

Bryssel den 29 november 2024
(OR. en)

16123/24

Interinstitutionellt ärende:
2023/0437(COD)

TRANS 509
CODEC 2205

NOT

från:	Rådets generalsekretariat
till:	Rådet
Föreg. dok. nr:	15760/24 + COR1
Komm. dok. nr:	16284/23 + ADD1
Ärende:	Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen – Allmän riktlinje

I. INLEDNING

1. Den 29 november 2023 förelade kommissionen rådet och Europaparlamentet ett förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/20, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen. Förslaget lades fram som en del av ett paket för att åtgärda bristerna i det nuvarande regelverket för passagerares rättigheter, tillsammans med förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor.

2. Genomförandeförslaget syftar till att åtgärda bristerna i tillämpningen och efterlevnaden av passagerares rättigheter genom att
 - säkerställa en ändamålsenlig och effektiv tillämpning i alla medlemsstater och inom alla transportslag, genom effektivare verktyg för övervakning av aktörernas efterlevnad av passagerares rättigheter,
 - säkerställa en effektivare hantering av passagerares klagomål oavsett transportslag,
 - reglera rätten till återbetalning av hela inköpspriset för flygbiljetter som bokas via en mellanhand, när flygningen inte genomförs som planerat.

I förslaget fastställs inga nya passagerarrättigheter som sådana. Det syftar till att skapa balans mellan skyddet av passagerare och skyldigheterna för transportörer och infrastrukturförvaltare.

3. Utkastet till förordning grundar sig på artiklarna 91.1 och 100.2 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

II. ARBETET VID ÖVRIGA INSTITUTIONER

4. I Europaparlamentet har utskottet för transport och turism (TRAN) huvudansvaret. Matteo Ricci (S, D, IT) är utsedd till föredragande. Utskottet har ännu inte fattat något beslut om förslaget.
5. Europeiska ekonomiska och sociala kommittén avgav sitt yttrande den 30 mars 2024¹. Europeiska regionkommittén har beslutat att inte avge något yttrande om förslaget.

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

III. ARBETET I RÅDET OCH DESS FÖRBEREDANDE ORGAN

6. De två förslagen, genomförande och multimodala resor, lades fram för arbetsgruppen för intermodala transporter och transportnät den 12 januari 2024. En preliminär behandling av förslaget om genomförande, artikel för artikel, hölls den 19 april 2024 under det belgiska ordförandeskapet. Lagstiftningstexten diskuterades sedan mellan den 19 juli och den 12 november 2024 under det ungerska ordförandeskapet.
7. Delegationerna välkomnade förslaget och kommissionens avsikt att förbättra efterlevnaden av passagerares rättigheter inom olika transportslag. De ville också försöka begränsa den nya administrativa bördan både för nationella tillsynsorgan och för aktörerna, särskilt små och medelstora företag.
8. Den kvarstående frågan om kommissionens förslag från 2013 om ändring av förordningen om flygpassagerares rättigheter², om vilket rådet höll en riktlinjedebatt den 5 december 2024, togs också upp, och några delegationer ansåg att vissa ändringar som föreslagits för förordning (EG) nr 261/2004 i genomförandeförslaget skulle passa bättre i diskussionerna om 2013 års förslag.
9. Flera ändringar av kommissionens förslag har föreslagits i syfte att dels förtydliga bestämmelserna, dels minska den administrativa bördan. Ordförandeskapet försökte också upprätthålla en samstämmighet mellan detta förslag och förslaget om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor.

² Förslag till EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och av förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage. COM(2013) 0130 final – 2013/0072 (COD)

10. Sammantaget kan de viktigaste ändringarna av kommissionens ursprungliga förslag sammanfattas på följande sätt:
- a) En definition av ”**erkänd assistanshund**” har lagts till i alla sektorsspecifika förordningar för att klargöra begreppet assistanshund, som hittills inte har definierats i unionslagstiftningen. Detta förtydligande bör öka rättssäkerheten för passagerarna, särskilt de mest utsatta – personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet.
 - b) När det gäller ett **gemensamt formulär för återbetalning och kompensation** föreslås i kompromissen att förfarandet för ingivande av begäran om återbetalning och kompensation ska förtydligas och förenklas. Språkreglerna för inlämning av formulär har förenklats för att å ena sidan minska den administrativa bördan för transportörer och mellanhänder och å andra sidan underlätta förfarandet för passagerarna.
 - c) När det gäller **tjänstekvalitetsnormer** vill flera delegationer först bedöma genomförandet av de befintliga kraven i förordning (EU) 2021/782 innan de utvidgas till att omfatta andra sektorer.
 - d) Delegationerna instämde i vikten av att säkerställa en effektiv efterlevnad av passagerares rättigheter i unionen. För att undvika en alltför stor administrativ börda för de nationella tillsynsorganen och bevara deras oberoende har bestämmelserna om en **riskbaserad metod för övervakning av efterlevnaden** och om **samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen** strukits.
11. När det gäller flygpassagerares rättigheter har följande ändringar införts:
- a) **Behandlingen av personuppgifter** har förtydligats för att de rättsliga kraven ska uppfyllas.

- b) **Återbetalningen av hela inköpspriset för den biljett** som bokas via en mellanhand har förtydligats för att bättre återspegla rättspraxis, särskilt när det gäller förmedlingsavgifter.
- c) För att underlätta de nationella tillsynsorganens övervakning av mellanhändernas efterlevnad av skyldigheterna enligt förordning (EG) nr 261/2004 kommer **mellanhänder från tredjeländer** att vara skyldiga att utse en rättslig företrädare. Liknande bestämmelser har tidigare införts i rättsakten om digitala tjänster³, och begreppet används också inom ramen för förordning (EU) 2019/1020⁴.
- d) Slutligen infördes två tekniska justeringar när det gäller **kommittéförfarandet**: i förordning (EG) nr 261/2004 har en ny artikel lagts till, eftersom den inte ingick i kommissionens förslag⁵, medan den relevanta artikeln i förordning (EG) nr 1107/2006 har strukits eftersom inga genomförandeakter förutses i den förordningen.
12. Vid arbetsgruppens senaste möte välkomnade delegationerna de framsteg som gjorts och en stor majoritet ansåg det möjligt att sikta på en allmän riktlinje i december.
13. Efter ytterligare ändringar av kompromisstexten efter det mötet godkände Coreper texten den 27 november 2024 som förberedelse inför rådets möte. På det hela taget fick texten stöd av en stor majoritet av delegationerna.

³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1020 av den 20 juni 2019 om marknadskontroll och överensstämmelse för produkter och om ändring av direktiv 2004/42/EG och förordningarna (EG) nr 765/2008 och (EU) nr 305/2011 (EUT L 169, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Artikeln om kommittéförfarande ingår i det kommissionsförslag som avses i punkt 7 i denna not.

