

Brussel, 29 november 2024
(OR. en)

16123/24

Interinstitutioneel dossier:
2023/0437(COD)

TRANS 509
CODEC 2205

NOTA

van:	het secretariaat-generaal van de Raad
aan:	de Raad
nr. vorig doc.:	15760/24 + COR 1
nr. Comdoc.:	16284/23 + ADD 1
Betreft:	Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van de 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 – Algemene oriëntatie

I. INLEIDING

- Op 29 november 2023 heeft de Commissie bij de Raad en het Europees Parlement een voorstel ingediend voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van de Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/20, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 wat betreft de handhaving van passagiersrechten in de Unie. Het voorstel werd ingediend als onderdeel van een pakket om de lacunes in het huidige regelgevingskader voor passagiersrechten aan te pakken, samen met het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen.

2. Het handhavingsvoorstel heeft tot doel de tekortkomingen bij de uitvoering en handhaving van passagiersrechten aan te pakken, door:
- te zorgen voor doeltreffende en efficiënte handhaving in alle lidstaten en in alle vervoerswijzen, door middel van doeltreffendere instrumenten voor het toezicht op de naleving van passagiersrechten door exploitanten;
 - te zorgen voor een doeltreffendere klachtenbehandeling voor passagiers, ongeacht de vervoerswijze;
 - in het geval van via een tussenpersoon geboekte vliegtickets, het recht op terugbetaling van de volledige kostprijs van een ticket te regelen wanneer de vlucht niet volgens plan wordt uitgevoerd.

Het voorstel voorziet niet in nieuwe passagiersrechten als zodanig. Het heeft tot doel een evenwicht tot stand te brengen tussen de bescherming van passagiers en de verplichtingen van vervoerders en infrastructuurbeheerders.

3. De ontwerpverordening is gebaseerd op artikel 91, lid 1, en artikel 100, lid 2, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

II. WERKZAAMHEDEN BIJ ANDERE INSTELLINGEN

4. In het Europees Parlement heeft de Commissie vervoer en toerisme (TRAN) de hoofdverantwoordelijkheid. De heer Matteo Ricci (S&D, IT) is aangewezen als rapporteur. Over het voorstel wordt een besluit van de Commissie TRAN afgewacht.
5. Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft op 30 maart 2024 advies uitgebracht¹. Het Europees Comité van de Regio's heeft besloten geen advies over het voorstel uit te brengen.

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

III. WERKZAAMHEDEN IN DE RAAD EN ZIJN VOORBEREIDENDE INSTANTIES

6. Beide voorstellen (handhaving en multimodale reizen) zijn gepresenteerd tijdens de vergadering van de Groep vervoer (intermodale vraagstukken en netwerken) van 12 januari 2024. Op 19 april 2024 is onder het Belgische voorzitterschap een eerste, artikelsgewijze bespreking van het handhavingsvoorstel gehouden. De wetgevingstekst werd vervolgens tussen 19 juli en 12 november 2024 besproken onder het Hongaarse voorzitterschap.
7. De delegaties waren ingenomen met het voorstel en met het voornemen van de Commissie om de handhaving van passagiersrechten in de verschillende vervoerswijzen te verbeteren. Zij waren ook voornemens de bijkomende administratieve lasten voor zowel de nationale handhavingsinstanties als de exploitanten, met name kleine en middelgrote ondernemingen, laag te houden.
8. De openstaande kwestie van het Commissievoorstel van 2013 voor een wijziging van de verordening inzake de rechten van luchtreizigers², waarover de Raad op 5 december 2024 een oriënterend debat houdt, werd ook aan de orde gesteld, waarbij sommige delegaties van mening waren dat bepaalde voorgestelde wijzigingen van Verordening (EG) nr. 261/2004 in het handhavingsvoorstel beter zouden aansluiten bij de besprekingen over het voorstel van 2013.
9. Er zijn verscheidene wijzigingen van het Commissievoorstel voorgesteld om enerzijds de bepalingen te verduidelijken en anderzijds de administratieve lasten te verminderen. Ook heeft het voorzitterschap getracht de samenhang tussen dit voorstel en het voorstel betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen te behouden.

² Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en Verordening (EG) nr. 2027/97 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders met betrekking tot het luchtvervoer van passagiers en hun bagage (COM/2013/0130 final - 2013/0072 (COD)).

10. Over de hele tekst bekeken kunnen de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van het oorspronkelijke Commissievoorstel als volgt worden samengevat:
- a) In alle sectorale verordeningen is een definitie van **“erkende assistentiehond”** opgenomen om het begrip, dat tot dusver niet in de wetgeving van de Unie is gedefinieerd, te verduidelijken. Deze verduidelijking moet meer rechtszekerheid bieden aan passagiers, met name de meest kwetsbare personen zoals personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.
 - b) In het geval van een **gemeenschappelijk formulier voor terugbetaling en vergoeding** wordt in het compromis voorgesteld de procedure voor het indienen van terugbetalings- en vergoedingsaanvragen te verduidelijken en te vereenvoudigen. De taalregeling voor het indienen van formulieren is vereenvoudigd om enerzijds de administratieve lasten voor vervoerders en tussenpersonen te verminderen en anderzijds de procedure voor de passagiers te vergemakkelijken.
 - c) Wat de **kwaliteitsnormen voor de dienstverlening** betreft, wensen verscheidene delegaties eerst de uitvoering van de bestaande vereisten van Verordening (EU) 2021/782 te beoordelen alvorens die tot andere sectoren uit te breiden.
 - d) De delegaties waren het met elkaar eens over het belang van een doeltreffende handhaving van de passagiersrechten in de Unie. Om buitensporige administratieve lasten voor nationale handhavingsinstanties te voorkomen en ervoor te zorgen dat zij onafhankelijk blijven, zijn de bepalingen inzake **risicogebaseerde aanpak van het toezicht op de naleving** en inzake **samenwerking tussen de lidstaten en de Commissie** geschrapt.
11. Meer in het bijzonder zijn in het geval van de rechten van luchtvaartpassagiers de volgende wijzigingen aangebracht:
- a) Het **verwerken van persoonsgegevens** is verduidelijkt om aan de wettelijke vereisten te voldoen.

