentant i henhold til nærværende forordning.
2. Disse formidlere bemyndiger deres retlige repræsentanter til at modtage henvendelser ud over eller i stedet for sådanne formidlere fra de i henhold til artikel 16, stk. 1, udpegede organer i forbindelse med alle spørgsmål, der er nødvendige for modtagelsen, overholdelsen og håndhævelsen af afgørelser, som er udstedt i forbindelse med denne forordning. Formidlere giver deres retlige repræsentant de nødvendige beføjelser og tilstrækkelige ressourcer til at sikre deres effektive og rettidige samarbejde med disse organer og til at efterkomme sådanne afgørelser.
3. Den udpegede retlige repræsentant skal kunne drages til ansvar for manglende overholdelse af forpligtelserne i henhold til denne forordning, uden at det berører formidlerens ansvar og de retlige skridt, der vil kunne indledes over for denne.
4. Formidlere meddeler navn, postadresse, e-mailadresse og telefonnummer på deres retlige repræsentant til de i henhold til artikel 16, stk. 1, udpegede organer i den medlemsstat, hvor den retlige repræsentant er bosiddende eller etableret. Formidlerne påser, at disse oplysninger er offentligt tilgængelige, lettilgængelige, nøjagtige og ajourførte.
5. Udpegningen af en retlig repræsentant i Unionen i henhold til stk. 1 udgør ikke en etablering i Unionen.

6) [...]

Artikel 16bb

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

Nationale håndhævelsesorganer kan anmode luftfartsselskaber, formidlere og lufthavnsforvaltningsorganer om at fremlægge dokumenter og oplysninger, der er relevante for varetagelsen af deres funktioner. Sådanne dokumenter og oplysninger skal forelægges senest en måned efter modtagelsen af anmodningen, medmindre andet er angivet.

Artikel 16bc

Oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer

Det nationale håndhævelsesorgan, som passageren klager til i henhold til artikel 16, stk. 2, eller ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til det formål i henhold til nævnte bestemmelse, oplyser om nødvendigt klageren om vedkommendes ret til at henvende sig til organer til alternativ tvistbilæggelse for at søge individuel erstatning.

Denne forpligtelse kan opfyldes ved at henvise passageren til det interaktive værktøj [liste over meddelte ATB-instanser], som Kommissionen fører i henhold til artikel [20] i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU**, eller, hvor det er relevant, til de udpegede ATB-kontaktpunkter, der er meddelt Kommissionen i henhold til artikel [24] i nævnte direktiv.

Artikel 16bd

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af det udvalg, der er omhandlet i artikel [26, stk. 1, i forordningen om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser]. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011***.

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011.

Afgiver udvalget ikke nogen udtalelse, vedtager Kommissionen ikke udkastet til gennemførelsesretsakt, og artikel 5, stk. 4, tredje afsnit, i forordning (EU) nr. 182/2011 finder anvendelse.

-
- * Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester) (EUT L 277 af 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- *** Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>)."

Artikel 2
Ændringer af forordning (EF) nr. 1107/2006

I forordning (EF) nr. 1107/2006 foretages følgende ændringer:

0) I artikel 2 tilføjes følgende definition:

"m) "anerkendt hjælpehund": en hund, der er specielt trænet til at øge uafhængigheden og selvbestemmelsen for personer med handicap, og som er officielt anerkendt i overensstemmelse med gældende nationale regler, hvis sådanne regler findes."

1) I artikel 4, stk. 2, tilføjes følgende afsnit:

"En sådan ledsager er fritaget for at betale flybilletprisen og placeres, så vidt muligt, vederlagsfrit ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede person.

Luftfartsselskabet skal klart oplyse den handicappede eller bevægelseshæmmede person om de resterende omkostninger og det beløb, der skal betales af ledsageren.

Luftfartsselskabet, dets agenter eller rejsearrangøren skal give den handicappede eller bevægelseshæmmede person mulighed for at ændre navnet på den påkrævede ledsager uden beregning og op til 48 timer før det planlagte afgangstidspunkt."