IV. SLUTSATS

14. Mot bakgrund av ovanstående uppmanas rådet (transport, telekommunikation och energi) att vid mötet den 5 december 2024 enas om en allmän riktlinje om den kompromisstext som bifogas.
-

2023/0437 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING**om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen**

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA
FÖRORDNINGmed beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artiklarna 91.1
och 100.2,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande⁶,

efter att ha hört Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

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

av följande skäl:

- (1) Ett antal ändringar bör göras i Europaparlamentets och rådets förordningar (EG) nr 261/2004⁷, (EG) nr 1107/2006⁸, (EU) nr 1177/2010⁹, (EU) nr 181/2011¹⁰ och (EU) 2021/782¹¹ för att säkerställa ett effektivt skydd av passagerares rättigheter i unionen vid flyg- och tågresor, resor till sjöss och på inre vattenvägar och vid busstransport och med beaktande av antagandet av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) .../...¹²⁺.
- (2) Ändamålsenliga rättigheter för passagerare bör uppmuntra till ett ökat resande med kollektivtrafik, vilket är ett mål som anges i strategin för hållbar och smart mobilitet – att sätta EU-transporterna på rätt spår för framtiden som antogs av kommissionen den 9 december 2020.

⁷ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹⁰ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.1.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (omarbetning) (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹² Europaparlamentets och rådets förordning (EU) .../... av den ... om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor (EUT L, ... ELI: ...).

⁺ EUT: för in numret på förordningen i dokument 2023/0436 (COD) och för in nummer, datum och EUT-hänvisning i motsvarande fotnot.

- (3) Efter de övergripande utvärderingarna av förordningarna (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010 och (EU) nr 181/2011 mellan 2019 och 2020 drog kommissionen slutsatsen att effektiviteten i unionslagstiftningen om passagerares rättigheter äventyras på grund av passagerares bristande medvetenhet om sina rättigheter och de befintliga bestämmelserna om att utöva dessa rättigheter. I samband med dessa utvärderingar drogs även slutsatsen att passagerare, inbegripet personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, inte till fullo kan dra nytta av sina rättigheter på grund av, å ena sidan, brister i hur dessa tillämpas av transportörer, flygplatsernas ledningsenheter, stationsförvaltare, hamnterminaloperatörer, bussterminaloperatörer och mellanhänder och, å andra sidan, brister i nationella tillsynsmyndigheters efterlevnadskontroll.
- (4) Reglerna i förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010 och (EU) nr 181/2011 behöver förenklas, göras enhetliga och harmoniseras, särskilt vad gäller de regler som rör information till passagerare om deras rättigheter före och under resan, efterlevnaden av passagerarnas rättigheter och hanteringen av passagerares klagomål. Befintliga regler i dessa förordningar bör ändras för att komplettera, på området lufttransport, busstransport samt transport till sjöss och på inre vattenvägar, de regler i förordning (EU) 2021/782 som inom järnvägssektorn omfattar förfarandet för begärande av återbetalning eller kompensation, transportörers skyldighet att dela information med nationella tillsynsorgan och nationella tillsynsorgans skyldighet att informera passagerare om alternativ tvistlösning.

- (5) Återbetalningsprocessen för flygbiljetter som har bokats genom en mellanhand är för närvarande oklar och bör därför förtydligas. antingen överför de passagerarens betalningsuppgifter (kreditkortsuppgifter) direkt till lufttrafikföretaget (en s.k. pass through-mellanhand), och lufttrafikföretaget vänder den ursprungliga betalningsströmmen så att återbetalningen går direkt till passagerarens konto, eller också har mellanhanden betalat lufttrafikföretaget från sitt eget konto (en s.k. ansvarig registrerad handlare), och när lufttrafikföretaget vänder betalningsströmmen går återbetalningen till mellanhandens konto. Mellanhanden överför sedan den slutliga återbetalningen till passageraren. Passagerare känner ofta inte till vilken återbetalningsprocess som mellanhanden har valt. Mellanhanden bör informera passageraren om återbetalningsprocessen i samband med bokningstillfället. Lufttrafikföretaget bör därför offentliggöra huruvida det samarbetar med mellanhänder för hantering av återbetalningar, och i så fall med vilka; en negativ förteckning över mellanhänder vilka lufttrafikföretaget beslutar att inte samarbeta med bör också anses uppfylla denna skyldighet.
- (6) Det är allmänt utbredd praxis inom luftfartsindustrin att hantera återbetalningar genom den mellanhand som gjorde betalningen till lufttrafikföretaget från sitt eget konto (en s.k. ansvarig registrerad handlare). Lufttrafikföretag bör därför ha denna möjlighet.
- (7) I enlighet med artikel 8.1 a i förordning (EU) 261/2004 ska, om passageraren har rätt till återbetalning, en sådan återbetalning göras inom sju dagar. Om lufttrafikföretaget hanterar återbetalningar genom den ansvariga registrerade handlaren bör fristen för betalning till passageraren förlängas till högst 14 dagar för att beakta dessa två steg i återbetalningsprocessen, och lufttrafikföretaget bör återbetala mellanhanden som i sin tur bör återbetala passageraren. Om ingen återbetalning har gjorts till passageraren inom 14 dagar bör passageraren emellertid ha rätt att erhålla återbetalningen direkt från det lufttrafikföretag som utför flygningen.

- (8) Tillämpningen av förordning (EG) nr 261/2004 på bokning av biljetter via mellanhänder skulle medföra behandling av personuppgifter, inbegripet passagerarnas kontaktuppgifter, särskilt för att mellanhanden ska kunna ge passagerarna information, tillmötesgå begäranden om service, återbetalning, ombokning och kompensation och hantera passagerares klagomål. Behandling av personuppgifter i enlighet med den förordningen bör genomföras i enlighet med unionsrätten om skydd av personuppgifter, i synnerhet Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679¹³. För de syften och den tidsperiod som anges i den förordningen. Lufttrafikföretag och mellanhänder bör få behålla de kontaktuppgifter för passagerare som samlats in i syfte att fullgöra skyldigheten när det gäller passagerarnas reseinformation i högst 72 timmar efter det att transportavtalet har fullgjorts. I händelse av störningar eller inställda resor, som senare i synnerhet kan ge upphov till begäranden om återbetalning eller kompensation och klagomål, kan det bli nödvändigt med en längre lagringstid för att lufttrafikföretag och mellanhänder ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt förordning (EG) nr 261/2004 när det gäller tillhandahållande av service, återbetalning, ombokning och kompensation samt hantering av klagomål. All behandling av passagerares personuppgifter, inbegripet lufttrafikföretags och mellanhänders lagring av sådana uppgifter för andra ändamål än det för vilket personuppgifterna ursprungligen samlades in enligt den förordningen, bör utföras i enlighet med artikel 6.4 i förordning (EU) 2016/679.

