

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

16127/24

Interinstitutionel sag:
2023/0436(COD)

TRANS 510
CODEC 2207

NOTE

fra:	Generalsekretariatet for Rådet
til:	Rådet
Tidl. dok. nr.:	15766/24 + COR1
Komm. dok. nr.:	16307/23 + ADD1
Vedr.:	Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser – Generel indstilling

I. INDLEDNING

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

2. Forslaget om multimodale rejser sigter på at udstikke retlige rammer for at fastlægge de respektive forpligtelser og ansvar for de forskellige leverandører af rejseydelser, som medvirker i en multimodal rejse. Udkastet til forordning indeholder bestemmelser om:
 - forbud mod forskelsbehandling af passagerer hvad angår befordringsvilkår og udstedelse af billetter
 - forpligtelse til at give passagererne et minimum af nøjagtige oplysninger i i et tilgængeligt format og rettidigt
 - beskyttelse af passagerers rettigheder i tilfælde af afbrydelser, navnlig i forbindelse med en ikkeopnået tilslutningsforbindelse mellem forskellige transportformer under en multimodal rejse og
 - ikkeforskelsbehandling af og assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.
3. Forslaget har til formål at supplere de allerede gældende regler i den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder¹ ved at sikre, at passagerer nyder samme beskyttelsesniveau, når de skifter mellem forskellige transportformer under en rejse.
4. Udkastet til forordning er baseret på artikel 91, stk. 1, og artikel 100, stk. 2, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.

¹ Med henblik på denne forordning forstås ved den sektorspecifikke EU-lovgivning, alt efter hvad der er relevant, Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1 ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>); Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. ARBEJDET I DE ØVRIGE INSTITUTIONER

5. I Europa-Parlamentet har Transport- og Turismeudvalget (TRAN) hovedansvaret. Jens GIESEKE (PPE, DE) er udpeget til ordfører. Forslaget afventer udvalgets afgørelse.
6. Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg afgav udtalelse den 30. marts 2024². Det Europæiske Regionsudvalg besluttede ikke at afgive udtalelse om forslaget.

III. ARBEJDET I RÅDET OG DETS FORBEREDENDE ORGANER

7. De to forslag om multimodale rejser og håndhævelse blev forelagt Gruppen vedrørende Transport – Intermodale Spørgsmål og Net den 12. januar 2024. Forslaget om multimodale rejser blev drøftet indgående under det belgiske formandskab, som afsluttede behandlingen med en situationsrapport³, der blev forelagt i Rådet den 12. juni 2024. Det ungarske formandskab fortsatte drøftelserne, og der blev afholdt et sidste arbejdsgruppemøde den 12. november 2024.
8. Delegationerne var enige om, at passagerrettigheder, navnlig de mest sårbare passagerers, også skal beskyttes i forbindelse med multimodale rejser, samtidig med at potentielt bureaukrati og potentielle administrative byrder for et sådant spirende marked bør undgås. De påpegede de udfordringer, der er forbundet med at skabe en fælles, sammenhængende ramme for multimodale rejser, hvor transportformerne giver passagererne forskellige niveauer af rettigheder. De understregede også betydningen af at sikre, at de nye bestemmelser kan håndhæves, er gennemførlige og sikrer mod svig.

² EUT C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

³ Dok. 10924/24+COR 1.

9. På grundlag af delegationernes bemærkninger er forordningens anvendelsesområde blevet ændret for at gøre teksten klarere, så transportører og formidlere bedre kan fastslå deres forpligtelser og passagererne deres rettigheder:
- a) I det endelige kompromis omfatter anvendelsesområdet kun samlede multimodale billetter og kombinerede multimodale billetter. **Særskilte multimodale billetter er blevet udelukket** fra anvendelsesområdet, da operatørerne umuligt kan vide, at de har forpligtelser i tilfælde af særskilt køb.
 - b) Kompromisteksten fastlægger tydeligt de betingelser, som rejsen skal opfylde for at være omfattet af anvendelsesområdet, navnlig i forbindelse med **nationale undtagelser**, der gælder for den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder.
 - c) Da mangler i lovgivningen bør afhjælpes på grundlag af eksisterende strukturer og ansvarsområder, overføres forpligtelserne for forvalterne af de **multimodale passagerknudepunkter** i kompromisteksten til forvalterne af større terminaler. I kompromisteksten indføres en tærskel for de pågældende terminaler og en forpligtelse for terminalforvalterne til at samarbejde med hinanden.
 - d) For at undgå en alt for kompleks parallel anvendelse af bestemmelserne i denne forordning og i **pakkerejsedirektivet**⁴ foreslår formandskabet, at multimodale billetter, der indgår i en pakkerejse, udelukkes fra denne forordnings anvendelsesområde.
10. Ud over ændringerne af forordningens anvendelsesområde er der foreslået en række andre ændringer til Kommissionens forslag med henblik på henholdsvis at præcisere bestemmelserne og mindske den administrative byrde. Rækkefølgen af visse (dele af) artiklerne er blevet ændret for at gøre teksten mere læsevenlig. Formandskabet har også søgt at bevare sammenhængen mellem dette forslag og forslaget om håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen.

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Følgende ændringer i forhold til Kommissionens oprindelige forslag bør fremhæves:

- a) Da der med forslaget indføres væsentlige forpligtelser for operatører, der er involveret i multimodale rejser, som gennemføres med en **samlet multimodal billet**, er begrebet samlet multimodal billet blevet præciseret for at tydeliggøre, at transportører, der udfører på hinanden følgende transporttjenester, som udgør den multimodale rejse, bør indgå en indbyrdes aftale om at tilbyde disse transporttjenester som led i en sådan multimodal rejse.
- b) **Sammenhængen med andre EU-retsakter**, herunder sektorspecifik EU-lovgivning om passagerrettigheder, er blevet præciseret.
- c) **Behandlingen af personoplysninger** er blevet præciseret for at opfylde de retlige krav.
- d) **Refusionen af den fulde pris for en billet**, der er reserveret gennem en formidler, er blevet præciseret for bedre at afspejle retspraksis, navnlig med hensyn til formidlingsgebyrer.
- e) For så vidt angår en **fælles formular til refusion og kompensation** foreslås det i kompromiset at præcisere og forenkle proceduren for indgivelse af anmodninger om refusion og kompensation. Sprogordningen for indgivelse af formularer er blevet forenklet for henholdsvis at mindske den administrative byrde for transportørerne og formidlerne og lette proceduren for passagererne.
- f) For at sikre **tjenester af høj kvalitet for personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet** er der indført en forpligtelse for transportører og terminalforvaltere til at fastsætte kvalitetsstandarder for så vidt angår oplysnings- og adgangskrav og til at overvåge resultaterne heraf.
- g) Ansvaret for **terminalforvaltere og transportører, der yder assistance til personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet**, er blevet præciseret med henblik på overholdelse af henholdsvis EU-retten og internationale konventioner, som Unionen er part i.

- h) Med hensyn til generelle **servicekvalitetsstandarder** ønsker flere delegationer først at vurdere gennemførelsen af de eksisterende krav i forordning (EU) 2021/782, inden disse udvides til at gælde for andre sektorer.
 - i) Delegationerne var enige i, at det er vigtigt at sikre en effektiv håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen. For at undgå uforholdsmæssigt store administrative byrder for de nationale håndhævelsesorganer og for at bevare deres uafhængighed er bestemmelserne om en **risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen** og om **samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen** udgået.
 - j) For at lette de nationale håndhævelsesorganers overvågning af formidlernes overholdelse af forpligtelserne i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 vil **formidlere fra tredjelande** være forpligtet til at udpege en retlig repræsentant.
12. På arbejdsgruppens seneste møde hilste delegationerne de fremskridt, der er gjort, velkommen, og et stort flertal vurderede, at det er muligt at forberede en generel indstilling i december.
13. De Faste Repræsentanternes Komité godkendte den 27. november 2024 kompromisteksten som forberedelse af samlingen i Rådet. Kompromisteksten i bilaget til denne note afspejler en yderligere ændring, der blev indført på mødet i De Faste Repræsentanternes Komité med hensyn til lejlighedsvis kørsel med bus i artikel 2, stk. 1, litra b). Generelt fik teksten støtte fra et stort flertal af delegationerne.