- b) De **terugbetaling van de volledige kostprijs van een ticket** dat via een tussenpersoon is geboekt, is verduidelijkt om de jurisprudentie beter te weerspiegelen, met name wat de bemiddelingskosten betreft.
 - c) Ten behoeve van een gemakkelijker toezicht door de nationale handhavingsinstanties op de naleving door tussenpersonen van de verplichtingen krachtens Verordening (EG) nr. 261/2004 worden **tussenpersonen uit derde landen** verplicht om een wettelijke vertegenwoordiger aan te wijzen. Soortgelijke bepalingen zijn eerder opgenomen in de digitaledienstenverordening³, en het concept wordt ook gebruikt in het kader van Verordening (EU) 2019/1020⁴.
 - d) Ten slotte werden twee technische aanpassingen aangebracht met betrekking tot de **comitéprocedure**: in Verordening (EG) nr. 261/2004 is een artikel ingevoegd dat niet in het originele Commissievoorstel was opgenomen⁵, en in Verordening (EG) nr. 1107/2006 is het desbetreffende artikel verwijderd omdat die verordening niet in uitvoeringshandelingen voorziet.
12. Tijdens de laatste vergadering van de groep toonden de delegaties zich ingenomen met de geboekte vooruitgang. Een grote meerderheid achtte een algemene oriëntatie in december haalbaar.
13. Nadat het compromis na die vergadering nog verder was aangepast, keurde het Comité van permanente vertegenwoordigers de tekst op 27 november 2024 goed ter voorbereiding van de Raad. In het algemeen kreeg de tekst de steun van een grote meerderheid van de delegaties.

³ 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>).

⁴ Verordening (EU) 2019/1020 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 betreffende markttoezicht en conformiteit van producten en tot wijziging van Richtlijn 2004/42/EG en de Verordeningen (EG) nr. 765/2008 en (EU) nr. 305/2011 (PB L 169 van 25.6.2019, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Het artikel over de comitéprocedure staat in het in punt 7 van deze nota bedoelde Commissievoorstel.

IV. CONCLUSIE

14. De Raad (Vervoer, Telecommunicatie en Energie) wordt derhalve verzocht tijdens zijn zitting op 5 december 2024 overeenstemming te bereiken over een algemene oriëntatie over de compromistekst in de bijlage.
-

2023/0437 (COD)

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

tot wijziging van de 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 Comité⁶,

Na raadpleging van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

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

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Er moet een aantal wijzigingen worden aangebracht aan de Verordeningen (EG) nr. 261/2004⁷, (EG) nr. 1107/2006⁸, (EU) nr. 1177/2010⁹, (EU) nr. 181/2011¹⁰ en (EU) 2021/782¹¹ van het Europees Parlement en de Raad, teneinde te zorgen voor effectieve bescherming van de passagiersrechten in het luchtvervoer, spoorvervoer, vervoer over de zee en de binnenwateren en vervoer per autobus en touringcar in de Unie, rekening houdend met de vaststelling van Verordening (EU) .../... van het Europees Parlement en de Raad¹².
- (2) Doeltreffende passagiersrechten moeten reizen met het openbaar vervoer aanmoedigen, een doelstelling die is vastgelegd in de “strategie voor duurzame en slimme mobiliteit — het Europees vervoer op het juiste spoor naar de toekomst”, die de Commissie op 9 december 2020 heeft goedgekeurd.

⁷ 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>).

⁸ 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>).

⁹ 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>).

¹⁰ 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>).

¹¹ Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking) (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹² Verordening (EU) .../... van het Europees Parlement en de Raad van... betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen (PB L..., ELI: ...).

⁺ PB: gelieve het volgnummer van de verordening in document 2023/0436 (COD) in te voegen en het nummer, de datum en de PB-referentie in de desbetreffende voetnoot in te voegen.

- (3) Naar aanleiding van de uitgebreide evaluaties van de Verordeningen (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010 en (EU) nr. 181/2011 die de Commissie tussen 2019 en 2020 heeft uitgevoerd, heeft zij geconcludeerd dat de doeltreffendheid van de wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten in het gedrang komt doordat passagiers niet op de hoogte zijn van hun rechten en de bestaande bepalingen over de uitoefening ervan. Daarnaast werd in deze evaluaties ook geconcludeerd dat passagiers, onder wie personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, hun rechten niet ten volle kunnen laten gelden als gevolg van tekortkomingen in de toepassing van die wetgeving door vervoerders, luchthavenbeheerders, stationbeheerders, haventerminalexploitanten, busterminalbeheerders en tussenpersonen enerzijds, en tekortkomingen in de handhaving ervan door de nationale handhavingsinstanties anderzijds.
- (4) Er is behoefte aan vereenvoudiging, samenhang en harmonisatie van de regels van de Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010 en (EU) nr. 181/2011, met name wat betreft de regels inzake informatie aan passagiers over hun rechten voor en tijdens de reis, de handhaving van passagiersrechten en de behandeling van klachten van passagiers. De bestaande regels in die verordeningen moeten worden gewijzigd om, op het gebied van luchtvervoer, autobus- en touringcarvervoer en vervoer over zee en binnenwateren, de regels van Verordening (EU) 2021/782 aan te vullen die in de spoorwegsector betrekking hebben op de procedure voor het aanvragen van terugbetaling of vergoeding, de verplichting voor vervoerders om informatie te delen met nationale handhavingsinstanties en de verplichting voor nationale handhavingsinstanties om passagiers te informeren over alternatieve geschillenbeslechting.

- (5) Het momenteel onduidelijke terugbetalingsproces met betrekking tot vliegtickets die via een tussenpersoon worden geboekt, moet worden verduidelijkt. De tussenpersonen zijn op twee verschillende manieren betrokken bij het terugbetalingsproces: ofwel hebben zij de betaalgegevens van de passagier (creditcard) rechtstreeks doorgegeven aan de vervoerder (doorgeeftussenpersoon of “pass-through intermediary”), en keert de luchtvaartmaatschappij de oorspronkelijke betalingsstroom om zodat de terugbetaling rechtstreeks op de rekening van de passagier komt; ofwel heeft de tussenpersoon de luchtvaartmaatschappij betaald vanaf zijn eigen rekening (handelaarstussenpersoon of “Merchant of Record intermediary”), en wanneer de luchtvaartmaatschappij de betalingsstroom omkeert, komt de terugbetaling op de rekening van de tussenpersoon terecht. De tussenpersoon maakt vervolgens de definitieve terugbetaling over aan de passagier. Passagiers weten vaak niet welke terugbetalingsprocedure de tussenpersoon kiest. De tussenpersoon moet de passagier op het moment van de boeking informeren over het terugbetalingsproces. Daartoe moet de luchtvaartmaatschappij publiekelijk aangeven of zij samenwerkt met tussenpersonen voor de verwerking van terugbetalingen, en zo ja, met welke. Een negatieve lijst van tussenpersonen waarmee de luchtvaartmaatschappij besluit niet samen te werken, moet ook worden beschouwd als naleving van deze verplichting.
- (6) De verwerking van de terugbetaling via de tussenpersoon die de betaling aan de luchtvaartmaatschappij heeft gedaan vanaf zijn eigen rekening (handelaarstussenpersoon), is een wijdverbreide praktijk in de luchtvaartsector. Deze mogelijkheid moet derhalve worden geboden aan luchtvaartmaatschappijen.
- (7) Overeenkomstig artikel 8, lid 1, punt a), van Verordening (EG) nr. 261/2004 moet de terugbetaling, indien de passagier daar recht op heeft, binnen zeven dagen worden uitgevoerd. Als de luchtvaartmaatschappij terugbetalingen via een handelaarstussenpersoon verwerkt, moet de termijn voor betaling aan de passagier worden verlengd tot maximaal 14 dagen om rekening te houden met de twee stappen in het terugbetalingsproces, namelijk de terugbetaling door de luchtvaartmaatschappij aan de tussenpersoon, en vervolgens de terugbetaling door de tussenpersoon aan de passagier. Indien de passagier niet uiterlijk binnen 14 dagen wordt terugbetaald, heeft hij echter recht op rechtstreekse terugbetaling door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert.