¹³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (Text av betydelse för EES) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).
ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.

Lufttrafikföretag och mellanhänder får använda passagerares personuppgifter eller bevara sådana uppgifter under en längre period än den lagringsperiod som föreskrivs i denna förordning och för sådana andra ändamål om sådan behandling grundar sig på en annan medlemsstats nationella rätt eller unionsrätten, i enlighet med förordning (EU) 2016/679. De kan omfatta behandling för tvistlösning, inbegripet rättsliga förfaranden, som rör genomförandet av den förordningen. Förordning (EG) nr 261/2004 påverkar inte heller behandlingen av personuppgifter på grundval av unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt som utgör en nödvändig och proportionell åtgärd i ett demokratiskt samhälle i syfte att skydda de mål som avses i artikel 23.1 i förordning (EU) 2016/679. Den påverkar i synnerhet inte behandlingen av personuppgifter i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/681¹⁴, Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2111/2005¹⁵ eller nationell rätt i enlighet med artikel 6.4 i förordning (EU) 2016/679 eller tillämplig unionsrätt om flygsäkerhet och luftfartsskydd. Det bör också noteras att skyldigheten att tillhandahålla information till passagerare om deras rättigheter inte påverkar den personuppgiftsansvariges skyldighet att tillhandahålla information till den registrerade i enlighet med artiklarna 12, 13 och 14 i förordning (EU) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/681 av den 27 april 2016 om användning av passageraruppgiftssamlingar (PNR-uppgifter) för att förebygga, förhindra, upptäcka, utreda och lagföra terroristbrott och grov brottslighet (EUT L 119, 4.5.2016, s. 132), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>.

¹⁵ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2111/2005 av den 14 december 2005 om upprättande av en gemenskapsförteckning över alla lufttrafikföretag som förbjudits att bedriva verksamhet inom gemenskapen och om information till flygpassagerare om vilket lufttrafikföretag som utför en viss flygning, samt om upphävande av artikel 9 i direktiv 2004/36/EG (EUT L 344, 27.12.2004, s. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) Information som lämnas till passagerare om deras rättigheter före och under resan bör leda till ökad medvetenhet. Denna information bör vara kortfattad och göras tillgänglig på ett enkelt, väl synligt och direkt sätt. Informationen bör tillhandahållas på ett tydligt och begripligt sätt, i möjligaste mån i elektronisk form.
- (12) Nationella tillsynsorgan bör samarbeta sinsemellan för att säkerställa att de berörda förordningarna tolkas och tillämpas på ett harmoniserat sätt. Transportörer, terminalförvaltare och mellanhänder bör regelbundet förse nationella tillsynsorgan med information om alla aspekter som rör tillämpningen av de berörda förordningarna, så att nationella tillsynsorgan bättre kan fullgöra sina övervakningsuppgifter. Aktörernas tillhandahållande av handlingar och information till de nationella tillsynsorganen påverkar, i tillämpliga fall, inte rätten att tiga och att inte röja sig själv. Nationella tillsynsorgan bör, beroende på vad som är lämpligt, sträva efter att inte begära att aktörerna ska tillhandahålla samma handlingar och information flera gånger.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Förfarandena för återbetalning och ersättning bör vara icke-diskriminerande och lättillgängliga. För att underlätta för passagerare att begära återbetalning eller kompensation i enlighet med de berörda förordningarna bör formulär som är giltiga i hela unionen fastställas för sådana begäranden. Passagerare bör ha möjlighet att lämna in sina begäranden med hjälp av ett sådant formulär. Oavsett det faktum att bruket att lämna in begäranden om återbetalning och kompensation på elektronisk väg har blivit mycket vanligt bör en passagerare ha tillräckliga möjligheter att lämna in begäranden på andra sätt och få sina ärenden hanterade på ett effektivt sätt via andra kanaler än de elektroniska, till exempel per telefon eller post.

- (16) Passagerare som ansöker om individuell gottgörelse bör informeras om möjligheten att inge klagomål till organ för alternativ tvistlösning vad gäller påstådda överträdelser av de berörda förordningarna. De nationella tillsynsorganen är bäst lämpade att göra detta.
- (17) Under vissa omständigheter måste personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs enligt tillämpliga säkerhetskrav som fastställts i internationell rätt, unionsrätt eller nationell rätt eller av den behöriga myndigheten. På grund av lufttransporternas särdrag, särskilt tillämpningen av flygplatskatter och flygplatsavgifter, kan det vara svårt att uppnå en fullständig anpassning till befintliga rättigheter vad gäller transporter med järnväg, med buss och till sjöss och på inre vattenvägar med kostnadsfritt resande för den ledsagande personen, men om kravet införs av ett lufttrafikföretag bör resekostnaderna för en sådan ledsagande person begränsas till ett minimum vid flygresor. Om ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör kräver att en person med funktionshinder eller en person med nedsatt rörlighet ska ledsagas, bör lufttrafikföretaget åtminstone täcka flygpriset för den ledsagande personen. Lufttrafikföretaget bör ha möjlighet att begära att den ledsagande personen ska täcka flygplatsavgifter och andra obligatoriska avgifter som är direkt kopplade till en sådan persons resa och som inte tas ut av lufttrafikföretaget. Om information till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet tillhandahålls i lättillgänglig form bör den dessutom tillhandahållas i enlighet med tillämplig lagstiftning, inbegripet tillgänglighetskraven i bilaga I till Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882¹⁶.

¹⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EUT L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att säkerställa en faktisk efterlevnad av passagerares rättigheter vid transporter med flyg, järnväg och buss och till sjöss och på inre vattenvägar, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare, på grund av behovet av att ha samma regler på den inre marknaden, bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.
- (19) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011¹⁷. Granskningsförfarandet bör användas för att anta de gemensamma formulären för begäranden om återbetalning och kompensation.
20. Denna förordning är förenlig med grundläggande rättigheter och med de principer som erkänns i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, särskilt artiklarna 21, 26, 38 och 47 rörande förbud mot alla former av diskriminering, integrering av personer med funktionsnedsättning, tryggande av en hög nivå i fråga om konsumentskydd samt rätten till ett effektivt rättsmedel och till en opartisk domstol.