2) [...]

3) Følgende indsættes som artikel 14b-14c:

"Artikel 14b

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

Nationale håndhævelsesorganer kan anmode luftfartsselskaber og lufthavnsforvaltningsorganer om at fremlægge dokumenter og oplysninger, der er relevante for varetagelsen af deres funktioner. Sådanne dokumenter og oplysninger skal forelægges senest en måned efter modtagelsen af anmodningen, medmindre andet er angivet.

Oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer

Det nationale håndhævelsesorgan, som passageren indgiver en klage til i henhold til artikel 15, stk. 2, eller ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til det formål i henhold til nævnte bestemmelse, oplyser om nødvendigt klageren om vedkommendes ret til at henvende sig til organer til alternativ tvistbilæggelse for at søge individuel erstatning.

Denne forpligtelse kan opfyldes ved at henvise passageren til det interaktive værktøj [liste over meddelte ATB-instanser], som Kommissionen fører i henhold til artikel [20] i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU*, eller, hvor det er relevant, til de udpegede ATB-kontaktpunkter, der er meddelt Kommissionen i henhold til artikel [24] i nævnte direktiv.

* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)."

Artikel 3
Ændringer af forordning (EU) nr. 1177/2010

I forordning (EU) nr. 1177/2010 foretages følgende ændringer:

0) I artikel 3 tilføjes følgende definition:

"v) "anerkendt hjælpehund": en hund, der er specielt trænet til at øge uafhængigheden og selvbestemmelsen for personer med handicap, og som er officielt anerkendt i overensstemmelse med gældende nationale regler, hvis sådanne regler findes."

1) I artikel 16 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 1 affattes således:

"1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en passagersejls' eller et krydstogts afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, terminaloperatøren underrette passagerer, der sejler fra en havneterminal, eller om muligt passagerer, der sejler fra en havn, om situationen og deres passagerrettigheder i henhold til denne forordning så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge fartplanen og om det forventede afgang- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger."

b) Følgende stykke tilføjes:

"4. De oplysninger, der kræves i henhold til stk. 1 og 2, formidles elektronisk til alle passagerer inden for den frist, der er fastsat i stk. 1, hvis passageren ved køb af billetten har indvilliget i dette og givet transportøren eller i givet fald terminaloperatøren de nødvendige kontaktoplysninger."

- 2) Som artikel 19a indsættes:

"Artikel 19a

Indgivelse af anmodninger om refusion og compensation

0. Transportører skal klart informere passagererne om proceduren for anmodning om refusion eller compensation i henhold til henholdsvis artikel 18 og 19 i denne forordning.
- 0a. Passagerer har ret til at indgive anmodninger om compensation og refusion ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1, den formular, som transportøren stiller til rådighed i overensstemmelse med stk. 3, eller på anden måde. Transportører må ikke afvise en anmodning med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1, eller den formular, som transportøren har stillet til rådighed i henhold til stk. 3, eller har sendt formularen på anden måde end med elektroniske midler som omhandlet i stk. 3.

Passagererne har som minimum ret til at indgive deres anmodning på reservationssproget.

Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder transportørerne passageren om at præcisere og supplere anmodningen.

1. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular til anmodning om refusion og compensation i henhold til henholdsvis artikel 18 og 19. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for handicappede og bevægelseshæmmede. Gennemførelsesretsakten vedtages efter undersøgelsesproceduren i denne forordnings artikel 28a, stk. 2. Kommissionen gør den fælles formular tilgængelig på alle Unionens officielle sprog på sit websted.
2. [...]

3. Transportører skal, så vidt muligt og uden unødigt forsinkelse, udarbejde og fremsende en formular til anmodninger om refusion og kompensation i henhold til henholdsvis artikel 18 og 19 til passagererne eller angive et link, der giver direkte adgang til denne formular eller til den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1.