- (8) De toepassing van Verordening (EG) nr. 261/2004 op het boeken van tickets via tussenpersonen zou de verwerking van persoonsgegevens, met inbegrip van de contactgegevens van de passagiers, met zich meebrengen, met name om passagiers informatie te verstrekken, teneinde verzoeken om verzorging, terugbetaling, herroutering en vergoeding en klachten van passagiers te behandelen. De verwerking van persoonsgegevens op grond van die verordening moet worden uitgevoerd overeenkomstig het Unierecht inzake de bescherming van persoonsgegevens, met name Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad¹³, voor de in die verordening vastgelegde doeleinden en duur. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen moeten de contactgegevens van passagiers die zijn verzameld om te voldoen aan hun verplichting met betrekking tot de reisinformatie aan passagiers, kunnen bewaren tot uiterlijk 72 uur na de voltooiing van de vervoersovereenkomst. In geval van verstoring of annulering van een reis, die vervolgens met name aanleiding kan geven tot terugbetalings- of vergoedingsaanvragen en klachten, 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 verstrekken van verzorging, terugbetaling, herroutering en compensatie, alsook 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 die verordening zijn verzameld, moet worden uitgevoerd overeenkomstig artikel 6, lid 4, van Verordening (EU) 2016/679.

¹³ 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) (Voor de EER relevante tekst) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen mogen persoonsgegevens van passagiers gebruiken of bewaren gedurende een langere periode dan de in deze verordening vastgelegde bewaartermijn en voor andere doeleinden, indien die verwerking gebaseerd is op het recht van een andere lidstaat of het Unierecht, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679. Het kan daarbij gaan om verwerking met het oog op geschillenbeslechting, met inbegrip van gerechtelijke procedures, met betrekking tot de uitvoering van die verordening. Voorts doet Verordening (EG) nr. 261/2004 geen afbreuk aan de verwerking van persoonsgegevens op basis van Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die 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. Zij doet met name geen afbreuk aan de verwerking van persoonsgegevens uit hoofde van Richtlijn (EU) 2016/681 van het Europees Parlement en de Raad¹⁴, Verordening (EG) nr. 2111/2005 van het Europees Parlement en de Raad¹⁵, of uit hoofde van nationale bepalingen overeenkomstig artikel 6, lid 4, van Verordening (EU) 2016/679 of het toepasselijke Unierecht inzake veiligheid en beveiliging van de luchtvaart. Er zij tevens op gewezen dat de verplichtingen om passagiers informatie over hun rechten te verstrekken geen afbreuk doen aan de verplichting van de verwerkingsverantwoordelijke om de betrokkene informatie te verstrekken overeenkomstig de artikelen 12, 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ 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>).

¹⁵ 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>).

- (10) [...]
- (11) Door passagiers voor en tijdens hun reis informatie te verstrekken over hun rechten, zal het bewustzijn worden vergroot. 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.
- (12) De nationale handhavingsinstanties moeten met elkaar samenwerken om een geharmoniseerde interpretatie en toepassing van de desbetreffende verordeningen te waarborgen. Een regelmatige informatiestroom van vervoerders, terminalbeheerders en tussenpersonen naar de nationale handhavingsinstanties over alle aspecten die verband houden met de toepassing van de betrokken verordeningen, moet de nationale handhavingsinstanties in staat stellen hun toezichthoudende rol beter uit te oefenen. De verstrekking van documenten en informatie door exploitanten aan de nationale handhavingsinstanties doet geen afbreuk aan het recht om te zwijgen en om zelfincriminatie te voorkomen, in voorkomend geval. De nationale handhavingsinstanties moeten er in voorkomend geval naar streven exploitanten niet meermaals om dezelfde documenten en informatie te verzoeken.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Terugbetalings- en vergoedingsprocedures moeten niet-discriminerend en gemakkelijk toegankelijk zijn. Om het voor passagiers gemakkelijker te maken om overeenkomstig de betreffende verordeningen terugbetaling of vergoeding aan te vragen, moeten aanvraagformulieren 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 vergoedingsaanvragen een wijdverbreide praktijk is geworden, moeten passagiers voldoende mogelijkheden hebben om aanvragen via andere middelen in te dienen en om hun zaken efficiënt te laten behandelen via niet-elektronische kanalen, zoals via telefoon of per post.

- (16) Passagiers die individueel verhaal zoeken, moeten op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheden om bij instanties voor alternatieve geschillenbeslechting een klacht in te dienen over vermeende inbreuken op de desbetreffende verordeningen. De nationale handhavingsinstanties zijn het best geplaatst om dit te doen.
- (17) In bepaalde omstandigheden moeten personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit worden begeleid door een andere persoon die in staat is de bijstand te verlenen die vereist is op grond van de toepasselijke veiligheidsvoorschriften die zijn vastgesteld bij internationaal, Unie- of nationaal recht of door de bevoegde autoriteiten. Hoewel vanwege het specifieke karakter van luchtvervoer, met name de toepassing van luchthavenbelastingen en -heffingen, volledige afstemming op de bestaande rechten bij vervoer per spoor, bus en touringcar en over water, waarbij de begeleider kosteloos reist, moeilijk zou zijn, moeten bij luchtvervoer de reiskosten van een dergelijke begeleider, indien de luchtvaartmaatschappij dit vereiste oplegt, tot een minimum worden beperkt. Indien een luchtvaartmaatschappij, haar agent of een touroperator eist dat een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit wordt begeleid, moet de luchtvaartmaatschappij ten minste het passagierstarief van de begeleider betalen. De luchtvaartmaatschappij moet de begeleider kunnen verzoeken luchthavenbelastingen en andere verplichte heffingen te betalen die rechtstreeks verband houden met de reis van die persoon en die niet door de luchtvaartmaatschappij in rekening worden gebracht. Daarnaast moet informatie aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in toegankelijke formaten worden verstrekt overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, zoals de toegankelijkheidseisen van bijlage I bij Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad¹⁶.