¹⁷ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter (EUT L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 42.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725¹⁸ och avgav ett yttrande den 24 januari 2024.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

¹⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1245/2002/EG (EUT L 295, 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Artikel 1
Ändring av förordning (EG) nr 261/2004

Förordning (EG) nr 261/2004 ska ändras på följande sätt:

1. I artikel 2 ska följande definitioner läggas till:

- ”ca) *flygplatsens ledningsenhet*: enhet enligt definitionen i artikel 2 f i förordning (EG) nr 1107/2006.
- fa) *hela inköpspriset för biljetten*: det slutliga pris som ska betalas i slutet av bokningsprocessen, inbegripet flygpriset och alla tillämpliga skatter, avgifter, tilläggsavgifter och avgifter som betalas för alla frivilliga och icke-frivilliga tjänster som ingår i biljetten, exklusive förmedlingsavgifter, oavsett om dessa tillägg och avgifter har betalats tillsammans med avgifterna för transporttjänsten eller separat i ett senare skede.
- fb) *förmedlingsavgift*: skillnaden mellan det belopp som passageraren betalar och det belopp som lufttrafikföretaget tar emot för samma tjänst, och som tas ut av mellanhanden.
- z) *mellanhand*: varje fysisk eller juridisk person, med undantag av transportör, som för ändamål som faller inom ramen för den personens närings- eller yrkesverksamhet agerar för en transportörs eller passagerares räkning i syfte att ingå ett transportavtal.
- za) *erkänd assistanshund*: en hund som är särskilt utbildad för att öka oberoendet och möjligheterna till självbestämmande för personer med funktionsnedsättning, officiellt erkänd i enlighet med tillämpliga nationella regler, om sådana regler finns.”.

2. Följande artikel ska införas som artikel 8a:

”Artikel 8a

Återbetalning när biljetten har bokats via en mellanhand

1. Om passageraren har bokat en biljett via en mellanhand får det lufttrafikföretag som utför flygningen göra den återbetalning som avses i artikel 8.1 a genom samma mellanhand. I sådana fall ska mellanhanden återbetala passageraren i enlighet med punkterna 3 och 5 i denna artikel.

Lufttrafikföretag ska, på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt, offentliggöra huruvida de har godkänt att återbetalningar hanteras via mellanhänder, och vilka de godkända mellanhänderna i så fall är.

Om mellanhanden inte deltar i återbetalningsprocessen ska artikel 8.1 a tillämpas på återbetalningen.

2. Mellanhanden ska på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt informera passageraren om återbetalningsprocessen i enlighet med denna artikel i samband med bokningstillfället och i bokningsbekräftelsen.
3. Återbetalning genom mellanhanden ska vara kostnadsfri för passagerare. Återbetalningen ska inte minska med finansiella transaktionskostnader i samband med denna, såsom avgifter, telefonkostnader eller stämplat.
4. [...]
5. Följande regler ska tillämpas vid återbetalningar via mellanhänder som har betalat lufttrafikföretaget för biljetter från sitt eget konto:
 - a) lufttrafikföretaget ska återbetala mellanhanden det belopp som det mottagit för biljetten från mellanhanden inom sju dagar från den dag då lufttrafikföretaget mottog passagerarens val av återbetalning i enlighet med artikel 8.1 a första strecksatsen.

Mellanhanden ska återbetala passageraren hela inköpspriset för biljetten och de förmedlingsavgifter som ska återbetalas i enlighet med artikel 14.5, via det ursprungliga betalningssätt som användes av passageraren eller för dennes räkning vid tidpunkten för bokningen av transporttjänsten, senast inom ytterligare sju dagar, och informera passageraren och lufttrafikföretaget om detta. Om detta betalningssätt inte längre är tillgängligt ska mellanhanden kontakta passageraren för att erhålla betalningsuppgifterna.

- b) Om passageraren inte erhåller återbetalningen inom 14 dagar från den dag då återbetalning har valts i enlighet med artikel 8.1 a första strecksatsen ska lufttrafikföretaget kontakta passageraren, senast dagen efter utgången av fjortondagarsperioden, för att erhålla betalningsuppgifterna för återbetalningen. Vid mottagandet av dessa betalningsuppgifter ska lufttrafikföretaget återbetala passageraren hela inköpspriset för biljetten och de förmedlingsavgifter som ska återbetalas i enlighet med artikel 14.5, såvida inte dessa avgifter har tagits ut utan lufttrafikföretagets vetskap. Lufttrafikföretaget ska återbetala passageraren inom 14 dagar och informera passageraren och mellanhanden om detta.

6. Denna artikel är inte tillämplig på biljetter som bokas som en del av en paketresa i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302*.

* Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).”.

2a. I artikel 11 ska punkt 1 ersättas med följande:

”1. Lufttrafikföretag ska ge förtur till personer med nedsatt rörlighet och personer och erkända assistanshundar som ledsagar dem samt till barn som reser ensamma.”.

2b. Artikel 14 ska ändras på följande sätt:

a) Rubriken ska ersättas med följande:

”Artikel 14

Skyldighet att informera passagerare”.

b) Följande punkter ska läggas till:

”4. Informationen till, och korrespondensen med, passagerare enligt denna förordning ska tillhandahållas elektroniskt om detta är tekniskt möjligt. Om informationen tillhandahålls på detta sätt ska lufttrafikföretag och mellanhänder säkerställa att eventuell skriftlig korrespondens, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, kan bevaras för senare hänvisningar.

Bevisbördan i fråga om huruvida och när nödvändig information har lämnats till passagerarna ska vila på lufttrafikföretag och mellanhänder. Alla kommunikationsmedel ska göra det möjligt för passageraren att snabbt ta kontakt med lufttrafikföretag och mellanhänder och kommunicera på ett effektivt sätt.

5. När mellanhänder erbjuder biljetter ska de informera passagerarna om de förmedlingsavgifter som tillämpas och om storleken på de avgifter som kan återbetalas enligt artiklarna 8 och 8a.

6. Punkterna 4 och 5 i denna artikel är inte tillämpliga på biljetter som bokas som en del av en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.”.

3. Följande artikel ska införas som artikel 14a:

Artikel 14a

Informationsöverföring av mellanhanden

1. [...]
2. Om passageraren inte köper en biljett direkt från ett lufttrafikföretag, utan via en mellanhand, ska denna mellanhand tillhandahålla passagerarens kontaktuppgifter och bokningsuppgifterna till lufttrafikföretaget. Lufttrafikföretaget får endast använda dessa kontaktuppgifter, i den utsträckning detta är nödvändigt, för att fullgöra sina skyldigheter vad gäller information, service, återbetalning, ombokning och kompensation, och i den utsträckning som är nödvändig för att hantera klagomål.
3. För att fullgöra sina skyldigheter vad gäller passagerarens rätt till information får lufttrafikföretaget och mellanhanden lagra sådana uppgifter i högst 72 timmar efter det att transportavtalet har fullgjorts.

I syfte att fullgöra sina skyldigheter vad gäller service, ombokning, återbetalning, kompensation och hantering av klagomål får lufttrafikföretaget och mellanhanden lagra passagerarnas personuppgifter i mer än 72 timmar efter fullgörandet av transportavtalet i den utsträckning som är absolut nödvändig för att fullgöra dessa skyldigheter inom ramen för de förfaranden som fastställs i respektive medlemsstats nationella rätt eller unionsrätten.