IV. KONKLUSION

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

2023/0436 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING**om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser**

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR –

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

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

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

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg¹,

efter høring af Regionsudvalget,

efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

ud fra følgende betragtninger:

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

- (1) Beskyttelsen af passagerers rettigheder ved flyrejser, sørejser og rejser på indre vandveje samt rejser med bus og tog, når deres rejseplaner afbrydes af lange forsinkelser og aflysninger er blevet væsentligt forbedret af sektorspecifik EU-lovgivning om passagerrettigheder, navnlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004², (EF) nr. 1107/2006³, (EU) nr. 1177/2010⁴, (EU) nr. 181/2011⁵ og (EU) 2021/782⁶.
- (2) Gennemførelsen af de rettigheder, der er fastsat og beskyttet i henhold til disse forordninger, har imidlertid afsløret mangler for passagerer, der foretager eller agter at foretage en rejse med en kombination af transportformer, hvilket er til hinder for, at passagerrettighedernes fulde potentiale realiseres.
- (3) Inden for rammerne af den fælles transportpolitik er det vigtigt at beskytte rettighederne for passagerer, der skifter transportform, for at fremme udviklingen af multimodale rejser og forbedre passagerernes valg af rejsemuligheder.

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁵ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1 ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁶ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) De EU-standarder for passagerbeskyttelse, der er fastsat i forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for rejser med én transportform, bør derfor udvides med henblik på at omfatte passagerers rettigheder ved skift mellem transportformer og med henblik på at sikre, at selskaber, der er involveret i en multimodal rejse, udøver deres virksomhed i henhold til harmoniserede regler.
- (5) Der bør sikres retlig beskyttelse af passagerer, som foretager multimodale rejser, der ikke er dækket af sektorspecifik EU-lovgivning.
- (6) De passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser, der er fastsat i denne forordning, bør supplere den beskyttelse, som de samme passagerer allerede er omfattet af i henhold til den eksisterende EU-lovgivning om passagerrettigheder. Denne forordning bør derfor ikke berøre de rettigheder og forpligtelser, der er fastsat i nævnte lovgivning.
- (6a) Billetter til en multimodal rejse bør være omfattet af definitionen af "samlet multimodal billet", når transportører, der tilbyder sådanne billetter, har indgået en indbyrdes aftale om at tilbyde flere på hinanden følgende transporttjenester som led i en sådan rejse, selv om hver transportør også har særskilte befordringsvilkår ud over en sådan aftale.
- (7) Denne forordning bør ikke finde anvendelse på samlede multimodale billetter, når de er en del af en pakke, og der opstår ret til refusion i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302⁷. I betragtning af den beskyttelse af passagerer, der er fastsat i nævnte direktiv, bør denne forordning heller ikke finde anvendelse på kombinerede multimodale billetter, hvis de kombineres af en rejsearrangør som en del af en pakkerejse.

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Medlemsstaterne bør sikre, at forskelsbehandling på grundlag af passagerens nationalitet eller transportørens eller formidlerens etableringssted i Unionen er forbudt, når transportører eller formidlere tilbyder offentligheden kontraktvilkår og takster for multimodale rejser. Reducerede takster bør ikke forbydes, forudsat at sådanne foranstaltninger er forholdsmæssigt afpassede og uafhængige af den pågældende passagers nationalitet. I lyset af udviklingen af onlineplatforme, der sælger billetter til personbefordring, bør medlemsstaterne være særligt opmærksomme på at sikre, at der ikke finder forskelsbehandling sted på grundlag af passagerens nationalitet eller transportørens eller formidlerens etableringssted i Unionen i forbindelse med adgang til onlinegrænseflader eller køb af billetter. Desuden bør passageren være omfattet af samme beskyttelsesniveau, uanset hvordan en bestemt billettype er købt.
- (9) Medlemsstaterne bør sikre, at transportører og formidlere, der tilbyder befordringskontrakter med henblik på en multimodal rejse, oplyser passageren om den eller de billettyper, der er knyttet til rejsen, og de rettigheder, vedkommende har i forbindelse hermed, navnlig med hensyn til ikkeopnåede tilslutningsforbindelser. Navnlig bør transportører og formidlere, der tilbyder billettyper eller billetter til multimodale rejser, der ikke er omfattet af denne forordnings generelle anvendelsesområde, oplyse passagererne om, at disse billetter ikke giver indehaveren rettigheder i henhold til denne forordning, uden at dette berører deres ret til oplysning om de generelle betingelser, der gælder for disse billetter, og om de rettigheder og forpligtelser, der gælder i henhold til relevant sektorspecifik EU-lovgivning om passagerrettigheder.

- (10) Adgang til rejseoplysninger, herunder realtidsdata, gør det lettere at foretage multimodale rejser og giver passagererne en bredere vifte af rejsemuligheder. Med henblik herpå fastsættes der i Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926⁸ bestemmelser om adgang til sådanne rejse- og trafikinformationsdata via nationale adgangspunkter. For at undgå unødvendige byrder for transportører, der tilbyder samlede multimodale billetter, bør disse kunne overholde bestemmelserne i denne forordning om formidling af rejseoplysninger til andre transportører og formidlere, der sælger deres tjenester, i det omfang de formidler disse oplysninger til de nationale adgangspunkter.
- (11) [...]
- (11a) Transporttjenesternes punktlighed er vigtig for en gnidningsløs afvikling af multimodale rejser, men bør ikke gå forud for transporttjenestens sikkerhed og sikkerheden for andre brugere af transportinfrastrukturen. Navnlig i forbindelse med bustransport, hvor transporttjenesterne deler vejene med mange andre trafikanter og påvirkes af anlægs- eller trafikforanstaltninger, der altid kan give anledning til forsinkelser (f.eks. på grund af ulykker, trafikpropper, byggepladser, vejlukninger og/eller omkørsler), bør der lægges særlig vægt på at overholde færdselsreglerne og de køre- og hviletider, der er fastsat ved lov.
- (12) Passagerer, der har en samlet multimodal billet, og som ikke når en tilslutningsforbindelse på grund af forsinkelse eller aflysning af en forudgående tjeneste, der er omfattet af nævnte billet, bør enten kunne få deres billetter refunderet eller få rejsen omlagt på tilfredsstillende vilkår, og der bør sørges for dem på en passende måde, mens de venter på en senere tilslutningsforbindelse.

⁸ Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926 af 31. maj 2017 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU angående tilrådighedsstillelse af EU-dækkende multimodale rejseinformationstjenester (EUT L 272 af 21.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12a) I tilfælde, hvor et yderligere ophold bliver nødvendigt på grund af vejrforhold, der bringer den sikre drift af transporttjenesten i fare, eller på grund af usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv hvis alle rimelige forholdsregler var blevet truffet, bør transportøren have mulighed for at begrænse varigheden af indkvarteringen. Transportørerne bør i overensstemmelse med alment accepterede principper pålægges bevisbyrden for, at opholdet er nødvendigt på grund af sådanne vejrforhold eller usædvanlige omstændigheder.
- (13) Hvis en samlet multimodal billet reserveres gennem en formidler, bør formidleren informere passageren om refusionsproceduren. Med henblik herpå bør den kontraherende transportør offentligt oplyse, om den samarbejder med formidlere om behandlingen af refusioner, og i givet fald med hvem, idet en negativliste over formidlere, som den kontraherende transportør beslutter ikke at samarbejde med, også bør anses for at opfylde denne forpligtelse.
- (14) Korrekte oplysninger om en multimodal transporttjeneste er også afgørende, når passagerer køber billetter hos formidlere. Når formidlere eller transportører sælger særskilte billetter til forskellige transporttjenester som en pakke i form af en kombineret multimodal billet, bør de klart informere passageren om, at sådanne billetter ikke yder samme grad af beskyttelse som samlede multimodale billetter, og at billetterne ikke er blevet udstedt som en samlet multimodal billet af den eller de transportører, der leverer tjenesten. Hvis de formidlere eller transportører, der har solgt den kombinerede multimodale billet, ikke opfylder dette krav, bør deres ansvar omfatte refusion af billetens fulde pris på de samme betingelser, som ville gælde for den samlede multimodale billet.
- (14a) Refusionsprocedurerne bør være ikkediskriminerende og let tilgængelige. For at gøre det lettere for passagerer at anmode om refusion i henhold til denne forordning bør der udarbejdes en formular for sådanne anmodninger, som er gyldig i hele Unionen. Passagerer bør have mulighed for at indgive deres anmodninger ved at anvende en sådan formular. Selv om det er blevet en udbredt praksis at indgive anmodninger om refusion elektronisk, bør passagerer have tilstrækkelige muligheder for at indgive anmodninger på andre måder end elektronisk og få deres sager behandlet effektivt via en anden kanal end den elektroniske, f.eks. pr. telefon eller post.