¹⁶ 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>).

- (18) Daar de doelstellingen van deze verordening, namelijk zorgen voor effectieve handhaving van de passagiersrechten in het luchtvervoer, het vervoer per spoor, autobus, touringcar en het vervoer over water, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt, maar, omdat het noodzakelijk is dezelfde regels te hebben in de interne markt, beter door de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.
- (19) 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 Raad¹⁷. Voor de vaststelling van de gemeenschappelijke formulieren voor terugbetalings- en vergoedingsaanvragen moet gebruik worden gemaakt van de onderzoeksprocedure.
- (20) 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 de artikelen 21, 26, 38 en 47 inzake respectievelijk het verbod op elke vorm van discriminatie, de integratie van personen met een handicap, het verzekeren van een hoog niveau van consumentenbescherming, en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en het recht op een onpartijdig gerecht.

¹⁷ 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>).

- (21) De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming is overeenkomstig artikel 42, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad¹⁸ geraadpleegd en heeft op 24 januari 2024 een advies uitgebracht,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

¹⁸ 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. 1245/2002/EG (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Artikel 1

Wijziging van Verordening (EG) nr. 261/2004

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

1) Aan artikel 2 worden de volgende definities toegevoegd:

“c bis) “luchthavenbeheerder”: een instantie zoals gedefinieerd in artikel 2, punt f), van Verordening (EG) nr. 1107/2006;

f bis) “volledige kostprijs van het ticket”: de definitieve prijs die aan het einde van de boekingsprocedure 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 opgenomen, met uitzondering van vergoedingen voor tussenpersonen, ongeacht of die toeslagen en vergoedingen samen met de tarieven voor de vervoersdienst of afzonderlijk in een later stadium zijn betaald;

f ter) “vergoeding voor tussenpersonen”: elk verschil tussen het door de passagier betaalde bedrag en het bedrag dat de luchtvaartmaatschappij voor dezelfde dienst ontvangt en dat door de tussenpersoon wordt geïnd;

z) “tussenpersoon”: een natuurlijke of rechtspersoon, met uitzondering van een vervoerder, die, voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs- of beroepsactiviteit, namens een vervoerder of een passagier optreedt met het oog op het sluiten van een vervoersovereenkomst;

z bis) “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 voorschriften, indien dergelijke regels bestaan.”.

- 2) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

Artikel 8 bis

Terugbetaling wanneer het ticket werd geboekt via een tussenpersoon

- “1. Als de passagier via een tussenpersoon een ticket heeft geboekt, kan de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de in artikel 8, lid 1, punt a), bedoelde terugbetaling via die tussenpersoon verrichten. In dat geval vergoedt de tussenpersoon de passagier overeenkomstig de leden 3 en 5 van dit artikel.

Luchtvaartmaatschappijen delen op duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze publiekelijk mee of zij instemmen met de verwerking van terugbetalingen via tussenpersonen en met welke tussenpersonen zij aanvaarden om dit te doen.

Indien de tussenpersoon niet betrokken is bij het terugbetalingsproces, is artikel 8, lid 1, punt a), van toepassing op de terugbetaling.

2. De tussenpersoon stelt de passagier op het moment van de boeking en op de boekingsbevestiging op duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze in kennis van het in dit artikel bedoelde terugbetalingsproces.
3. Terugbetaling via de tussenpersoon is gratis voor passagiers. Het terugbetaalde bedrag wordt niet verminderd met financiële transactiekosten in verband met de terugbetaling, zoals transactievergoedingen, telefoonkosten of stempels.
4. [...]
5. De volgende regels zijn van toepassing in het geval van terugbetaling via tussenpersonen die de tickets van hun eigen rekeningen aan de luchtvaartmaatschappij hebben betaald:
- a) binnen zeven dagen na de datum waarop de luchtvaartmaatschappij de keuze van de passagier voor een terugbetaling overeenkomstig artikel 8, lid 1, punt a), eerste streepje, heeft ontvangen, betaalt de luchtvaartmaatschappij de tussenpersoon het bedrag terug dat zij voor het ticket van de tussenpersoon heeft ontvangen.

De tussenpersoon betaalt de passagier uiterlijk zeven dagen later de volledige kostprijs van het ticket terug alsook de overeenkomstig artikel 14, lid 5, terugbetaalbare vergoeding voor tussenpersonen, via de oorspronkelijke wijze van betaling die door of namens de passagier werd gebruikt op het moment van de boeking van de vervoersdienst, en stelt de passagier en de luchtvaartmaatschappij daarvan in kennis. Indien die wijze van betaling niet langer beschikbaar is, neemt de tussenpersoon contact op met de passagier om de betaalgegevens te verkrijgen;

- b) indien de passagier de terugbetaling niet ontvangt binnen 14 dagen na de datum waarop hij overeenkomstig artikel 8, lid 1, punt a), eerste streepje, voor terugbetaling heeft gekozen, neemt de luchtvaartmaatschappij uiterlijk op de dag na het verstrijken van de termijn van 14 dagen contact op met de passagier om de betaalgegevens voor de terugbetaling te verkrijgen. Na ontvangst van deze betaalgegevens betaalt de luchtvaartmaatschappij de passagier de volledige kostprijs van het ticket terug, alsook de overeenkomstig artikel 14, lid 5, terugbetaalbare vergoedingen voor tussenpersonen, tenzij die vergoedingen in rekening zijn gebracht zonder medeweten van de luchtvaartmaatschappij. De luchtvaartmaatschappij vergoedt de passagier binnen 14 dagen en stelt de passagier en de tussenpersoon daarvan in kennis.

- 6. Dit artikel is niet van toepassing op tickets die zijn geboekt als onderdeel van een pakket in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad*.

* Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).”.

2 bis) In artikel 11 wordt lid 1 vervangen door:

- “1. Luchtvaartmaatschappijen die een vlucht uitvoeren, geven voorrang aan personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders of erkende assistentiehonden, en aan alleenreizende kinderen.”.

2 ter) Artikel 14 wordt als volgt gewijzigd:

- a) de titel wordt vervangen door:

“Artikel 14

Verplichting om de passagiers te informeren”;

- b) de volgende leden worden toegevoegd:

“4. De informatie voor en de correspondentie met passagiers uit hoofde van deze verordening worden langs elektronische weg verstrekt, voor zover dit technisch mogelijk is. Wanneer de informatie langs deze weg wordt verstrekt, zorgen de luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen 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 inzake de vragen of en wanneer zij de passagiers de nodige informatie hebben verstrekt, rust op de luchtvaartmaatschappijen en de tussenpersonen. Elk communicatiemiddel moet de passagier in staat stellen snel contact op te nemen en doeltreffend te communiceren met de luchtvaartmaatschappijen en de tussenpersonen.