4. Om en mellanhand köper en biljett för en passagerares räkning ska mellanhanden informera lufttrafikföretaget vid bokningstillfället om att den har bokat biljetten i sin roll som mellanhand. Den ska lämna sina egna adressuppgifter och elektroniska kontaktuppgifter till lufttrafikföretaget.

5. [...]
6. Denna artikel är inte tillämplig på biljetter som bokas som en del av en paketresa i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.”.

4. [...]

5. Följande artiklar ska införas:

”Artikel 16aa

Inlämnande av begäran om återbetalning och kompensation

0. Lufttrafikföretag och mellanhänder ska tydligt informera passagerarna om förfarandet för att begära kompensation eller återbetalning enligt artikel 7 respektive artiklarna 8, 8a, 9 och 10 i denna förordning.
- 0a. Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran om kompensation eller återbetalning med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 1, det formulär som tillhandahålls av lufttrafikföretaget i enlighet med punkt 3 eller på annat sätt. Lufttrafikföretag och mellanhänder får inte avslå en begäran med motiveringen att passageraren inte har använt det gemensamma formulär som avses i punkt 1 eller det formulär som tillhandahålls av lufttrafikföretaget eller mellanhanden i enlighet med punkt 3, eller har skickat formuläret på annat sätt än på elektronisk väg såsom avses i punkt 3.

Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran på åtminstone bokningsspråket.

Om en begäran inte är tillräckligt exakt ska lufttrafikföretaget eller mellanhanden be passageraren att förtydliga och komplettera begäran.

1. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om kompensation och återbetalning enligt artikel 7 respektive artiklarna 8, 8a, 9 och 10. Det gemensamma formuläret ska fastställas i ett format som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna genomförandeakt ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 16bd.2. Kommissionen ska offentliggöra det gemensamma formuläret på unionens alla officiella språk på sin webbplats.
2. [...]
3. Lufttrafikföretag och mellanhänder ska, när så är möjligt och utan onödigt dröjsmål, upprätta och till passagerarna översända ett formulär för begäran om kompensation och återbetalning enligt artikel 7 respektive artiklarna 8, 8a, 9 och 10, eller tillhandahålla en länk som möjliggör direkt åtkomst till detta formulär eller till det gemensamma formulär som avses i punkt 1 i den här artikeln.

Lufttrafikföretag och mellanhänder ska tillhandahålla närmare uppgifter på sin hemsida såsom en e-postadress till vilken begäranden om återbetalning eller kompensation kan skickas elektroniskt. Detta krav ska inte gälla om det finns andra elektroniska kommunikationsmedel som gör det möjligt för passagerare att begära kompensation eller återbetalning, såsom det formulär som avses i första stycket i denna punkt, som finns på en webbplats eller i mobilapplikationer, förutsatt att sådana medel, i ett tillgängligt format, erbjuder det val och den information som anges i det gemensamma formulär som avses i punkt 1 och är tillgängliga på åtminstone bokningsspråket.

4. [...]

Rättsliga företrädare för mellanhänder i tredjeländer

1. Mellanhänder som inte har ett etableringsställe i unionen men som erbjuder tjänster i unionen ska skriftligen utse en juridisk eller fysisk person att agera som deras rättsliga företrädare i en av de medlemsstater där de erbjuder sina tjänster. För mellanhänder som omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065* får den rättsliga företrädare som utsetts i enlighet med den förordningen också agera som rättslig företrädare i enlighet med den här förordningen.
2. Dessa mellanhänder ska ge sina rättsliga företrädare i uppdrag att, utöver eller i stället för dessa mellanhänder, vara svarande part för de organ som utsetts enligt artikel 16.1 i alla frågor som är nödvändiga för mottagande, efterlevnad och verkställighet av beslut som utfärdats med avseende på denna förordning. Intermediärerna ska ge sin rättsliga företrädare de befogenheter och resurser som krävs för att garantera ett effektivt och snabbt samarbete med dessa organ och för att följa sådana beslut.
3. Det ska vara möjligt att hålla den utsedda rättsliga företrädaren ansvarig för bristande efterlevnad av skyldigheter enligt denna förordning, utan att det påverkar de skadeståndskrav och rättsliga åtgärder som kan inledas mot mellanhänderna.
4. Mellanhänder ska meddela den rättsliga företrädarens namn, postadress, e-postadress och telefonnummer till de organ som utsetts i enlighet med artikel 16.1 i den medlemsstat där den rättsliga företrädaren har sin hemvist eller sitt etableringsställe. Mellanhänderna ska säkerställa att den informationen är allmänt tillgänglig, lättillgänglig och korrekt och hålls uppdaterad.
5. Att en rättslig företrädare inom unionen utses enligt punkt 1 ska inte utgöra en etablering i unionen.

6. [...]

Artikel 16bb

Informationsutbyte med nationella genomförandeorgan

De nationella genomförandeorganen får begära att lufttrafikföretag, mellanhänder och flygplatsers ledningsenheter ska tillhandahålla handlingar och information som är relevanta för att de ska kunna utföra sina uppgifter. Sådana handlingar och sådan information ska tillhandahållas inom en månad från mottagandet av begäran, om inte annat anges.

Artikel 16bc

Information från nationella genomförandeorgan om alternativ tvistlösning

När så krävs ska det nationella genomförandeorgan till vilket passageraren inger klagomål enligt artikel 16.2, eller något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål i enlighet med den bestämmelsen, informera den klagande om dennes rätt att vända sig till ett organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.”.

Denna skyldighet kan fullgöras genom att passageraren hänvisas till det interaktiva verktyg [förteckning över anmälda alternativa tvistlösningsorgan] som kommissionen upprätthåller i enlighet med artikel [20] i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU** eller, i förekommande fall, till de utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som anmälts till kommissionen enligt artikel [24] i det direktivet.

Artikel 16bd

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i artikel [26 (1) i förordningen om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor]. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011***.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

Om kommittén inte avger något yttrande, ska kommissionen inte anta utkastet till genomförandeakt, och artikel 5.4 tredje stycket i förordning (EU) nr 182/2011 ska tillämpas.

-
- * Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- *** Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter (EUT L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”.

Artikel 2

Ändring av förordning (EG) nr 1107/2006

Förordning (EG) nr 1107/2006 ska ändras på följande sätt:

0. I artikel 2 ska följande definition läggas till:

”m) *erkänd assistanshund*: en hund som är särskilt utbildad för att öka oberoendet och möjligheterna till självbestämmande för personer med funktionsnedsättning, officiellt erkänd i enlighet med tillämpliga nationella regler, om sådana regler finns.”.