Transportører angiver nærmere oplysninger på deres websted, f.eks. en e-mailadresse, hvortil anmodninger om kompensation eller refusion kan sendes elektronisk. Nævnte krav finder ikke anvendelse, hvis der findes andre elektroniske kommunikationsmidler, der gør det muligt for passagerer at anmode om refusion eller kompensation, som f.eks. den formular, der er omhandlet i dette stykkes første afsnit, og som er tilgængelig på et websted eller mobilapplikationer, forudsat at sådanne midler i et tilgængeligt format giver de samme valgmuligheder og oplysninger som i den fælles formular omhandlet i stk. 1 og som minimum er tilgængelige på reservationssproget."

4 [...]

- 3) I artikel 23 foretages følgende ændringer:

- a) Stk. 1 affattes således:

"1. Ved salg af billetter til tjenester, der er omfattet af denne forordnings anvendelsesområde, sikrer transportører, billetudstedere, rejseagenter og terminaloperatører inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at passagererne modtager passende og omfattende oplysninger om deres rettigheder i henhold til denne forordning. Transportørerne, terminaloperatørerne og i påkommende tilfælde havnemyndighederne sikrer også, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at oplysninger om passagerers rettigheder henhold til denne forordning er offentligt tilgængelige både om bord på skibene, om muligt i havne samt i havneterminalerne. Oplysningerne stilles så vidt muligt til rådighed i et tilgængeligt format og på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på. Ved udlevering af oplysningerne tages der særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov."

b) Stk. 3 affattes således:

"3. Transportørerne, terminaloperatørerne og i påkommende tilfælde havnemyndighederne oplyser på en passende måde passagererne om bord på skibene, om muligt i havne samt havneterminalerne om deres kontaktoplysninger og kontaktoplysningerne for det håndhævelsesorgan, som den pågældende medlemsstat har udpeget i henhold til artikel 25, stk. 1."

4) Følgende indsættes som artikel 23a:

"Artikel 23a

Midler til kommunikation med passagerer

Oplysningerne i artikel 16, 22 og 23 formidles i det mest hensigtsmæssige format, hvor det er teknisk muligt med elektroniske midler.

Hvis oplysningerne formidles ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler, sikrer transportørerne, terminaloperatørerne, havnemyndighederne, rejseagenterne og billetudstederne, at al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt, kan opbevares med henblik på senere konsultation. Bevisbyrden for spørgsmål om, hvorvidt og hvornår de har givet passagererne de nødvendige oplysninger, påhviler transportørerne, terminaloperatørerne, havnemyndighederne, rejseagenterne og billetudstederne. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte dem hurtigt og at kommunikere effektivt."

5) [...]

- 6) Følgende indsættes som artikel 25b og 25c:

"Artikel 25b

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

Nationale håndhævelsesorganer kan anmode transportører, terminaloperatører og i påkommende tilfælde havnemyndigheder om at fremlægge dokumenter og oplysninger, der er relevante for varetagelsen af deres funktioner. Sådanne dokumenter og oplysninger skal forelægges senest en måned efter modtagelsen af anmodningen, medmindre andet er angivet.

Artikel 25c

Oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer

Det nationale håndhævelsesorgan, som passageren klager til i henhold til artikel 25, stk. 3, eller ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til det formål i henhold til nævnte bestemmelse, oplyser om nødvendigt klageren om vedkommendes ret til at henvende sig til organer til alternativ tvistbilæggelse for at søge individuel erstatning.

Denne forpligtelse kan opfyldes ved at henvise passageren til det interaktive værktøj [liste over meddelte ATB-instanser], som Kommissionen fører i henhold til artikel [20] i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU*, eller, hvor det er relevant, til de udpegede ATB-kontaktpunkter, der er meddelt Kommissionen i henhold til artikel [24] i nævnte direktiv.

* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)."

- 7) [...]

8) Følgende indsættes som artikel 28a:

Artikel 28a"

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af det udvalg, der er omhandlet i artikel 26, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) .../...⁺. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011^{**}.
2. Når der henvises til dette stykke, finder artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.