- (15) I lyset af De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap (UNCRPD), der trådte i kraft for Unionen den 22. januar 2011, bør der for at kunne give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet tilsvarende muligheder for at foretage multimodale rejser som andre borgere fastsættes regler om ikkeforskelsbehandling og om assistance under deres multimodale rejse. Der bør bl.a. lægges særlig vægt på formidling af oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet om transporttjenesternes tilgængelighed, vilkårene for adgang til køretøjer og faciliteterne om bord ved skift mellem transportformer. Hvis oplysningerne til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet formidles i tilgængelige formater, bør de formidles i overensstemmelse med gældende lovgivning, som f.eks. tilgængelighedskravene i bilag I til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882⁹. I lyset af fordelene med hensyn til sikkerhed, bekvemmelighed og tilgængelighed bør medlemsstaterne tilskynde til, at der anvendes europæiske digitale ID-tegnebøger til identifikation og autentifikation i multimodale transportscenarier, hvilket navnlig vil hjælpe sårbare personer og personer med handicap.
- (15a) Med hensyn til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet bør der lægges særlig vægt på at sikre, at de kan skifte fra et transportmiddel til et andet. Transportører og, hvor det er relevant, terminalforvaltere bør yde assistance på en sådan måde, at personen er i stand til at komme til de tilslutningstransporttjenester, som vedkommende har en reservation til som led i den samlede multimodale billet. Efterfølgende assistance bør ydes i henhold til den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder.
- (15b) Adgangsreglerne for befordring af personer med handicap og befordring af personer med nedsat mobilitet bør fastsættes med aktiv inddragelse af organisationer, der repræsenterer personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og, hvis det er relevant, repræsentanter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Disse repræsentanter bør høres om indholdet af sådanne adgangsregler og bør kunne udtale sig om disse regler.

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) For at lette adgangen til multimodal personbefordring for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet kan medlemsstaterne kræve, at transportører og terminalforvaltere med henblik på at koordinere oplysninger og assistance opretter fælles kontaktpunkter.
- (17) [...]
- (17a) Terminalforvaltere og transportører, der assisterer personer med handicap og personer med nedsat mobilitet fra én transporttjeneste til en tilslutningstransporttjeneste inden for rammerne af en samlet multimodal billet, bør være ansvarlige, hvis de forårsager tab eller beskadigelse af mobilitetshjælpe midler, herunder kørestole og hjælpemidler, eller tab af eller skade på anerkendte hjælpehunde, der ledsager personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet, i den periode, hvor de er ansvarlige for at assistere de pågældende personer. For så vidt angår transportører bør der, eftersom betingelserne for et sådant erstatningsansvar for visse transportformer, navnlig luft- og søtransport, er reguleret af internationale konventioner, som Unionen er part i, navnlig konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montrealkonventionen), godkendt ved Rådets afgørelse 2001/539/EF¹⁰, og Athenkonventionen angående transport af passagerer og deres bagage til søs, 1974, som ændret ved protokollen af 2002, som Unionen tiltrådte ved Rådets afgørelse 2012/22/EU¹¹ og 2012/23/EU¹², henvises til den sektorspecifikke EU-lovgivning, der finder anvendelse på den pågældende transportform, og som fastsætter specifikke regler og, hvor det er relevant, gennemfører disse konventioner i EU-retten.
- (18) [...]

¹⁰ Rådets afgørelse 2001/539/EF af 5. april 2001 om Det Europæiske Fællesskabs godkendelse af konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montrealkonventionen) (EFT L 194 af 18.7.2001, s. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹¹ Rådets afgørelse 2012/22/EU af 12. december 2011 om Den Europæiske Unions tiltrædelse af protokollen af 2002 til Athenkonventionen om transport af passagerer og deres bagage til søs, 1974, undtagen artikel 10 og 11 (EUT L 8 af 12.1.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹² Rådets afgørelse 2012/23/EU af 12. december 2011 om Den Europæiske Unions tiltrædelse af protokollen af 2002 til Athenkonventionen om transport af passagerer og deres bagage til søs, 1974 med hensyn til artikel 10 og 11 (EUT L 8 af 12.1.2012, s. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Denne forordning bør ikke berøre passagerernes ret til at indgive en klage til et nationalt organ eller til at søge adgang til domstolsprøvelse i henhold til national ret og internationale konventioner, hvor det er relevant, herunder til at søge skadeserstatning. Denne forordning berører heller ikke transportørers, formidlers og terminalforvalters ret til at søge domstolsprøvelse over for hinanden eller tredjeparter, navnlig søgsmål om ansvar i eller uden for kontraktforhold, i overensstemmelse med national ret.
- (20) For at opretholde et højt forbrugerbeskyttelsesniveau inden for multimodal befordring bør medlemsstaterne pålægges at udpege nationale håndhævelsesorganer med henblik på nøje at overvåge anvendelsen af denne forordning og håndhæve den på nationalt niveau. Disse organer bør kunne træffe en række forskellige håndhævelsesforanstaltninger. Passagererne bør kunne indgive en klage over påståede overtrædelser af forordningen til disse organer eller ethvert andet organ, der er udpeget af en medlemsstat til dette formål. Det skal bemærkes, at medlemsstaterne kan vælge at udpege et nationalt håndhævelsesorgan, der også er udpeget til at være ansvarligt for håndhævelsen af andre EU-regler om passagerrettigheder.

- (21) Anvendelsen af denne forordning vil indebære behandling af personoplysninger, herunder passagerernes kontaktoplysninger, navnlig med henblik på at give passagererne oplysninger, behandle anmodninger om assistance, refusion og omlægning af rejsen og behandle passagerklager. Transportørers, formidlers og terminalforvalters behandling af personoplysninger i henhold til denne forordning bør foretages i overensstemmelse med EU-retten om beskyttelse af personoplysninger, navnlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679¹³, til de formål og med den varighed, der er fastsat i denne forordning. Transportører, formidlere og terminalforvaltere bør have lov til at opbevare passagerernes kontaktoplysninger, der er indhentet med henblik på at opfylde deres forpligtelse med hensyn til passagerernes rejseoplysninger, i højst 72 timer efter rejsens afslutning. Det kan være nødvendigt at opbevare sådanne personoplysninger i 72 timer, navnlig for at give disse operatører mulighed for at informere passagererne efter rejsens afslutning i tilfælde af en hændelse såsom aflysning, boardingafvisning, ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller forsinkelse under rejsen.

I tilfælde af rejseafbrydelser eller aflysning af rejsen eller oplysninger om passagerrettigheder i forbindelse med en kombineret multimodal billet, som efterfølgende kan give anledning til navnlig refusionsanmodninger og klager, kan det være nødvendigt med en længere opbevaringsperiode for at give transportører, formidlere og terminalforvaltere mulighed for at opfylde deres forpligtelser i henhold til denne forordning med hensyn til ydelse af assistance, refusion og omlægning af rejsen samt klagebehandling. Enhver behandling af personoplysninger bør foretages i overensstemmelse med artikel 5, stk. 1, og artikel 6, stk. 1, i forordning (EU) 2016/679.

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

Enhver behandling af passagerers personoplysninger, herunder transportørers, formidlers og terminalforvalteres opbevaring af sådanne oplysninger, til andre formål end det, hvortil personoplysningerne oprindeligt blev indsamlet i henhold til denne forordning, bør foretages i overensstemmelse med artikel 6, stk. 4, i forordning (EU) 2016/679. Transportører, formidlere og terminalforvaltere kan anvende passagerernes personoplysninger eller opbevare sådanne oplysninger i en længere periode end den opbevaringsperiode, der er fastsat i denne forordning, og til sådanne andre formål, hvis denne behandling er baseret på andre bestemmelser i EU-retten eller national ret. De kan omfatte behandling med henblik på tvistbilæggelse, herunder retssager, vedrørende gennemførelsen af denne forordning. Desuden berører denne forordning ikke behandlingen af personoplysninger på grundlag af EU-retten eller national ret, som udgør en nødvendig og forholdsmæssig foranstaltning i et demokratisk samfund for at beskytte de mål, der er omhandlet i artikel 23, stk. 1, i forordning (EU) 2016/679. Den berører navnlig ikke behandlingen af personoplysninger på grundlag af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/681¹⁴ og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2111/2005¹⁵ eller national ret i overensstemmelse med artikel 6, stk. 4, i forordning (EU) 2016/679 eller gældende EU-ret om luftfartssikkerhed.

Det skal også bemærkes, at forpligtelsen til at informere passagerer om deres rettigheder ikke berører den dataansvarliges forpligtelse til at underrette den registrerede i henhold til artikel 12, 13 og 14 i forordning (EU) 2016/679.

22) [...]