5. Bij het aanbieden van tickets stellen de tussenpersonen de passagiers in kennis van de toegepaste vergoedingen voor tussenpersonen en van het bedrag van de vergoedingen die uit hoofde van de artikelen 8 en 8 bis kunnen worden terugbetaald.

6. De leden 4 en 5 van dit artikel zijn niet van toepassing op tickets die zijn geboekt als onderdeel van een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.”.

3) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 14 bis

Overdracht van informatie door de tussenpersoon

1. [...]
2. Als de passagier niet rechtstreeks van een luchtvaartmaatschappij maar via een tussenpersoon een ticket koopt, verstrekt deze tussenpersoon de contactgegevens van de passagier en de boekingsgegevens aan de luchtvaartmaatschappij. De luchtvaartmaatschappij mag deze contactgegevens alleen gebruiken voor zover dat nodig is om te voldoen aan haar verplichtingen op het gebied van informatie, verzorging, terugbetaling, herroutering en compensatie, en voor zover dat nodig is om klachten te behandelen.
3. Om te voldoen aan hun verplichtingen met betrekking tot het recht van de passagier op informatie, mogen de luchtvaartmaatschappij en de tussenpersoon deze gegevens niet langer dan 72 uur na de voltooiing van de vervoersovereenkomst bewaren.

Om te voldoen aan hun verplichtingen op het gebied van verzorging, herroutering, terugbetaling, compensatie en klachtenbehandeling, mogen de luchtvaartmaatschappij en de tussenpersoon de persoonsgegevens van de passagier langer dan 72 uur na de voltooiing van de vervoersovereenkomst bewaren, voor zover dat strikt noodzakelijk is om die verplichtingen na te komen in het kader van de procedures die zijn vastgelegd in het recht van de respectieve lidstaten of het Unierecht.
4. Wanneer een tussenpersoon namens een passagier een ticket koopt, stelt de tussenpersoon de luchtvaartmaatschappij op het moment van de boeking in kennis van het feit dat hij het ticket als tussenpersoon heeft gekocht. De tussenpersoon verstrekt de luchtvaartmaatschappij zijn postgegevens en elektronische contactgegevens.

5. [...]

6. Dit artikel is niet van toepassing op tickets die zijn geboekt als onderdeel van een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.”.

4) [...]

5) De volgende artikelen worden ingevoegd:

“Artikel 16 bis bis

Indiening van terugbetalings- en compensatieaanvragen

0. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen verstrekken passagiers duidelijke informatie over de procedure voor het aanvragen van compensatie of terugbetaling uit hoofde van artikel 7, respectievelijk de artikelen 8, 8 bis, 9 en 10 van deze verordening.

0 bis. Passagiers hebben het recht om hun terugbetalings- en compensatieaanvragen in te dienen via het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier, het overeenkomstig lid 3 door de luchtvaartmaatschappij verstrekte formulier, of langs een andere weg. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen weigeren een aanvraag niet op grond dat de passagier het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier of het door de vervoerder overeenkomstig lid 3 verstrekte formulier niet heeft gebruikt, of het formulier langs een andere dan de in lid 3 bedoelde elektronische weg heeft toegezonden.

Passagiers hebben het recht hun aanvraag in ten minste de taal van de boeking in te dienen.

Indien een aanvraag onvoldoende nauwkeurig is, vraagt de luchtvaartmaatschappij of de tussenpersoon de passagier deze te verduidelijken en aan te vullen.

1. De Commissie stelt een uitvoeringshandeling vast ter opstelling van een gemeenschappelijk formulier voor compensatie- en terugbetalingsaanvragen uit hoofde van artikel 7, respectievelijk de artikelen 8, 8 bis, 9 en 10. Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in een formaat dat toegankelijk is voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 16 ter quinquies, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld. De Commissie stelt het gemeenschappelijke formulier in alle officiële talen van de Unie beschikbaar op haar website.
2. [...]
3. Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen stellen, indien mogelijk en zonder onnodige vertraging, een formulier voor compensatie- en terugbetalingsaanvragen uit hoofde van artikel 7, respectievelijk de artikelen 8, 8 bis, 9 en 10 op en verstrekken het aan de passagiers, of zij verstrekken een link die rechtstreekse toegang biedt tot dat formulier of tot het in lid 1 van dit artikel bedoelde gemeenschappelijke formulier.

Luchtvaartmaatschappijen en tussenpersonen verstrekken nadere gegevens op hun website, zoals een e-mailadres waarnaar compensatie- of terugbetalingsaanvragen langs elektronische weg kunnen worden verzonden. Dit vereiste is niet van toepassing indien er op een website of op mobiele applicaties andere elektronische communicatiemiddelen voorhanden zijn waarmee passagiers compensatie of terugbetaling kunnen aanvragen, zoals het in de eerste alinea van dit lid bedoelde formulier, mits die middelen in een toegankelijk formaat de keuze en informatie bieden die zijn opgenomen in het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier, en beschikbaar zijn in ten minste de taal van de boeking.

4. [...]

Wettelijke vertegenwoordigers van tussenpersonen in derde landen

1. Tussenpersonen die geen vestiging in de Unie hebben 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 waar de zij hun diensten aanbieden. Voor tussenpersonen die onder Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad* vallen, kan de krachtens die verordening aangewezen wettelijke vertegenwoordiger ook optreden als wettelijke vertegenwoordiger op grond van deze verordening.
2. Deze tussenpersonen machtigen hun wettelijke vertegenwoordigers om, samen met hen of in hun plaats door de uit hoofde van artikel 16, lid 1, aangewezen instanties te worden aangesproken over alle aangelegenheden die nodig zijn voor de ontvangst, de naleving en de uitvoering van in verband met deze verordening genomen besluiten. Tussenpersonen verstrekken hun wettelijke vertegenwoordiger de nodige bevoegdheden en voldoende middelen 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 verplichtingen uit hoofde van deze verordening, onverminderd de aansprakelijkheidsvorderingen en 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 waar de wettelijke vertegenwoordiger verblijft of gevestigd is. De tussenpersonen zorgen ervoor dat die informatie openbaar, gemakkelijk toegankelijk en nauwkeurig is en wordt bijgewerkt.
5. De aanwijzing van een wettelijke vertegenwoordiger binnen de Unie op grond van lid 1 vormt geen vestiging in de Unie.

6) [...]

Artikel 16 ter ter

Uitwisseling van informatie met nationale handhavingsinstanties

De nationale handhavingsinstanties kunnen luchtvaartmaatschappijen, tussenpersonen en luchthavenbeheerders verzoeken documenten en informatie te verstrekken die van belang zijn om hun functie uit te oefenen. Die documenten en informatie worden binnen één maand na ontvangst van het verzoek verstrekt, tenzij anders bepaald.