1. I artikel 4.2 ska följande stycken läggas till:

”En sådan ledsagare ska undantas från skyldigheten att betala flygpriset och ska, om möjligt, placeras kostnadsfritt bredvid personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet. Lufttrafikföretaget ska tydligt informera personen med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet om de återstående kostnaderna och det belopp som ska betalas av ledsagaren.

Lufttrafikföretaget, dess agenter eller researrangören ska tillåta personen med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet att ändra namnet på ledsagaren utan kostnad och upp till 48 timmar före den tidtabellsenliga avgångstiden.”.

2. [...]

3. Följande artiklar ska införas som artiklarna 14b–14c:

Artikel 14b

Informationsutbyte med nationella genomförandeorgan

De nationella genomförandeorganen får begära att lufttrafikföretag, mellanhänder och flygplatsernas ledningsenheter ska tillhandahålla handlingar och information som är relevanta för att de ska kunna utföra sina uppgifter. Sådana handlingar och sådan information ska tillhandahållas inom en månad från mottagandet av begäran, om inte annat anges.

Artikel 14c

Information från nationella genomförandeorgan om alternativ tvistlösning

När så krävs ska det nationella genomförandeorgan till vilket passageraren inger klagomål enligt artikel 15.2, eller något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål i enlighet med den bestämmelsen, informera den klagande om dennes rätt att vända sig till ett organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.

Denna skyldighet kan fullgöras genom att passageraren hänvisas till det interaktiva verktyg [förteckning över anmälda alternativa tvistlösningsorgan] som kommissionen upprätthåller i enlighet med artikel [20] i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU* eller, i förekommande fall, till de utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som anmälts till kommissionen enligt artikel [24] i det direktivet.

* Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”

Artikel 3

Ändring av förordning (EU) nr 1177/2010

Förordning (EU) nr 1177/2010 ska ändras på följande sätt:

0. I artikel 3 ska följande definition läggas till:

- v) *erkänd assistanshund*: en hund som är särskilt utbildad för att öka oberoendet och möjligheterna till självbestämmande för personer med funktionsnedsättning, officiellt erkänd i enlighet med tillämpliga nationella regler, om sådana regler finns.”.

1. Artikel 16 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

- ”1. Vid inställda eller försenade avgångar för passagerartransporter eller kryssningar ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören underrätta de passagerare som ska resa från hamnterminalen eller, i den mån det är möjligt, de passagerare som ska resa från hamnen om läget och om deras rättigheter enligt denna förordning så snart som möjligt, dock senast 30 minuter efter angiven avgångstid, och om den beräknade avgångs- och ankomsttiden så snart som denna information finns tillgänglig.”.

b) Följande punkt ska läggas till:

- ”4. Den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 ska tillhandahållas alla passagerare på elektronisk väg, inom den tidsgräns som föreskrivs i punkt 1, om passageraren har godkänt detta och har tillhandahållit transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören de nödvändiga kontaktuppgifterna när biljetten köptes.”.

2. Följande artikel ska införas som artikel 19a:

”Artikel 19a

Inlämnande av begäran om återbetalning och kompensation

0. Transportörer ska tydligt informera passagerarna om förfarandet för att begära återbetalning eller kompensation enligt artikel 18 respektive artikel 19 i denna förordning.
- 0a. Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran om kompensation eller återbetalning med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 1, det formulär som tillhandahålls av transportören i enlighet med punkt 3 eller på annat sätt.
- Transportörer och mellanhänder får inte avslå en begäran med motiveringen att passageraren inte har använt det gemensamma formulär som avses i punkt 1 eller det formulär som tillhandahålls av transportören i enlighet med punkt 3, eller har skickat formuläret på annat sätt än på elektronisk väg såsom avses i punkt 3.
- Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran på åtminstone bokningspråket.
- Om en begäran inte är tillräckligt precis ska transportörerna be passageraren att förtydliga och komplettera begäran.
1. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation enligt artikel 18 respektive artikel 19. Det gemensamma formuläret ska fastställas i ett format som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna genomförandeakt ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 28a.2 i denna förordning. Kommissionen ska offentliggöra det gemensamma formuläret på unionens alla officiella språk på sin webbplats.
2. [...]

3. Transportörer ska, när så är möjligt och utan onödigt dröjsmål, upprätta och till passagerarna översända ett formulär för begäran om återbetalning och kompensation enligt artikel 18 respektive artikel 19, eller tillhandahålla en länk som möjliggör direkt åtkomst till detta formulär eller till det gemensamma formulär som avses i punkt 1.

Transportörer ska tillhandahålla närmare uppgifter på sin hemsida såsom en e-postadress till vilken begäranden kan skickas elektroniskt. Detta krav ska inte gälla om det finns andra elektroniska kommunikationsmedel som gör det möjligt för passagerare att begära återbetalning eller kompensation, såsom det formulär som avses i första stycket i denna punkt, som finns på en webbplats eller i mobilapplikationer, förutsatt att sådana medel, i ett tillgängligt format, erbjuder det val och den information som anges i det gemensamma formulär som avses i punkt 1 och är tillgängliga på åtminstone bokningsspråket.

4. [...]

3. Artikel 23 ska ändras på följande sätt:

- a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Vid biljettförsäljning för tjänster som omfattas av denna förordning ska transportörer, biljettutfärdare, resebyråer och terminaloperatörer inom sina respektive behörighetsområden se till att passagerare ges lämplig och begriplig information om sina rättigheter enligt denna förordning. Transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter ska även inom sina respektive behörighetsområden se till att information om passagerarnas rättigheter enligt denna förordning görs offentligt tillgänglig ombord på fartygen, i hamnarna om det är möjligt och i hamnterminalerna. Informationen ska, så långt det är möjligt, tillhandahållas i tillgänglig form och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. När den informationen tillhandahålls ska särskild vikt fästas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

b) Punkt 3 ska ersättas med följande:

”3. Transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter ska på lämpligt sätt ombord på fartygen, i hamnarna om det är möjligt och i hamnterminalerna informera passagerarna om sina kontaktuppgifter och kontaktuppgifterna för det tillsynsorgan som medlemsstaten i fråga har utsett enligt artikel 25.1.”.

4. Följande artikel ska införas som artikel 32a:

Artikel 23a

Kommunikationsmedel för passagerare

Den information som avses i artiklarna 16, 22 och 23 ska lämnas i den mest lämpliga formen, i elektroniskt format när detta är tekniskt möjligt.

Om informationen tillhandahålls via elektroniska kommunikationsmedel ska transportörer, terminaloperatörer, hamnmyndigheter, resebyråer och biljettutfärdare säkerställa att eventuell skriftlig korrespondens, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, kan bevaras på ett varaktigt medium. Bevisbördan i fråga om huruvida och när nödvändig information har lämnats till passagerarna ska vila på transportörer, terminaloperatörer, hamnmyndigheter, resebyråer och biljettutfärdare. Alla kommunikationsmedel ska göra det möjligt för resenären att snabbt kunna ta kontakt med dem och kommunicera på ett effektivt sätt.”.