Afgiver udvalget ikke nogen udtalelse, vedtager Kommissionen ikke udkastet til gennemførelsesretsakt, og artikel 5, stk. 4, tredje afsnit, i forordning (EU) nr. 182/2011 finder anvendelse.

* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) .../... af ... om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser (EUT L, ..., ELI: ...).

** Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>)."

⁺ EUT: Indsæt venligst løbenummeret for forordningen i dokument 2023/0436 (COD), og indsæt nummer, dato og EUT-henvisning i den tilhørende fodnote.

Artikel 4
Ændringer af forordning (EU) nr. 181/2011

I forordning (EU) nr. 181/2011 foretages følgende ændringer:

0) Artikel 2, stk. 2, affattes således:

"2. For så vidt angår rutekørslen i denne artikels stk. 1, men hvor den planlagte rejseafstand er mindre end 250 km, finder artikel 4, stk. 2, artikel 9, artikel 10, stk. 1, artikel 16, stk. 1, litra b), og stk. 2, artikel 17, stk. 1 og 2, artikel 24, artikel 25, artikel 25a for så vidt den angår oplysninger omhandlet i artikel 24 og 25, artikel 26-28 og artikel 28b og 28c anvendelse."

(0a) I artikel 3 tilføjes følgende definition:

"r) "anerkendt hjælpehund": en hund, der er specielt trænet til at øge uafhængigheden og selvbestemmelsen for personer med handicap, og som er officielt anerkendt i overensstemmelse med gældende nationale regler, hvis sådanne regler findes."

1) Som artikel 19a indsættes:

"Artikel 19a

Indgivelse af anmodninger om refusion og kompensation

0. Transportører skal klart informere passagererne om proceduren for anmodning om refusion og kompensation i henhold til artikel 19.

0a. Passagerer har ret til at indgive anmodninger om refusion eller kompensation ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1, den formular, som transportøren stiller til rådighed i overensstemmelse med stk. 3, eller på anden måde. Transportører må ikke afvise en anmodning med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1, eller den formular, som transportøren har stillet til rådighed i henhold til stk. 3, eller har sendt formularen på anden måde end med elektroniske midler som omhandlet i stk. 3.

Passagererne har som minimum ret til at indgive deres anmodning på reservationssproget.

Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder transportøren passageren om at præcisere og supplere anmodningen.

1. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular til anmodning om refusion og kompensation i henhold til artikel 19. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for handicappede og bevægelseshæmmede. Gennemførelsesretsakten vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 31a, stk. 2. Kommissionen gør den fælles formular tilgængelig på alle Unionens officielle sprog på sit websted.
2. [...]
3. Transportører skal, så vidt muligt og uden unødigt forsinkelse, udarbejde og fremsende en formular til anmodninger om refusion og kompensation i henhold til artikel 19 til passagererne eller angive et link, der giver direkte adgang til denne formular eller til den fælles formular, der er omhandlet i denne artikels stk. 1.

Transportører angiver nærmere oplysninger på deres websted, f.eks. en e-mailadresse, hvortil anmodninger om refusion eller kompensation kan sendes elektronisk. Nævnte krav finder ikke anvendelse, hvis der findes andre elektroniske kommunikationsmidler, der gør det muligt for passagerer at anmode om refusion eller kompensation, som f.eks. den formular, der er omhandlet i dette stykkes første afsnit, og som er tilgængelig på et websted eller mobilapplikationer, forudsat at sådanne midler i et tilgængeligt format giver de samme valgmuligheder og oplysninger som i den fælles formular omhandlet i stk. 1 og som minimum er tilgængelige på reservationssproget.

4. [...]"

2) I artikel 20 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 1 affattes således:

"1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en rutekørsels afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan underrette passagerer, der afrejser fra terminalen, om situationen og om deres passagerrettigheder i henhold til denne forordning så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge køreplanen og om det forventede afgangstidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger."

b) Stk. 4 affattes således:

"4. De oplysninger, der kræves i henhold til stk. 1 og 2, formidles også elektronisk til alle passagerer, herunder dem, der afrejser fra busstoppesteder, inden for den frist, der er fastsat i stk. 1, hvis passageren ved køb af billetten har indvilliget i dette og givet transportøren eller i givet fald busterminalens forvaltningsorgan de nødvendige kontaktoplysninger."