Artikel 16 ter quater

Informatie over alternatieve geschillenbeslechting door nationale handhavingsinstanties

De nationale handhavingsinstantie waarbij de passagier overeenkomstig artikel 16, lid 2, een klacht indient, of een andere instantie die krachtens die bepaling daartoe door een lidstaat is aangewezen, stelt de klager indien nodig in kennis van zijn of haar recht om zich tot instanties voor alternatieve geschillenbeslechting te wenden om individueel verhaal te halen.

Aan deze verplichting kan worden voldaan door de passagier door te verwijzen naar het interactieve instrument [lijst van aangemelde ADR-entiteiten] dat de Commissie krachtens artikel [20] van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad** onderhoudt, of, indien van toepassing, naar de aangewezen ADR-contactpunten die overeenkomstig artikel [24] van die richtlijn bij de Commissie zijn aangemeld.

Artikel 16 ter quinquies

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door het in artikel [26, lid 1, van Verordening (EU) .../... betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen] bedoelde comité. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad***.

2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

Indien het comité geen advies uitbrengt, neemt de Commissie de ontwerp-uitvoeringshandeling niet aan en is artikel 5, lid 4, derde alinea, van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

-
- * 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>).
- ** 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) 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>).”.

Artikel 2

Wijziging van Verordening (EG) nr. 1107/2006

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

0) Aan artikel 2 wordt de volgende definitie toegevoegd:

“m) “erkende geleidehond”: 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 voorschriften, indien dergelijke regels bestaan.”.

1) Aan artikel 4, lid 2, worden de volgende alinea's toegevoegd:

“Die begeleider is vrijgesteld van betaling van het passagierstarief en zit, indien mogelijk, kosteloos naast de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit. De luchtvaartmaatschappij stelt de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit duidelijk in kennis van de resterende kosten en het bedrag dat de begeleider moet betalen.

De luchtvaartmaatschappij, haar agenten of de touroperator staan de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit toe de naam van de vereiste begeleider kosteloos en tot 48 uur voor de geplande vertrektijd te wijzigen.”.

2) [...]

3) De volgende artikelen worden ingevoegd:

“Artikel 14 ter

Uitwisseling van informatie met nationale handhavingsinstanties

De nationale handhavingsorganen kunnen luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens verzoeken documenten en informatie te verstrekken die van belang zijn om hun functie uit te oefenen. Die documenten en informatie worden binnen één maand na ontvangst van het verzoek verstrekt, tenzij anders bepaald.

Informatie over alternatieve geschillenbeslechting door nationale handhavingsorganen

Het nationale handhavingsorgaan waarbij de passagier overeenkomstig artikel 15, lid 2, een klacht indient, of een ander orgaan dat krachtens die bepaling daartoe door een lidstaat is aangewezen, stelt de klager indien nodig in kennis van zijn of haar recht om zich tot organen voor alternatieve geschillenbeslechting te wenden om individueel verhaal te halen.

Aan deze verplichting kan worden voldaan door de passagier door te verwijzen naar het interactieve instrument [lijst van aangemelde ADR-entiteiten] dat de Commissie krachtens artikel [20] van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad* onderhoudt, of, indien van toepassing, naar de aangewezen ADR-contactpunten die overeenkomstig artikel [24] van die richtlijn bij de Commissie zijn aangemeld.

* 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>).”.

Artikel 3

Wijziging van Verordening (EU) nr. 1177/2010

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

0) Aan artikel 3 wordt de volgende definitie toegevoegd:

“v) “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 voorschriften, voor zover dergelijke regels bestaan.”.

1) 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 en, in voorkomend geval, 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) het volgende lid wordt toegevoegd:

“4. De krachtens de leden 1 en 2 vereiste informatie wordt binnen de in lid 1 vastgelegde termijn langs elektronische weg aan alle passagiers verstrekt, indien de passagier daarmee heeft ingestemd en bij de aankoop van het vervoerbewijs de nodige contactgegevens heeft verstrekt aan de vervoerder of, in voorkomend geval, de terminalexploitant.”.

- 2) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 19 bis

Indiening van terugbetaling- en schadevergoedingsverzoeken

0. Vervoerders verstrekken passagiers duidelijke informatie over het proces om om terugbetaling of schadevergoeding uit hoofde van artikel 18, respectievelijk artikel 19 van deze verordening te verzoeken.
- 0 bis. Passagiers hebben het recht om hun terugbetalings- en schadevergoedingsverzoeken in te dienen via het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier, het overeenkomstig lid 3 door de vervoerder verstrekte formulier, of langs een andere weg. Vervoerders weigeren een verzoek niet op grond dat de passagier het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier of het door de vervoerder overeenkomstig lid 3 verstrekte formulier niet heeft gebruikt, of het formulier langs een andere dan de in lid 3 bedoelde elektronische weg heeft toegezonden.

Passagiers hebben het recht hun verzoek in ten minste de taal van de boeking in te dienen.

Indien een verzoek onvoldoende nauwkeurig is, vragen de vervoerders de passagier het te verduidelijken en aan te vullen.

1. De Commissie stelt een uitvoeringshandeling vast ter opstelling van een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en schadevergoedingsverzoeken uit hoofde van artikel 18, respectievelijk artikel 19. Dat gemeenschappelijke formulier wordt opgesteld in een formaat dat toegankelijk is voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 28 bis, lid 2, van deze verordening bedoelde onderzoeks-procedure vastgesteld. De Commissie stelt het gemeenschappelijke formulier in alle officiële talen van de Unie beschikbaar op haar website.
2. [...]

3. Vervoerders stellen, indien mogelijk en zonder onnodige vertraging, een formulier voor terugbetalings- en schadevergoedingsverzoeken uit hoofde van artikel 18, respectievelijk artikel 19 op en verstrekken het aan de passagiers, of zij verstrekken een link die rechtstreekse toegang biedt tot dat formulier of tot het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier.

Vervoerders verstrekken nadere gegevens op hun website, zoals een e-mailadres waarnaar schadevergoedings- of terugbetalingsverzoeken langs elektronische weg kunnen worden verzonden. Dit vereiste is niet van toepassing indien er op een website of op mobiele applicaties andere elektronische communicatiemiddelen voorhanden zijn waarmee passagiers om terugbetaling of schadevergoeding kunnen verzoeken, zoals het in de eerste alinea van dit lid bedoelde formulier, mits die middelen in een toegankelijk formaat de keuze en informatie bieden die zijn opgenomen in het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier, en beschikbaar zijn in ten minste de taal van de boeking.

4. [...]”.