5. [...]

6. Följande artiklar ska införas som artiklarna 25b och 25c:

”Artikel 25b

Informationsutbyte med nationella tillsynsorgan

De nationella tillsynsorganen får begära att transportörer, terminaloperatörer och hamnmyndigheter ska tillhandahålla handlingar och information som är relevanta för att de ska kunna utföra sina uppgifter. Sådana handlingar och sådan information ska tillhandahållas inom en månad från mottagandet av begäran, om inte annat anges.

Artikel 25c

Information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning

När så krävs ska det nationella genomförandeorgan till vilket passageraren inger klagomål enligt artikel 25.3, eller något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål i enlighet med den bestämmelsen, informera den klagande om dennes rätt att vända sig till ett organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.

Denna skyldighet kan fullgöras genom att passageraren hänvisas till det interaktiva verktyg [förteckning över anmälda alternativa tvistlösningsorgan] som kommissionen upprätthåller i enlighet med artikel [20] i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU* eller, i förekommande fall, till de utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som anmälts till kommissionen enligt artikel [24] i det direktivet.

* Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”

7. [...]

8. Följande artikel ska införas som artikel 28a:

”Artikel 16bd

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i artikel 1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) .../...*⁺. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011**.
2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

Om kommittén inte avger något yttrande, ska kommissionen inte anta utkastet till genomförandeakt, och artikel 5.4 tredje stycket i förordning (EU) nr 182/2011 ska tillämpas.

* Europaparlamentets och rådets förordning (EU) .../... av den ... om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor (EUT L, ... ELI: ...),

** Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter (EUT L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”.

⁺ EUT: för in numret på förordningen i dokument 2023/0436 (COD) och för in nummer, datum och EUT-hänvisning i motsvarande fotnot.

Artikel 4
Ändring av förordning (EU) nr 181/2011

Förordning (EU) nr 181/2011 ska ändras på följande sätt:

0. Artikel 2.2 ska ersättas med följande:

”2. När det gäller de transporttjänster som avses i punkt 1 i denna artikel men där transportsträckan enligt tidtabell understiger 250 km ska artiklarna 4.2, 9, 10.1, 16.1 b, 16.2, 17.1, 17.2, 24, 25, 25a i den mån den avser sådan information som avses i artiklarna 24 och 25, artiklarna 26–28 samt artiklarna 28b och 28c tillämpas.

0a. I artikel 3 ska följande definition läggas till:

r) *erkänd assistanshund*: en hund som är särskilt utbildad för att öka oberoendet och möjligheterna till självbestämmande för personer med funktionsnedsättning, officiellt erkänd i enlighet med tillämpliga nationella regler, om sådana regler finns.”.

1. Följande artikel ska införas som artikel 19a:

”*Artikel 19a*

Inlämnande av begäran om återbetalning och kompensation

0. Transportörer ska tydligt informera passagerarna om förfarandet för att begära återbetalning och kompensation enligt artikel 19.

0a. Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran om återbetalning eller kompensation med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 1, det formulär som tillhandahålls av transportören i enlighet med punkt 3 eller på annat sätt. Transportörer och mellanhänder får inte avslå en begäran med motiveringen att passageraren inte har använt det gemensamma formulär som avses i punkt 1 eller det formulär som tillhandahålls av transportören i enlighet med punkt 3, eller har skickat formuläret på annat sätt än på elektronisk väg såsom avses i punkt 3.

Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran på åtminstone bokningsspråket.

Om en begäran inte är tillräckligt precis ska transportören be passageraren att förtydliga och komplettera begäran.

1. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation enligt artikel 19. Det gemensamma formuläret ska fastställas i ett format som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna genomförandeakt ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 31a.2. Kommissionen ska offentliggöra det gemensamma formuläret på unionens alla officiella språk på sin webbplats.
2. [...]
3. Transportörer ska, när så är möjligt och utan onödigt dröjsmål, upprätta och till passagerarna översända ett formulär för begäran om återbetalning och kompensation enligt artikel 19, eller tillhandahålla en länk som möjliggör direkt åtkomst till detta formulär eller till det gemensamma formulär som avses i punkt 1 i denna artikel.

Transportörer ska tillhandahålla närmare uppgifter på sin hemsida såsom en e-postadress till vilken begäranden om återbetalning eller kompensation kan skickas elektroniskt. Detta krav ska inte gälla om det finns andra elektroniska kommunikationsmedel som gör det möjligt för passagerare att begära återbetalning eller kompensation, såsom det formulär som avses i första stycket i denna punkt, som finns på en webbplats eller i mobilapplikationer, förutsatt att sådana medel, i ett tillgängligt format, erbjuder det val och den information som anges i det gemensamma formulär som avses i punkt 1 och är tillgängliga på åtminstone bokningsspråket.

4. [...],

2. Artikel 20 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Vid inställda eller försenade avgångar i linjetrafiken ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören underrätta de passagerare som reser från en terminal om situationen och om deras rättigheter enligt denna förordning så snart som möjligt, dock senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden, och om den beräknade avgångstiden så snart som denna information finns tillgänglig.”.

b) Punkt 4 ska ersättas med följande:

”4. Den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 ska även tillhandahållas alla passagerare på elektronisk väg, inbegripet de passagerare som reser från busshållplatser, inom den tidsgräns som föreskrivs i punkt 1, om passageraren har godkänt detta och har tillhandahållit transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören, de nödvändiga kontaktuppgifterna när biljetten köptes.”.

3. Rubriken till kapitel V ska ersättas med följande:

”Kapitel V

Allmänna bestämmelser, tjänstekvalitet och klagomål”.

4. Punkt 24 ska ersättas med följande:

”*Artikel 24*

Rätt till reseinformation

Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden ge passagerarna adekvat information i ett för alla tillgängligt format under hela resan och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare.”.

5. Artikel 25.1 ska ersättas med följande:

- ”1. Vid försäljning av bussbiljetter ska transportörer och terminaloperatörer inom sina respektive behörighetsområden se till att passagerarna ges
- a) lämplig och begriplig information om sina rättigheter och skyldigheter enligt denna förordning,
 - b) kontaktuppgifter för transportörer eller, i förekommande fall, terminaloperatörer,
 - c) kontaktuppgifter för det eller de tillsynsorgan som medlemsstaten utsett i enlighet med artikel 28.1.

Den information som avses i första stycket ska även, om möjligt, lämnas elektroniskt, inbegripet i terminalerna och, i förekommande fall, på internet. På begäran av en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska denna information när så är möjligt lämnas i en lättillgänglig form.”.