3) Titlen på kapitel V affattes således:

"Kapitel V
Generelle regler, servicekvalitet og klager".

4) Artikel 24 affattes således:

"Artikel 24

Ret til rejseinformation

Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer giver, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, under hele rejsen passagererne fyldestgørende oplysninger i en form, der er tilgængelig for alle, og på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på."

5) Artikel 25, stk. 1, affattes således:

"1. Når transportører og busterminalernes forvaltningsorganer sælger billetter til bustransporttjenester, sikrer de inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at passagererne modtager følgende:

- a) passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning
- b) transportørernes kontaktoplysninger eller i givet fald kontaktoplysningerne for busterminalernes forvaltningsorganer
- c) kontaktoplysninger for håndhævelsesorganet eller de organer, medlemsstaten har udpeget i henhold til artikel 28, stk. 1.

Hvis det er muligt, stilles de i første afsnit omhandlede oplysninger også til rådighed i elektronisk form, herunder i busterminalerne og, hvor det er relevant, på internettet. På anmodning af en handicappet eller en bevægelseshæmmet gives oplysningerne i et tilgængeligt format, hvis det er muligt."

6) Som artikel 25a indsættes:

"Artikel 25a

Midler til kommunikation med passagerer

Oplysningerne i artikel 20 og 24 og artikel 25, stk. 1, alt efter hvad der er relevant, formidles i det mest hensigtsmæssige format, hvor det er teknisk muligt med elektroniske midler.

Hvis oplysningerne formidles ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler, sikrer transportørerne, busterminalernes forvaltningsorganer, billetudstederne og rejseagenterne, at al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt, kan opbevares med henblik på senere konsultation. Bevisbyrden for spørgsmål om, hvorvidt og hvornår de har givet passagererne de nødvendige oplysninger, påhviler transportørerne, busterminalernes forvaltningsorganer, billetudstederne og rejseagenterne. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte dem hurtigt og at kommunikere effektivt."

- 7) [...]
- 8) Som artikel 28b og 28c indsættes:

"Artikel 28b

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

Nationale håndhævelsesorganer kan anmode transportører og busterminalernes forvaltningsorganer om at fremlægge dokumenter og oplysninger, der er relevante for varetagelsen af deres funktioner. Sådanne dokumenter og oplysninger skal forelægges senest en måned efter modtagelsen af anmodningen, medmindre andet er angivet.

Artikel 28c

Oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer

Det nationale håndhævelsesorgan, som passageren indgiver en klage til i henhold til artikel 28, stk. 3, eller ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til det formål i henhold til nævnte bestemmelse, oplyser om nødvendigt klageren om vedkommendes ret til at henvende sig til organer til alternativ tvistbilæggelse for at søge individuel erstatning.

Denne forpligtelse kan opfyldes ved at henvise passageren til det interaktive værktøj [liste over meddelte ATB-instanser], som Kommissionen fører i henhold til artikel [20] i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU*, eller, hvor det er relevant, til de udpegede ATB-kontaktpunkter, der er meddelt Kommissionen i henhold til artikel [24] i nævnte direktiv.

* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)."

9) [...]

(10) Som artikel 31a indsættes:

"Artikel 31a

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen består af det udvalg, der er omhandlet i artikel 26, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) .../...⁺. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i forordning (EU) nr. 182/2011.
2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011^{**}.

Afgiver udvalget ikke nogen udtalelse, vedtager Kommissionen ikke udkastet til gennemførelsesretsakt, og artikel 5, stk. 4, tredje afsnit, i forordning (EU) nr. 182/2011 finder anvendelse.

* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) .../... af ... om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser (EUT L, ..., ELI: ...).

** Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>)."

⁺ EUT: Indsæt venligst løbenummeret for forordningen i dokument 2023/0436 (COD), og indsæt nummer, dato og EUT-henvisning i den tilhørende fodnote.