3) 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 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, in voorkomend geval, 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, waar mogelijk, en in haventerminals openbaar wordt gemaakt. De informatie wordt voor zover mogelijk verstrekt in toegankelijke formaten 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 personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit.”;

b) lid 3 wordt vervangen door:

“3. Vervoerders, terminalexploitanten en, in voorkomend geval, havenautoriteiten verstrekken passagiers op passende wijze aan boord van schepen, in havens, waar mogelijk, en in haventerminals hun contactgegevens en de contactgegevens van de krachtens artikel 25, lid 1, door de lidstaten aangewezen handhavingsinstantie.”.

4) 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 verstrekt in het meest geschikte formaat, indien technisch mogelijk langs elektronische weg.

Wanneer de informatie via elektronische communicatiemiddelen wordt verstrekt, zorgen de vervoerders, terminalexploitanten, havenautoriteiten, reisagenten 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 inzake de vragen of en wanneer zij de passagiers de nodige informatie hebben verstrekt, rust op de vervoerders, terminalexploitanten, havenautoriteiten, reisagenten en verkopers van vervoerbewijzen. Elk communicatiemiddel moet de passagier in staat stellen snel contact met hen op te nemen en doeltreffend te communiceren.”.

5) [...]

- 6) De volgende artikelen worden ingevoegd:

“Artikel 25 ter

Uitwisseling van informatie met nationale handhavingsinstanties

De nationale handhavingsinstanties kunnen vervoerders, terminalexploitanten en havenautoriteiten, indien van toepassing, verzoeken documenten en informatie te verstrekken die van belang zijn om hun functie uit te oefenen. Die documenten en informatie worden binnen één maand na ontvangst van het verzoek verstrekt, tenzij anders bepaald.

Artikel 25 quater

Informatie over alternatieve geschillenbeslechting door nationale handhavingsinstanties

De nationale handhavingsinstantie waarbij de passagier overeenkomstig artikel 25, lid 3, een klacht indient, of een andere instantie die krachtens die bepaling daartoe door een lidstaat is aangewezen, stelt de klager indien van toepassing in kennis van zijn of haar recht om zich tot instanties voor alternatieve geschillenbeslechting te wenden om individueel verhaal te halen.

Aan deze verplichting kan worden voldaan door de passagier door te verwijzen naar het interactieve instrument [lijst van aangemelde ADR-entiteiten] dat de Commissie krachtens artikel [20] van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad* onderhoudt, of, indien van toepassing, naar de aangewezen ADR-contactpunten die overeenkomstig artikel [24] van die richtlijn bij de Commissie zijn aangemeld.

* 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>).”.

- 7) [...]

8) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 28 bis

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door het in artikel 26, lid 1, van Verordening (EU) .../... van het Europees Parlement en de Raad*⁺ bedoelde comité. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad**.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

Indien het comité geen advies uitbrengt, neemt de Commissie de ontwerp-uitvoeringshandeling niet aan en is artikel 5, lid 4, derde alinea, van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

* Verordening (EU) .../... van het Europees Parlement en de Raad van ... betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen (PB L, ..., ELI: ...).

** 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>).”.

⁺ PB: gelieve het volgnummer van de verordening in document 2023/0436 (COD) in te voegen en het nummer, de datum en de PB-referentie in de desbetreffende voetnoot in te voegen.

Artikel 4

Wijziging van Verordening (EU) nr. 181/2011

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

0) In artikel 2 wordt lid 2 vervangen door:

“2. Op diensten in de zin van lid 1 van dit artikel, waarbij de geplande reisafstand minder dan 250 km bedraagt, zijn artikel 4, lid 2, artikel 9, artikel 10, lid 1, 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 tot informatie als bedoeld in de artikelen 24 en 25, artikel 26, artikel 27, artikel 28, artikel 28 ter en artikel 28 quater van toepassing.”.

0 bis) Aan artikel 3 wordt de volgende definitie 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 voorschriften, voor zover dergelijke regels bestaan.”.

1) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 19 bis

Indiening van terugbetaling- en schadevergoedingsverzoeken

0. Vervoerders verstrekken passagiers duidelijke informatie over het proces om om terugbetaling en schadevergoeding uit hoofde van artikel 19 te verzoeken.

0 bis. Passagiers hebben het recht om hun terugbetalings- of schadevergoedingsverzoeken in te dienen via het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier, het overeenkomstig lid 3 door de vervoerder verstrekte formulier, of langs een andere weg. Vervoerders weigeren een verzoek niet op grond dat de passagier het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier of het door de vervoerder overeenkomstig lid 3 verstrekte formulier niet heeft gebruikt, of het formulier langs een andere dan de in lid 3 bedoelde elektronische weg heeft toegezonden.

Passagiers hebben het recht hun verzoek in ten minste de taal van de boeking in te dienen.

Indien een verzoek onvoldoende nauwkeurig is, vraagt de vervoerder de passagier het te verduidelijken en aan te vullen.

1. De Commissie stelt een uitvoeringshandeling vast ter opstelling van een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en compensatieaanvragen uit hoofde van artikel 19. Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in een formaat dat toegankelijk is voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 31 bis, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld. De Commissie stelt het gemeenschappelijke formulier in alle officiële talen van de Unie beschikbaar op haar website.
2. [...]
3. Vervoerders stellen, indien mogelijk en zonder onnodige vertraging, een formulier voor terugbetalings- en schadevergoedingsverzoeken uit hoofde van artikel 19 op en verstrekken het aan de passagiers, of zij verstrekken een link die rechtstreekse toegang biedt tot dat formulier of tot het in lid 1 van dit artikel bedoelde gemeenschappelijke formulier.

Vervoerders verstrekken nadere gegevens op hun website, zoals een e-mailadres waarnaar schadevergoedings- of terugbetalingsverzoeken langs elektronische weg kunnen worden verzonden. Dit vereiste is niet van toepassing indien er op een website of op mobiele applicaties andere elektronische communicatiemiddelen voorhanden zijn waarmee passagiers om terugbetaling of schadevergoeding kunnen verzoeken, zoals het in de eerste alinea van dit lid bedoelde formulier, mits die middelen in een toegankelijk formaat de keuze en informatie bieden die zijn opgenomen in het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier, en beschikbaar zijn in ten minste de taal van de boeking.

4. [...]”.

2) Artikel 20 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

“1. In geval van annulering of vertrek met vertraging van een geregelde vervoersdienst, stelt de vervoerder of, in voorkomend geval, 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 deze bekend is.”;

b) lid 4 wordt vervangen door:

“4. De krachtens de leden 1 en 2 vereiste informatie wordt ook binnen de in lid 1 vastgelegde termijn langs elektronische weg verstrekt aan alle passagiers, met inbegrip van passagiers die vanaf een bushalte vertrekken, indien zij daarmee hebben ingestemd en bij de aankoop van het vervoerbewijs de nodige contactgegevens hebben verstrekt aan de vervoerder of, in voorkomend geval, de terminalbeheerder.”.

3) De titel van hoofdstuk V wordt vervangen door:

“Hoofdstuk V

Algemene regels, kwaliteit van de dienstverlening en klachten”.

4) 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 voldoende informatie in voor iedereen toegankelijke formaten en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt meegedeeld.”.

5) In artikel 25 wordt lid 1 vervangen door:

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

- a) passende en begrijpelijke informatie over hun rechten en plichten uit hoofde van deze verordening;
- b) de contactgegevens van de vervoerders of, in voorkomend geval, de terminalbeheerders;
- c) de contactgegevens van de door de lidstaten krachtens artikel 28, lid 1, aangewezen handhavingsinstanties.

De in de eerste alinea bedoelde informatie wordt, indien mogelijk, ook langs elektronische weg verstrekt, onder meer in terminals en, indien van toepassing, op het internet. Op verzoek van een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit wordt die informatie indien mogelijk in een toegankelijke vorm verstrekt.”.

6) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 25 bis

Middelen om met passagiers te communiceren

De in de artikelen 20 en 24 en artikel 25, lid 1, naargelang het geval, bedoelde informatie wordt verstrekt in het meest geschikte formaat, indien technisch mogelijk langs elektronische weg.

Indien de informatie via elektronische communicatiemiddelen wordt verstrekt, zorgen de vervoerders, terminalbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en reisagenten 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 inzake de vragen of en wanneer zij de passagiers de nodige informatie hebben verstrekt, rust op de vervoerders, terminalbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en reisagenten. Elk communicatiemiddel moet de passagier in staat stellen snel contact met hen op te nemen en doeltreffend te communiceren.”.

- 7) [...]
- 8) De volgende artikelen worden ingevoegd:

“Artikel 28 ter

Uitwisseling van informatie met nationale handhavingsinstanties

De nationale handhavingsinstanties kunnen vervoerders en terminalbeheerders verzoeken documenten en informatie te verstrekken die van belang zijn om hun functie uit te oefenen. Die documenten en informatie worden binnen één maand na ontvangst van het verzoek verstrekt, tenzij anders bepaald.

Artikel 28 quater

Informatie over alternatieve geschillenbeslechting door nationale handhavingsinstanties

De nationale handhavingsinstantie waarbij de passagier overeenkomstig artikel 28, lid 3, een klacht indient, of een andere instantie die krachtens die bepaling daartoe door een lidstaat is aangewezen, stelt de klager indien van toepassing in kennis van zijn of haar recht om zich tot instanties voor alternatieve geschillenbeslechting te wenden om individueel verhaal te halen.

Aan deze verplichting kan worden voldaan door de passagier door te verwijzen naar het interactieve instrument [lijst van aangemelde ADR-entiteiten] dat de Commissie krachtens artikel [20] van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad* onderhoudt, of, indien van toepassing, naar de aangewezen ADR-contactpunten die overeenkomstig artikel [24] van die richtlijn bij de Commissie zijn aangemeld.

* 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) [...]

10) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 31 bis

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door het in artikel 26, lid 1, van Verordening (EU) .../... van het Europees Parlement en de Raad*⁺ bedoelde comité. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad** van toepassing.

Indien door het comité geen advies wordt uitgebracht, neemt de Commissie de ontwerpuitvoeringshandeling niet aan en is artikel 5, lid 4, derde alinea, van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

-
- * Verordening (EU) .../... van het Europees Parlement en de Raad van ... betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen (PB L, ..., ELI: ...).
- ** 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>).”.

⁺ PB: gelieve het volgnummer van de verordening in document 2023/0436 (COD) in te voegen en het nummer, de datum en de PB-referentie in de desbetreffende voetnoot in te voegen.

Artikel 5
Wijziging van Verordening (EU) 2021/782

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

0) Aan artikel 3 wordt de volgende definitie 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 voorschriften, voor zover dergelijke regels bestaan.”.

0 bis) Artikel 20, lid 2, punt b), wordt 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. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met de toegangseisen van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en met de behoeften van erkende hulphonden;”.

0 ter) Artikel 20, 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 personen met beperkte mobiliteit, alsook aan die van begeleiders en erkende hulphonden.”.

0 quater) Artikel 23, lid 1, punt c), wordt vervangen door:

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

0 quater) Artikel 25 wordt als volgt gewijzigd:

a) de titel wordt vervangen door:

“Artikel 25

Vergoeding voor mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen en erkende hulphonden”;

b) lid 1 wordt vervangen door:

“1. Indien spoorwegondernemingen en stationsbeheerders verlies of beschadiging van mobiliteitsuitrusting zoals rolstoelen en hulpmiddelen dan wel verlies of letsel van door personen met een handicap en personen met 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 vergoeding. Die vergoeding dekt:

- a) de kosten van vervanging of herstel van de verloren of beschadigde mobiliteitsuitrusting of hulpmiddelen;
- b) de kosten van vervanging of de behandeling van het letsel van erkende hulphonden die zoek respectievelijk gewond geraakt zijn; en
- c) de redelijke kosten voor tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen of erkende hulphonden indien de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder een dergelijke vervanging niet verstrekt overeenkomstig lid 2.”.

- 1) Het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 30 bis

Middelen om met passagiers te communiceren

Wanneer informatie uit hoofde van deze verordening via elektronische communicatiemiddelen aan passagiers wordt verstrekt, zorgen de spoorwegondernemingen, stationsbeheerders 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 inzake de vragen of en wanneer zij de passagiers de nodige informatie hebben verstrekt, rust op de spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en verkopers van vervoerbewijzen. Elk communicatiemiddel moet de passagier in staat stellen snel contact met hen op te nemen en doeltreffend te communiceren.”.

- 4) Artikel 38 wordt als volgt gewijzigd:

- a) lid 1 wordt vervangen door:

“1. De Commissie wordt bijgestaan door het in artikel 26, lid 1, van Verordening (EU) .../... van het Europees Parlement en de Raad*⁺ bedoelde comité. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011.

* Verordening (EU) .../... van het Europees Parlement en de Raad van ... betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen (PB L, ..., ELI: ...).”;

⁺ PB: gelieve het volgnummer van de verordening in document 2023/0436 (COD) in te voegen en het nummer, de datum en de PB-referentie in de desbetreffende voetnoot in te voegen.

- b) in lid 2 wordt een tweede alinea toegevoegd, die als volgt luidt:

“Indien het comité geen advies uitbrengt, stelt de Commissie de ontwerpsluitvoeringshandeling niet vast en is artikel 5, lid 4, derde alinea, van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.”.

Artikel 7

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*.

Zij is van toepassing vanaf ... [2 jaar vanaf de datum van inwerkingtreding van deze verordening].

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

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

Voor de Raad

De voorzitter