6. Följande artikel ska införas som artikel 25a:

Artikel 25a

Kommunikationsmedel för passagerare

Den information som avses i artiklarna 20, 24 och 25.1, beroende på vad som är tillämpligt, ska lämnas i den mest lämpliga formen, i elektroniskt format när detta är tekniskt möjligt.

Om informationen tillhandahålls via elektroniska kommunikationsmedel ska transportörer, terminaloperatörer, biljettutfärdare och resebyråer säkerställa att eventuell skriftlig korrespondens, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, kan bevaras för senare hänvisningar. Bevisbördan i fråga om huruvida och när nödvändig information har lämnats till passagerarna ska vila på transportörer, terminaloperatörer, biljettutfärdare och resebyråer. Alla kommunikationsmedel ska göra det möjligt för resenären att snabbt kunna ta kontakt med dem och kommunicera på ett effektivt sätt.”.

7. [...]
8. Följande artiklar ska införas som artiklarna 28b och 28c:

Artikel 28b

Informationsutbyte med nationella tillsynsorgan

De nationella tillsynsorganen får begära att transportörer och terminaloperatörer ska tillhandahålla handlingar och information som är relevanta för att de ska kunna utföra sina uppgifter. Sådana handlingar och sådan information ska tillhandahållas inom en månad från mottagandet av begäran, om inte annat anges.

Artikel 28c

Information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning

När så krävs ska det nationella tillsynsorgan till vilket passageraren inger klagomål enligt artikel 28.3, eller något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål i enlighet med den bestämmelsen, informera den klagande om dennes rätt att vända sig till ett organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.

Denna skyldighet kan fullgöras genom att passageraren hänvisas till det interaktiva verktyg [förteckning över anmälda alternativa tvistlösningsorgan] som kommissionen upprätthåller i enlighet med artikel [20] i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU* eller, i förekommande fall, till de utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som anmälts till kommissionen enligt artikel [24] i det direktivet.

* Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”.

9. [...]

10. Följande artikel ska införas som artikel 31a:

”Artikel 31a

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i artikel 1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) .../...*⁺. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.
2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011** tillämpas.

Om kommittén inte avger något yttrande, ska kommissionen inte anta utkastet till genomförandeakt, och artikel 5.4 tredje stycket i förordning (EU) nr 182/2011 ska tillämpas.

* Europaparlamentets och rådets förordning (EU) .../... av den ... om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor (EUT L, ... ELI: ...),

** Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter (EUT L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”.

⁺ EUT: för in numret på förordningen i dokument 2023/0436 (COD) och för in nummer, datum och EUT-hänvisning i motsvarande fotnot.

Artikel 5
Ändring av förordning (EU) nr 2021/782

Förordning (EU) 2021/782 ska ändras på följande sätt:

0. I artikel 3 ska följande definition läggas till:

”23. *erkänd assistanshund*: en hund som är särskilt utbildad för att öka oberoendet och möjligheterna till självbestämmande för personer med funktionsnedsättning, officiellt erkänd i enlighet med tillämpliga nationella regler, om sådana regler finns.”.

0a. I artikel 20.2 ska led b ersättas med följande:

”b) Hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller fler nätter, eller ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt, där och om detta är fysiskt möjligt. När ett sådant uppehåll blir nödvändigt på grund av de omständigheter som avses i artikel 19.10 får järnvägsföretaget begränsa inkvarteringen till högst tre nätter. Tillgänglighetskraven för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt behoven för erkända assistanshundar ska beaktas i möjligaste mån.”.

0b. Artikel 20.5 ska ersättas med följande:

”5. Vid tillämpningen av punkterna 1–4 ska det järnvägsföretag som genomför trafiken särskilt uppmärksamma behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt eventuella medföljande personer och erkända assistanshundar.”.

0c. I artikel 23.1 ska led c ersättas med följande:

”c) Det ska vara tillåtet att ledsagas av en erkänd assistanshund i enlighet med eventuell relevant nationell rätt.”.

0d. Artikel 25 ska ändras på följande sätt:

a) Rubriken ska ersättas med följande:

”Artikel 25

Ersättning för rörlighetshjälpmedel, andra hjälpmedel och erkända assistanshundar

b) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Om järnvägsföretag och stationsförvaltare orsakar förlust av eller skada på rörlighetshjälpmedel inbegripet rullstolar och andra hjälpmedel eller förlust av eller skada på erkända assistanshundar som används av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, ska de vara ansvariga för denna skada eller förlust, och ska tillhandahålla ersättning utan onödigt dröjsmål. Den ersättningen ska omfatta

- a) kostnaden för att ersätta eller reparera det rörlighetshjälpmedel eller de andra hjälpmedel som förlorats eller skadats,
- b) kostnaden för att ersätta eller för att behandla skadan på en erkänd assistanshund som förlorats eller skadats, och
- c) rimlig kostnad för tillfälliga ersättningshjälpmedel för rörlighetshjälpmedel, andra hjälpmedel eller erkända assistanshundar om järnvägsföretaget eller stationsförvaltaren inte tillhandahåller sådana ersättningar i enlighet med punkt 2.”.

1. Följande artikel ska införas som artikel 30a:

Artikel 30a

Kommunikationsmedel för resenärer

Om information enligt denna förordning tillhandahålls resenärer via elektroniska kommunikationsmedel ska järnvägsföretag, stationsförvaltare och biljettutfärdare säkerställa att eventuell skriftlig korrespondens, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, kan bevaras för senare hänvisningar. Bevisbördan i fråga om huruvida och när nödvändig information har lämnats till passagerarna ska vila på järnvägsföretag, stationsförvaltare och biljettutfärdare. Alla kommunikationsmedel ska göra det möjligt för resenären att snabbt kunna ta kontakt med dem och kommunicera på ett effektivt sätt.”.

4. Artikel 38 ska ändras på följande sätt:

- a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i artikel 1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) .../...*⁺. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.

* Europaparlamentets och rådets förordning (EU) .../... av den ... om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor (EUT L, ... ELI: ...).”;

⁺ EUT: för in numret på förordningen i dokument 2023/0436 (COD) och för in nummer, datum och EUT-hänvisning i motsvarande fotnot.

- b) I punkt 2 ska följande stycke läggas till som andra stycket:

Om kommittén inte avger något yttrande, ska kommissionen inte anta utkastet till genomförandeakt, och artikel 5.4 tredje stycket i förordning (EU) nr 182/2011 ska tillämpas.”.

Artikel 7

Ikraftträdande och tillämpning

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Den ska tillämpas från och med den ... [2 år från dagen för denna förordnings ikraftträdande].

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar

Ordförande

På rådets vägnar

Ordförande