Artikel 5
Ændringer af forordning (EU) 2021/782

I forordning (EU) 2021/782 foretages følgende ændringer:

0) I artikel 3 tilføjes følgende definition:

"23) "anerkendt hjælpehund": en hund, der er specielt trænet til at øge uafhængigheden og selvbestemmelsen for personer med handicap, og som er officielt anerkendt i overensstemmelse med gældende nationale regler, hvis sådanne regler findes."

(0a) Artikel 20, stk. 2, litra b), affattes således:

"b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt. I tilfælde, hvor et sådant ophold bliver nødvendigt på grund af de omstændigheder, der er omhandlet i artikel 19, stk. 10, kan jernbanevirksomheden begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter. Der tages så vidt muligt hensyn til adgangskrav for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og til anerkendte hjælpehundes behov"

(0b) Artikel 20, stk. 5, affattes således:

"5. Når stk. 1-4 finder anvendelse, er jernbanevirksomheden især opmærksom på behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt på behovene hos eventuelle ledsagere og anerkendte hjælpehunde."

(0c) Artikel 23, stk. 1, litra c), affattes således:

"c) De har mulighed for at blive ledsaget af en anerkendt hjælpehund i overensstemmelse med relevant national ret."

(0d) I artikel 25 foretages følgende ændringer:

a) Overskriften affattes således:

Artikel 25

Erstatning for mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger og anerkendte hjælpehunde

b) Stk. 1 affattes således:

"1. Hvis jernbanevirksomheder og stationsledere forårsager bortkomst eller beskadigelse af mobilitetsudstyr, herunder kørestole og hjælpeanordninger, eller tab af eller skade på anerkendte hjælpehunde, der benyttes af personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, er de være ansvarlige for tabet, beskadigelsen eller kvæstelsen og yder compensation uden unødigt forsinkelse. Denne compensation består af:

- a) omkostningerne til genanskaffelse eller reparation af det mistede eller beskadigede mobilitetsudstyr eller hjælpeanordninger
- b) omkostningerne til genanskaffelse eller behandling af kvæstelser af en anerkendt hjælpehund, der er mistet eller kvæstet, og
- c) rimelige omkostninger til midlertidig mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger eller anerkendte hjælpehunde, hvis sådanne midlertidige hjælpemidler ikke stilles til rådighed af jernbanevirksomheden eller stationslederen i overensstemmelse med stk. 2."

- 1) Som artikel 30a indsættes:

"Artikel 30a

Midler til kommunikation med passagerer

Hvis oplysningerne i henhold til denne forordning formidles til passagererne ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler, sikrer jernbanevirksomhederne, stationslederne og billetudstederne, at al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt, kan opbevares med henblik på senere konsultation. Bevisbyrden for spørgsmål om, hvorvidt og hvornår de har givet passagererne de nødvendige oplysninger, påhviler jernbanevirksomhederne, stationslederne og billetudstederne. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte dem hurtigt og at kommunikere effektivt."

- 4) I artikel 38 foretages følgende ændringer:

- a) Stk. 1 affattes således:

"1. Kommissionen bistås af det udvalg, der er omhandlet i artikel 26, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) .../...⁺. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i forordning (EU) nr. 182/2011.

* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) .../... af ... om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser (EUT L, ..., ELI: ...)."

⁺ EUT: Indsæt venligst løbenummeret for forordningen i dokument 2023/0436 (COD), og indsæt nummer, dato og EUT-henvisning i den tilhørende fodnote.

- b) I stk. 2 tilføjes som andet afsnit:

"Afgiver udvalget ikke nogen udtalelse, vedtager Kommissionen ikke udkastet til gennemførelsesretsakt, og artikel 5, stk. 4, tredje afsnit, i forordning (EU) nr. 182/2011 finder anvendelse."

Artikel 7

Ikrafttræden og anvendelse

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Den finder anvendelse fra den ...[to år fra datoen for denne forordnings ikrafttræden].

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand