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

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

- (23) Medlemsstaterne bør fastsætte, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordning og sikre, at disse anvendes. Sanktionerne bør være effektive, stå i et rimeligt forhold til overtrædelsen og have en afskrækkende virkning.
- (24) Eftersom målsætningerne i denne forordning, nemlig at udvikle EU-markedet for multimodal passagerbefordring og fastsætte passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser, ikke i tilstrækkelig grad kan opfyldes af medlemsstaterne alene, men bedre kan nås på EU-plan, kan Unionen træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.
- (25) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af denne forordning bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011¹⁶. Undersøgelsesproceduren bør finde anvendelse på vedtagelsen af de fælles formularer for anmodninger om refusion og kompensation og modellen for rapporter om virksomheden.
- (26) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, der er anerkendt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, navnlig artikel 21, 26, 38 og 47 om henholdsvis forbud mod enhver form for forskelsbehandling, integration af personer med handicap, sikring af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og adgang til effektive retsmidler og en upartisk domstol. Medlemsstaternes domstole skal anvende denne forordning under fuld overholdelse af disse rettigheder og principper.

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

- (27) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 42, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725¹⁷ og afgav udtalelse den 24. januar 2024 –

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

¹⁷ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

KAPITEL I

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Artikel 1

Genstand

Ved denne forordning fastsættes regler for multimodal befordring med hensyn til følgende:

- a) ikkeforskelsbehandling af passagerer hvad angår befordringsvilkår og udstedelse af billetter
- b) oplysninger til passagererne
- c) passagerers rettigheder i tilfælde af afbrydelser, navnlig i forbindelse med en ikkeopnået tilslutningsforbindelse mellem forskellige transportformer
- d) ikkeforskelsbehandling af og assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet
- e) [...]
- f) behandling af klager
- g) generelle regler om håndhævelse
- h) sanktioner.

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Uden at det berører denne artikels stk. 1b og artikel 2a, stk. 4, finder denne forordning anvendelse på multimodale rejser, som transportører eller formidlere tilbyder til passagerer i form af samlede multimodale billetter eller kombinerede multimodale billetter, hvis følgende betingelser er opfyldt:
 - a) rejsen består af transporttjenester, som alle falder ind under anvendelsesområdet for den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder, der er omhandlet i dette stykkes andet afsnit, og hvoraf ingen er omfattet af en undtagelse indrømmet af medlemsstaterne i henhold til artikel 2, stk. 4, i forordning (EU) nr. 1177/2010 eller artikel 2, stk. 2, i forordning (EU) 2021/782. Hvis medlemsstaterne har gjort brug af en undtagelse i henhold til artikel 2, stk. 5, i forordning (EU) 2021/782 for jernbanetjenester, finder nærværende forordnings artikel 6 ikke anvendelse på jernbanedelen af den multimodale rejse. Medlemsstaterne kan undtage personbefordring med jernbane i byer og forstæder og regional personbefordring med jernbane samt international personbefordring med jernbane, hvoraf en betydelig del og mindst ét planmæssigt stop, drives uden for Unionen, fra anvendelsen af denne forordning, i samme omfang de fritager tjenesterne fra anvendelsen af forordning (EU) 2021/782
 - b) rejsen omfatter rutekørsel med bus som defineret i artikel 3, litra a), i forordning (EU) nr. 181/2011, hvor den pågældende transporttjenestes planlagte rejseafstand er 250 km eller derover og
 - c) rejsen er sammensat af transporttjenester, som hver især har meddelt passageren en nærmere angivet tidsplan forud for køb af billetten til den multimodale rejse.

Med henblik på denne forordning omfatter sektorspecifik EU-lovgivning om passagerrettigheder, alt efter hvad der er relevant, forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782.

Betingelsen i litra c) er ikke opfyldt, hvis passageren anvender et abonnementskort eller et periodekort til en eller flere transporttjenester, der indgår i rejsen, undtagen hvis passageren har foretaget en reservation, der udtrykkeligt angiver en nærmere angivet tidsplan for alle transporttjenester, der indgår i den pågældende multimodale rejse. Hvis en eller flere transporttjenester, der indgår i rejsen, ikke opfylder betingelserne i første afsnit, litra a), b) og c), finder denne forordning anvendelse på de dele af den pågældende rejse, der består af mindst to på hinanden følgende transporttjenester med forskellige transportformer, som opfylder disse betingelser.

1a. Bestemmelserne i denne forordning vedrørende terminaler finder anvendelse på de terminaler, der er beliggende i de byknudepunkter, der er opført i bilag II til forordning (EU) 2024/1679¹⁸, og som opfylder alle følgende betingelser:

- a) terminalen fungerer som forbindelsespunkt mellem transporttjenester med mindst to forskellige transportformer, der opfylder betingelserne i denne artikels stk. 1, litra a) og b)
- b) terminalen har en terminalforvalter og
- c) terminalen håndterer i gennemsnit 10 000 passagerer eller derover om dagen i løbet af et kalenderår.

Medlemsstaterne kan beslutte, at bestemmelserne i denne forordning vedrørende terminaler også finder anvendelse på terminaler, der i gennemsnit håndterer færre end 10 000 passagerer om dagen i løbet af et kalenderår.

¹⁸ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/1679 af 13. juni 2024 om Unionens retningslinjer for udvikling af det transeuropæiske transportnet, ændring af forordning (EU) 2021/1153 og (EU) nr. 913/2010 og ophævelse af forordning (EU) nr. 1315/2013 (EUT L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Medlemsstaterne underretter senest den ... [2 år efter datoen for denne forordnings ikrafttræden] Kommissionen om listen over terminaler på deres område, som denne forordning finder anvendelse på, og giver Kommissionen ajourføringer af denne liste, hvis det er relevant. På grundlag af oplysningerne fra medlemsstaterne offentliggør Kommissionen listen over terminaler, som denne forordning finder anvendelse på, på sit websted.

2. Denne forordning finder anvendelse på transportører, formidlere og terminalforvaltere.

Artikel 2a

Sammenhæng med andre EU-retsakter

1. Denne forordning supplerer den beskyttelse, som den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder giver. Medmindre andet er fastsat i denne forordning, berører denne forordning ikke de relevante bestemmelser i den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder.
2. Denne forordning berører ikke EU-lovgivningen om forbrugerbeskyttelse.

Med henblik på denne forordning omfatter EU-lovgivningen om forbrugerbeskyttelse navnlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394¹⁹, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF²⁰, 2011/83/EU²¹, 2013/11/EU²² og (EU) 2020/1828²³ og Rådets direktiv 93/13/EØF²⁴.

3. Denne forordning finder ikke anvendelse på multimodale billetter, hvis de indgår i en pakkerejse i henhold til direktiv (EU) 2015/2302.

¹⁹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

²⁰ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis) (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

²¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

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

²³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 af 25. november 2020 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF (EUT L 409 af 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

²⁴ Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29) ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- 1) "multimodal rejse": en passagers rejse mellem et afgangssted og et endeligt bestemmelsessted, der omfatter mindst to transporttjenester og mindst to forskellige transportformer
- 2) "transportør": en fysisk eller juridisk person, der ikke er en formidler, og som tilbyder transporttjenester til offentligheden, dvs.:
 - a) et transporterende luftfartsselskab som defineret i artikel 2, litra b), i forordning (EF) nr. 261/2004
 - b) en jernbanevirksomhed som defineret i artikel 3, nr. 1), i forordning (EU) 2021/782
 - c) en transportør som defineret i artikel 3, litra d), i forordning (EU) nr. 1177/2010 og
 - d) en transportør som defineret i artikel 3, litra e), i forordning (EU) nr. 181/2011
- 2a) "kontraherende transportør": en transportør, der indgår en kontrakt om befordring med en passager i form af en samlet multimodal billet
- 3) "formidler": enhver anden fysisk eller juridisk person end en transportør, der i forbindelse med sit erhverv handler på vegne af en transportør eller en passager med henblik på indgåelse af befodringskontrakter for multimodale rejser
- 4) [...]
- 5) "billet": gyldig dokumentation, uanset dennes form, for indgåelse af en befodringskontrakt
- 5a) "abonnementskort" eller "periodekort": et kort, der i gyldighedsperioden giver den person, det er udstedt til, ret til et ubegrænset antal multimodale rejser

- 5b) "reservation": en tilladelse på papir eller i elektronisk form, som giver ret til befordring, med forbehold for tidligere bekræftede personaliserede befordringsordninger
- 5c) "billettens fulde pris": den endelige pris, der skal betales ved afslutningen af reservationsprocessen, og som omfatter billetpriserne for transporttjenesterne og alle gældende skatter, afgifter, tillæg og gebyrer, der betales for alle fakultative og ikkefakultative tjenester, der indgår i billetten, bortset fra formidlingsgebyrer, uanset om disse ekstrabeløb og gebyrer er blevet betalt sammen med billetpriserne for transporttjenesten eller separat på et senere tidspunkt
- 5d) "formidlingsgebyr": enhver forskel mellem det beløb, som passageren betaler, og det beløb, som transportøren modtager for samme tjeneste, og som opkræves af formidleren
- 5e) "varigt medium": en indretning, som sætter passageren i stand til at lagre oplysninger på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger
- 6) "befordringskontrakt"; en kontrakt om befordring indgået mellem en transportør og en passager om udførelse af en eller flere transporttjenester
- 7) "samlet multimodal billet": en billet til en multimodal rejse, der købes ved en enkelt handelstransaktion, og som udgør en enkelt befordringskontrakt og omfatter flere på hinanden følgende transporttjenester, der hver har en nærmere angivet tidsplan, og som drives af en eller flere transportører, der har indgået en indbyrdes aftale om at tilbyde disse transporttjenester som led i en sådan rejse
- 8) "kombineret multimodal billet": en eller flere billetter til en multimodal rejse, der udgør særskilte befordringskontrakter og omfatter flere på hinanden følgende transporttjenester, der hver har en nærmere angivet tidsplan, og som kombineres af en transportør eller formidler på eget initiativ, og som passageren køber ved en enkelt handelstransaktion
- 9) [...]

- 10) "transporttjeneste": en transporttjeneste, der varetager personbefordring mellem terminaler eller stoppesteder ifølge en fartplan, herunder transporttjenester, der tilbydes med henblik på omlægning af rejsen
- 11) til 18) [...]
- 19) "terminal": en lufthavn som defineret i artikel 2, litra j), i forordning (EF) nr. 1107/2006, en jernbanestation som defineret i artikel 3, nr. 22), i forordning (EU) 2021/782, en havneterminal som defineret i artikel 3, litra k), i forordning (EU) nr. 1177/2010 eller en busterminal som defineret i artikel 3, litra m), i forordning (EU) nr. 181/2011
- 20) "terminalforvalter": en lufthavns forvaltningsorgan som defineret i artikel 2, litra f), i forordning (EF) nr. 1107/2006, en jernbanestationsleder som defineret i artikel 3, nr. 3), i forordning (EU) 2021/782, en havneterminaloperatør som defineret i artikel 3, litra s), i forordning (EU) nr. 1177/2010 eller et forvaltningsorgan for en busterminal som defineret i artikel 3, litra o), i forordning (EU) nr. 181/2011
- 21) [...]
- 22) [...]
- 23) "ikkeopnået tilslutningsforbindelse under en multimodal rejse": en situation, hvor en passager ikke når en eller flere transporttjenester i løbet af en multimodal rejse som følge af forsinkelse af afgang eller ankomst eller aflysning af en eller flere forudgående transporttjenester eller en transporttjenestes afgang før det planlagte afgangstidspunkt eller af boardingafvisning som defineret i artikel 2, litra j), i forordning (EF) nr. 261/2004
- 24) "person med handicap" og "person med nedsat mobilitet": enhver person, med en varig eller midlertidig fysisk, mental, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre vedkommende i fuldt ud og effektivt at benytte transportmidler på lige fod med andre passagerer, eller hvis bevægelighed under benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af alder

- 24a) "tilgængeligt format": et format, der giver personen med handicap eller nedsat mobilitet adgang til alle relevante oplysninger og bl.a. giver en sådan person mulighed for at få lige så let og bekvem adgang som en person uden handicap eller funktionsnedsættelse, og som opfylder de tilgængelighedskrav, der er fastsat i overensstemmelse med den gældende lovgivning, f.eks. bilag I til direktiv (EU) 2019/882
- 24b) "anerkendt hjælpehund": en hund, der er specielt trænet til at øge uafhængigheden og selvbestemmelsen for personer med handicap, og som er officielt anerkendt i overensstemmelse med gældende nationale regler, hvis sådanne regler findes.
- 25) [...]

Artikel 3a

Samarbejde mellem terminalforvaltere

Terminalforvaltere af terminaler som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, samarbejder med hinanden for at opfylde deres forpligtelser i henhold til denne forordning og underretter passagererne om de eksisterende ordninger.

Med henblik herpå kan medlemsstaterne kræve, at terminalforvaltere af terminaler som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, indgår en samarbejdsaftale for at fastlægge deres operationelle ansvar og en rimelig og forholdsmæssig fordeling af de finansielle konsekvenser heraf eller, hvis der ikke foreligger en sådan aftale, fastlægge de samarbejdsregler, der skal gælde for de berørte terminalforvaltere.

Artikel 3b

Behandling af personoplysninger

Transportører, formidlere og terminalforvaltere af terminaler som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, må kun anvende personoplysninger, der behandles i henhold til denne forordning, i det omfang det er nødvendigt for at opfylde deres forpligtelser i henhold til denne forordning med hensyn til passagerers ret til information, ydelse af assistance, omlægning af rejsen, refusion og klagebehandling.

Med henblik på at opfylde deres forpligtelser med hensyn til passagerers ret til information må transportører, formidlere og terminalforvaltere højst opbevare sådanne oplysninger i 72 timer efter afslutningen af den multimodale rejse.

Med henblik på at opfylde deres forpligtelser i henhold til denne forordning med hensyn til passagerers ret til information vedrørende en kombineret multimodal billet i henhold til artikel 4a, stk. 2, ydelse af assistance, omlægning af rejsen og refusion kan transportører, formidlere og terminalforvaltere opbevare passagerernes personoplysninger i mere end 72 timer efter afslutningen af den multimodale rejse i det omfang, det er strengt nødvendigt for at opfylde disse forpligtelser i overensstemmelse med de procedurer, der er fastsat i gældende EU-ret eller national ret.

KAPITEL II

BEFORDRINGSKONTRAKTER OG OPLYSNINGER

Artikel 4

Ikkeforskelsbehandling i forbindelse med kontraktvilkår og takster

Uden at dette berører sociale takster, skal transportører eller formidlere tilbyde kontraktvilkår og takster for multimodale rejser til offentligheden uden direkte eller indirekte forskelsbehandling på grundlag af passagerens nationalitet eller transportørens eller formidlerens etableringssted i Unionen.

Oplysning af passagererne om deres rettigheder

1. Transportører og formidlere skal, når de tilbyder billetter til en multimodal rejse og forud for købet, oplyse passagererne om følgende:
 - a) den eller de tilbudte billettyper, navnlig om billetten eller billetterne udgør en samlet multimodal billet eller en kombineret multimodal billet
 - b) de almindelige kontraktvilkår, der gælder for billetten
 - c) passagerens, transportørens og formidlerens rettigheder og forpligtelser i forbindelse med billettypen i henhold til denne forordning og relevant sektorspecifik EU-lovgivning om passagerrettigheder, herunder oplysninger om refusionsproceduren, og
 - d) hvis der er tale om en samlet multimodal billet, angivelse af den kontraherende transportør og dennes kontaktoplysninger.

Med henblik på at opfylde oplysningskravet i første afsnit, litra c), kan transportøren og formidleren anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning og i relevant sektorspecifik EU-lovgivning om passagerrettigheder, som Kommissionen har udarbejdet på alle officielle EU-sprog og gjort offentligt tilgængeligt.

2. En formidler eller en transportør, der sælger en kombineret multimodal billet, underretter forud for købet passageren om, at den kombinerede multimodale billet består af særskilte befordringskontrakter uden ret til refusion, omlægning af rejsen eller assistance ved ikkeopnået tilslutningsforbindelse i henhold til artikel 7, 8 og 9. Disse oplysninger skal gives på en klar og tilgængelig måde på et varigt medium ved salg af billetten.
- 2a. Hvis den kontraherende transportørs forpligtelser i henhold til artikel 7, 8 og 9 overføres til en anden transportør, oplyser en formidler, der sælger en samlet multimodal billet, eller en kontraherende transportør passageren om den pågældende transportør og dennes kontaktoplysninger. Sådanne oplysninger skal meddeles forud for købet, eller så snart de foreligger.

3. Transportører og formidlere, der tilbyder samlede eller kombinerede multimodale billetter, oplyser også på en klar og tilgængelig måde passagererne om kontaktoplysningerne for det eller de organer, som medlemsstaterne har udpeget i henhold til artikel 20, stk. 1, og, hvis det er relevant, deres respektive ansvarsområder.
4. Transportører og formidlere stiller oplysningerne i henhold til denne artikel til rådighed på et varigt medium, herunder i tilgængelige formater.
5. I tilfælde af aflysning, boardingafvisning, ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller forsinkelse ved afgang eller ankomst i forbindelse med multimodale rejser med en samlet multimodal billet eller en kombineret multimodal billet angiver transportører, der sælger den multimodale billet, og så vidt muligt formidlerne, hvor de i stk. 1 omhandlede oplysninger kan findes.

Artikel 5

Rejseoplysninger til passagerer

1. [...]
2. Forud for købet oplyser transportører og formidlere, der tilbyder billetter på vegne af en eller flere transportører med henblik på en multimodal rejse, passageren om følgende:
 - a) generel vejledning om minimumstransittiden mellem de forskellige typer transporttjenester, der tilbydes vedrørende den multimodale rejse
 - b) fartplaner og betingelserne for den hurtigste måde at komme frem på med den multimodale rejse, som transportøren eller formidleren tilbyder, herunder en nærmere angivet tidsplan for alle de transporttjenester, der indgår i den multimodale rejse
 - c) fartplaner og betingelserne for alle tilgængelige billetpriser, som transportøren eller formidleren tilbyder den multimodale rejse til, herunder en nærmere angivet tidsplan for alle de transporttjenester, der indgår i den multimodale rejse, med angivelse af de laveste billetpriser.

- 2a. Formidlere oplyser forud for købet passagererne om de formidlingsgebyrer, der opkræves, og om det gebyrbeløb, der kan refunderes i henhold til artikel 8.
3. Terminalforvaltere af terminaler som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, offentliggør oplysninger om minimumstransittiden mellem de forskellige typer transporttjenester, der udbydes ved terminalen og opfylder betingelserne i artikel 2, stk. 1, litra a) og b).
4. Transportører og formidlere, der tilbyder billetter på vegne af en eller flere transportører med henblik på en multimodal rejse, oplyser passageren om følgende inden den multimodale rejse:
 - a) til c) [...]
 - d) afbrydelser og forsinkelser, der påvirker den multimodale rejse, eller angivelse af, hvor der kan findes realtidsoplysninger om afbrydelser og forsinkelser og
 - e) procedurer for indgivelse af klager i henhold til artikel 18.
5. Transportører og så vidt muligt formidlere, der tilbyder samlede multimodale billetter og kombinerede multimodale billetter, oplyser under rejsen passageren om følgende:
 - aa) ved forsinkelser ved ankomst eller afgang eller aflysning af en tjeneste, tjenestens eller erstatningstjenestens forventede afgangs- og ankomsttidspunkt
 - a) [...]
 - b) de vigtigste tilslutningstransporttjenester og
 - c) sikkerhedsforhold om bord på transporttjenesten og ved terminaler, som berører den pågældende rejse.

6. Den nærmere angivne tidsplan for alle de transporttjenester, der indgår i den multimodale rejse, jf. stk. 2, litra b) og c), angives udtrykkeligt og tydeligt på et varigt medium. Øvrige i stk. 1-5 omhandlede oplysninger formidles i det mest hensigtsmæssige format, herunder ved at udnytte passende kommunikationsteknologier.

Alle oplysninger formidles i et tilgængeligt format.

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

Artikel 5a

Erstatningsansvar for manglende oplysninger om passagerrettigheder i forbindelse med en kombineret multimodal billet

1. Hvis passageren ikke opnår en tilslutningsforbindelse til en efterfølgende transporttjeneste under en multimodal rejse, der foretages med en kombineret multimodal billet, er formidleren eller den transportør, der har solgt den kombinerede multimodale billet, og som ikke dokumenterer, at passageren har fået de oplysninger, der er omhandlet i artikel 4a, stk. 2, forpligtet til at refundere det beløb, der er betalt for den pågældende billet i overensstemmelse med artikel 7, stk. 1, litra a). Retten til refusion berører ikke gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes yderligere kompensation for skade.
2. Formidleren eller den transportør, der har solgt den kombinerede multimodale billet, er ansvarlig for at behandle passagerens anmodninger og eventuelle klager, jf. stk. 1.
3. Den i stk. 1 omhandlede refusion udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af anmodningen.

Formidlerens videregivelse af oplysninger

Hvis passageren ikke køber en samlet multimodal billet direkte hos transportøren, men gennem en formidler, oplyser denne formidler på reservationstidspunktet den kontraherende transportør om, at vedkommende har reserveret billetten som formidler, og giver passagerens kontaktoplysninger og reservationsoplysningerne til transportøren. Formidleren giver også transportøren egne kontaktoplysninger (postadresse og elektronisk adresse).

Artikel 6

Transportørers og formidlers adgang til rejseoplysninger

1. Transportører, der tilbyder samlede multimodale billetter, giver andre transportører og formidlere, der sælger deres billetter på grundlag af en indbyrdes kontrakt eller anden ordning, adgang til de rejseoplysninger, der er omhandlet i artikel 5, stk. 2-5.
2. Transportører, der tilbyder samlede multimodale billetter, formidler disse oplysninger og giver uden unødigt ophold ikkediskriminerende adgang hertil. En engangsanmodning skal være tilstrækkelig til at opnå kontinuerlig adgang til oplysningerne. Den transportør, der er forpligtet til at stille oplysninger til rådighed i henhold til stk. 1, kan anmode om, at der indgås en kontrakt eller en anden ordning, i henhold til hvilken der formidles eller gives adgang til oplysninger. De vilkår og betingelser, der fastsættes i en eventuel kontrakt eller ordning om anvendelse af oplysningerne, må ikke i unødigt omfang begrænse mulighederne for genanvendelse af oplysningerne. Disse vilkår og betingelser må ikke benyttes til at begrænse konkurrencen.
3. Oplysningerne formidles, og de gøres tilgængelige ved hjælp af passende tekniske midler såsom applikationsprogrammeringsgrænseflader. Det sikres, at disse applikationsprogrammeringsgrænseflader er i overensstemmelse med specifikationerne i de gennemførelsesretsakter, der er vedtaget i henhold til direktiv (EU) 2016/797.

4. Hvis de oplysninger, der er omhandlet i denne artikels stk. 1, formidles i overensstemmelse med andre EU-retsakter, navnlig delegerede retsakter vedtaget i henhold til artikel 6, stk. 8, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU²⁵, anses forpligtelserne i denne artikel for at være opfyldt med hensyn til de pågældende oplysninger.

KAPITEL III

IKKEOPNÅEDE TILSLUTNINGSFORBINDELSER UNDER MULTIMODALE REJSER FORETAGET MED EN SAMLET MULTIMODAL BILLET

Artikel 7

Refusion og omlægning af rejsen

1. Hvis der forekommer en ikkeopnået tilslutningsforbindelse under en multimodal rejse, der foretages med en samlet multimodal billet, eller den kontraherende transportør med rimelighed forventer en sådan, skal den kontraherende transportør omgående tilbyde passageren valget mellem en af følgende muligheder:
- a) refusion af billetens fulde pris på de vilkår, som var gældende ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, der allerede er gennemført, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt, hvis det er relevant, en returrejse til første afgangssted ved første lejlighed
 - b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved første lejlighed

²⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU af 7. juli 2010 om rammerne for indførelse af intelligente transportsystemer på vejtransportområdet og for grænsefladerne til andre transportformer (EUT L 207 af 6.8.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Den kontraherende transportør træffer de nødvendige foranstaltninger med henblik på den mulighed, som passageren vælger. Den kontraherende transportør kan overdrage behandlingen af refusion eller omlægning af rejsen til en anden transportør, forudsat at passageren oplyses om denne overdragelse af opgaver i overensstemmelse med artikel 4a, stk. 1, litra d). Overdragelsen af opgaver til en anden transportør berører ikke den kontraherende transportørs retlige ansvar.

- 2. Når omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), foretages af den samme transportør, eller en anden transportør får til opgave at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Nævnte krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportformer. Transportørerne træffer rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser og for at sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som mulig.
- 3. Udbydere af transporttjenester, der foretager omlægning af rejser, sørger for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejebringes tilsvarende assistance og adgang for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, som med den tjeneste, der ikke blev nået. Udbydere af transporttjenester, der foretager omlægning af rejser, skal være særligt opmærksomme på at tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov, og som kan adskille sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.
- 4. Den i stk. 1, litra a), omhandlede refusion udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af anmodningen. Medlemsstaterne kan kræve, at kontraherende transportører accepterer at modtage sådanne ansøgninger ved hjælp af bestemte kommunikationsmidler, forudsat at kravet ikke giver anledning til forskelsbehandling. Refusionen kan være i form af penge, en voucher eller leveringen af andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne for nævnte vouchere og tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og at passageren udtrykkeligt indvilliger i at acceptere nævnte vouchere og tjenesteydelser. Refusionen af billetens fulde pris må ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter i forbindelse med refusionen såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.

Refusion, når den samlede multimodale billet er reserveret gennem en formidler

1. Hvis passageren har reserveret den samlede multimodale billet via en formidler, kan den kontraherende transportør foretage den refusion, der er omhandlet i artikel 7, stk. 1, litra a), gennem denne formidler. I så fald refunderer formidleren passageren i overensstemmelse med denne artikels stk. 3 og 5.

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

Hvis formidleren ikke er involveret i refusionsproceduren, finder artikel 7, stk. 1, litra a), anvendelse på refusionen.

2. Formidleren informerer passageren om refusionsproceduren som fastsat i denne artikel på en klar, forståelig og lettilgængelig måde på reservationstidspunktet og i reservationsbekræftelsen.
3. Refusion gennem formidleren er gratis for passagerer. Refusionen må ikke reduceres med transaktionsudgifter i forbindelse med refusionen såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.
4. [...]
5. Følgende regler gælder i tilfælde af refusion gennem formidlere, der har betalt den kontraherende transportør for den samlede multimodale billet fra deres egne konti:
 - a) Den kontraherende transportør refunderer formidleren det beløb, denne har modtaget for billetten fra formidleren, senest 15 dage efter den dato, hvor den kontraherende transportør modtog passagerens valg af refusion i overensstemmelse med denne forordnings artikel 7, stk. 1, litra a).

Formidleren refunderer passageren billetens fulde pris og de formidlingsgebyrer, der kan refunderes i henhold til artikel 5, stk. 2a, ved hjælp af den oprindelige betalingsmetode, der blev anvendt af eller på vegne af passageren på tidspunktet for reservationen af transporttjenesten, senest inden for yderligere 15 dage, og underretter passageren og den kontraherende transportør herom. Hvis denne betalingsmetode ikke længere er tilgængelig, kontakter formidleren passageren for at få betalingsoplysningerne.

- b) Hvis passageren ikke modtager refusionen senest 30 dage efter den dato, hvor vedkommende valgte refusion i henhold til artikel 7, stk. 1, litra a), kontakter den kontraherende transportør passageren senest dagen efter udløbet af fristen på 30 dage for at modtage betalingsoplysningerne med henblik på refusionen. Efter modtagelsen af disse betalingsoplysninger refunderer den kontraherende transportør passageren billetens fulde pris og de formidlingsgebyrer, der kan refunderes i henhold til artikel 5, stk. 2a, medmindre disse gebyrer er blevet opkrævet uden den kontraherende transportørs vidende. Den kontraherende transportør refunderer passageren inden for 30 dage og underretter passageren og formidleren herom.

Den kontraherende transportør kan overdrage behandlingen af refusionen til en anden transportør, forudsat at passageren oplyses om denne overdragelse af opgaver i overensstemmelse med artikel 4a, stk. 1, litra d). Overdragelsen af opgaver til en anden transportør berører ikke den kontraherende transportørs retlige ansvar.

Artikel 9

Assistance

1. I tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse under en multimodal rejse, der foretages med en samlet multimodal billet, skal den kontraherende transportør uden beregning tilbyde passagererne følgende:
 - a) måltider og forfriskninger, der står i et rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår om bord på transporttjenesten eller i terminalen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne

- b) hotel- eller anden indkvartering, hvor og hvis det er fysisk muligt, og befordring mellem terminalen og indkvarteringsstedet, hvis det bliver nødvendigt med et ophold af en eller flere nætters varighed. I tilfælde, hvor et yderligere ophold er nødvendigt på grund af vejrforhold, der bringer den sikre drift af transporttjenesten i fare, eller på grund af usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv hvis alle rimelige forholdsregler var blevet truffet, kan den kontraherende transportør begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter.
2. Med henblik på anvendelsen af stk. 1 skal der tages særligt hensyn til de behov, som uledsagede børn, personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt eventuelle ledsagere og anerkendte hjælpehunde har.
3. Den kontraherende transportør kan overdrage ydelsen af assistance i henhold til denne artikel til en anden transportør, forudsat at passageren oplyses om denne overdragelse af opgaver i overensstemmelse med artikel 4a, stk. 1, litra d). Overdragelsen af opgaver til en anden transportør berører ikke den kontraherende transportørs retlige ansvar.

Artikel 10

[...]

Artikel 11

Indgivelse af anmodninger om refusion

0. Transportører og formidlere skal klart informere passageren om de oplysninger, der skal angives i forbindelse med anmodning om refusion i henhold til artikel 5a, 7 og 8.
- 0a. Passagerer har ret til at indgive anmodninger om refusion ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1, den formular, som transportøren eller formidleren stiller til rådighed i overensstemmelse med stk. 3, eller på anden måde. Transportører og formidlere må ikke afvise en anmodning om refusion med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt den formular, som transportøren eller formidleren har stillet til rådighed, eller den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1, eller har sendt formularen på anden måde end med elektroniske midler som omhandlet i stk. 3.

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

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

1. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular til anmodning om refusion i henhold til denne forordning. Denne fælles formular udarbejdes i tilgængelige formater. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 26, stk. 2.

Kommissionen gør den fælles formular tilgængelig på alle Unionens officielle sprog på sit websted.

2. [...]

3. Transportører og formidlere skal, så vidt muligt og uden unødigt forsinkelse, udarbejde og fremsende en formular til anmodning om refusion i henhold til artikel 5a, 7 og 8 til passagererne eller angive et link, der giver direkte adgang til denne formular eller til den fælles formular, der er omhandlet i denne artikels stk. 1.

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

4. [...]

Artikel 11a

Sammenhæng med den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder i forbindelse med refusion, fortsættelse af rejsen, omlægning af rejsen og assistance

I tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse under en multimodal rejse, der foretages med en samlet multimodal billet, finder denne forordnings artikel 7, 8, 9 og 11 anvendelse på refusion, fortsættelse af rejsen, omlægning af rejsen og assistance. I så fald finder artikel 8 og 9 i forordning (EF) nr. 261/2004, artikel 17 og 18 i forordning (EU) nr. 1177/2010, artikel 19 og 21 i forordning (EU) nr. 181/2011, for så vidt de vedrører refusion, fortsættelse af rejsen, omlægning af rejsen og assistance, og artikel 18 og 20 i forordning (EU) 2021/782 ikke anvendelse. Anvendelsen af denne forordnings artikel 7, 8, 9 og 11 berører ikke retten til at søge kompensation i henhold til de relevante bestemmelser i den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder.

KAPITEL IV

PERSONER MED HANDICAP OG PERSONER MED NEDSAT MOBILITET

Artikel 12

Ret til befordring

1. Transportører, der tilbyder samlede multimodale billetter, og terminalforvaltere af terminaler som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, fastsætter ikkediskriminerende regler for adgang til befordring for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte regler skal være i overensstemmelse med reglerne i denne forordning, de relevante bestemmelser hvad angår begrænsninger i forbindelse med befordring af personer med handicap og personer med nedsat mobilitet som fastsat i den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder samt EU-retten om tilgængelighedskrav.

- 1a. De i stk. 1 omhandlede adgangsregler fastsættes med aktiv inddragelse af organisationer, der repræsenterer personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og, hvis det er relevant, repræsentanter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.
- 1b. Transportører, der tilbyder samlede multimodale billetter, og terminalforvaltere offentliggør de i stk. 1 omhandlede adgangsregler og fremlægger dem i et tilgængeligt format.
2. Reservationer og billetter til multimodale rejser, hvad enten de er i form af en samlet multimodal billet eller en kombineret multimodal billet, tilbydes personer med handicap og personer med nedsat mobilitet uden yderligere omkostninger.

En transportør eller formidler må ikke nægte at acceptere en reservation fra eller at udstede en billet til en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet eller, for så vidt angår en transportør, nægte ombordstigning eller kræve, at denne ledsages af en anden person, medmindre dette er strengt nødvendigt for at overholde de i stk. 1 omhandlede adgangsregler.
3. [...]
4. [...]
5. Hvis en transportør kræver, at en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den nødvendige assistance, jf. stk. 2, andet afsnit, skal betingelserne for befordring af ledsageren være i overensstemmelse med bestemmelserne i den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder. Transportøren skal give personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet mulighed for at ændre navnet på den påkrævede ledsager uden beregning og op til 48 timer før afrejsen.

6. Hvis en transportør eller formidler nægter at acceptere en reservation fra eller at udstede en billet til en person med handicap eller person med nedsat mobilitet eller, for så vidt angår en transportør, nægter ombordstigning eller kræver, at denne ledsages af en anden person i overensstemmelse med stk. 2, andet afsnit, oplyser den straks den pågældende person med handicap eller person med nedsat mobilitet om begrundelsen herfor. Disse oplysninger gives i et tilgængeligt format og efter anmodning fra den pågældende person skriftligt. Transportøren eller formidleren træffer rimelige foranstaltninger med henblik på at foreslå den pågældende person en acceptabel alternativ befordring under hensyntagen til dennes behov hvad angår tilgængelighed.
7. Transportører, der tilbyder multimodale billetter, og terminalforvaltere af terminaler som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, fastlægger og offentliggør servicekvalitetsstandarder, der som minimum omfatter elementerne i bilag II. De overvåger deres præstationsniveau i henhold til bestemmelserne i denne artikel og udveksler efter anmodning oplysninger om deres præstationsniveau med det eller de nationale håndhævelsesorganer.

Artikel 13

Oplysninger om tilgængelighed til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

Transportører og formidlere, der tilbyder billetter til multimodale rejser på vegne af en eller flere transportører, og terminalforvaltere giver personer med handicap og personer med nedsat mobilitet oplysninger om tilgængeligheden af terminalen og tilhørende faciliteter og af tjenester.

Oplysningerne formidles i et tilgængeligt format.

Assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

1. I forbindelse med samlede multimodale billetter samarbejder transportører, terminalforvaltere og formidlere om at yde assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i overensstemmelse med denne artikel og de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 12, stk. 1. Transportører, terminalforvaltere og formidlere samarbejder om at tilbyde en fælles underretningsmekanisme for anmodninger om assistance.
2. Den assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, som hver transportør, terminalforvalter eller formidler skal yde for hver transporttjeneste, der er indgået i den multimodale rejse, fastsættes i overensstemmelse med denne artikel og, for så vidt angår aspekter, der ikke er omfattet af denne artikel, i den relevante sektorspecifikke EU-lovgivning, der finder anvendelse på en sådan transporttjeneste.
3. Assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet ydes uden beregning.

Der gives tilladelse til, at en anerkendt hjælpehund gratis kan ledsage en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet, uden at dette berører Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 576/2013²⁶ og gældende national ret, og forudsat at andre passagerers og besætningens sikkerhed opretholdes.
4. Der ydes assistance, hvis den kontraherende transportør, den formidler, hos hvem den samlede multimodale billet er købt, terminalforvalteren eller det fælles kontaktpunkt, der er omhandlet i artikel 15, hvis det er relevant, får besked om passagerens behov for en sådan assistance mindst 48 timer, før der er behov for assistancen.

²⁶ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 576/2013 af 12. juni 2013 om ikke-kommerciel flytning af selskabsdyr og om ophævelse af forordning (EF) nr. 998/2003 (EUT L 178 af 28.6.2013, s. 1 ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Der kan kun kræves én enkelt besked pr. rejse. Denne besked sendes til alle transportører, formidlere, terminalforvaltere og fælles kontaktpunkter, der er involveret i rejsen, mindst 36 timer, før der er behov for assistance.

5. Beskeden omhandlet i stk. 4 accepteres uden yderligere omkostninger, uanset hvilke kommunikationsmidler der anvendes.
6. Transportører og formidlere eller, hvor det er relevant, terminalforvaltere og fælles kontaktpunkter træffer alle de foranstaltninger, der er nødvendige for at kunne modtage beskeder; når transportører eller formidlere ikke kan behandle sådanne beskeder, angiver de straks alternative måder at give besked på.
7. Hvis beskeden omhandlet i stk. 4 gives inden for den frist, der er fastsat i nævnte stykke, yder transportørerne og, hvor det er relevant, terminalforvalterne assistance på en sådan måde, at personen kan gøre brug af de transporttjenester, som vedkommende har billet til.
8. Hvis beskeden ikke gives inden for denne frist, eller hvis der ikke gives besked, træffer transportørerne og, hvor det er relevant, terminalforvalterne alle rimelige foranstaltninger med henblik på at yde assistance på en sådan måde, at personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet kan rejse.

Artikel 15

Fælles kontaktpunkter for koordinering af information og assistance

1. Medlemsstaterne kan i forbindelse med enhver multimodal rejse kræve, at terminalforvaltere af terminaler som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, og transportører samarbejder om på deres område og i overensstemmelse med stk. 2 at oprette og drive fælles kontaktpunkter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

- 1a. I tilfælde, hvor medlemsstaterne gør brug af muligheden i denne artikels stk. 1, fastsættes vilkårene for driften af de fælles kontaktpunkter i de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 12, stk. 1, og disse fælles kontaktpunkter har ansvaret for at:
 - a) acceptere anmodninger om assistance ved terminaler
 - b) videresende individuelle anmodninger om assistance til terminaloperatører og transportører.
2. [...]
3. I tilfælde, hvor medlemsstaterne gør brug af muligheden i stk. 1, kan de tillade terminalforvaltere og transportører at beslutte, om de vil stille fysiske, digitale eller telefoniske fælles kontaktpunkter til rådighed, forudsat at disse kontaktpunkter er tilgængelige og giver passageren mulighed for at kontakte dem, når det er nødvendigt.

Artikel 16

Kompensation for mobilitetshjælpemidler, hjælpemidler og anerkendte hjælpehunde

1. Hvis terminalforvaltere, der assisterer personer med handicap og personer med nedsat mobilitet fra én transporttjeneste til en tilslutningstransporttjeneste i forbindelse med en samlet multimodal billet i den periode, hvor terminalforvalteren er ansvarlig for at assistere de pågældende personer, forårsager tab eller beskadigelse af mobilitetshjælpemidler, herunder kørestole, og hjælpemidler, eller tab af eller skade på anerkendte hjælpehunde, der ledsager disse personer, er de ansvarlige for sådanne tab, beskadigelser eller skader og yder kompensation uden unødigt ophold. Kompensationen består af:
 - a) omkostningerne til genanskaffelse eller reparation af det mistede eller beskadigede mobilitetshjælpemiddel eller hjælpemiddel

- b) omkostningerne til genanskaffelse af en mistet anerkendt hjælpehund eller behandling af skader på en hjælpehund
- c) rimelige omkostninger til midlertidig erstatning af mobilitetshjælpemidler, hjælpemidler eller anerkendte hjælpehunde, hvis transportøren eller terminalforvalteren ikke stiller en sådan erstatning til rådighed i henhold til stk. 2.

Artikel 12 i forordning (EF) nr. 1107/2006, artikel 15 i forordning (EU) nr. 1177/2010, artikel 17 i forordning (EU) nr. 181/2011 og artikel 25 i forordning (EU) 2021/782 finder ikke anvendelse.

- 1a. Hvis transportører, der assisterer personer med handicap og personer med nedsat mobilitet fra én transporttjeneste til en tilslutningstransporttjeneste i forbindelse med en samlet multimodal billet, i den periode, hvor transportøren er ansvarlig for at assistere de pågældende personer, forårsager tab af eller beskadigelse af mobilitetshjælpemidler, herunder kørestole, og hjælpemidler eller tab af eller skade på anerkendte hjælpehunde, der ledsager disse personer, fastsættes disse transportørers ansvar i overensstemmelse med de bestemmelser, der finder anvendelse på sådanne tab, beskadigelser eller skader i forbindelse med en samlet transporttjeneste som fastsat i den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder for den pågældende transportform eller, hvor det er relevant, i forordning (EF) nr. 2027/97 og forordning (EF) nr. 392/2009. Disse bestemmelser finder tilsvarende anvendelse på sådanne situationer.
- 2. Når stk. 1 og 1a finder anvendelse, træffer de transportører og terminalforvaltere, der er omhandlet i disse stykker, hurtigt alle rimelige foranstaltninger med henblik på at stille umiddelbart nødvendige midlertidige mobilitetshjælpemidler eller hjælpemidler til rådighed. Personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet har lov til at beholde de pågældende midlertidige erstatningshjælpemidler, indtil den i stk. 1 omhandlede eller, hvor det er relevant, i den sektorspecifikke EU-lovgivning om passagerrettigheder og forordning (EF) nr. 2027/97 og (EF) nr. 392/2009 fastsatte kompensation er udbetalt.

3. Stk. 1 og 1a berører ikke transportørens eller terminalforvalterens ret til at søge domstolsprøvelse over for tredjeparter, der har bidraget til den begivenhed, der udløste kompensationen i henhold til nævnte stykker, i overensstemmelse med gældende ret.

KAPITEL V

KLAGER

Artikel 17

[...]

Artikel 18

Klager til transportører, formidlere og terminalforvaltere

1. Hver transportør, der tilbyder samlede multimodale billetter eller kombinerede multimodale billetter, hver formidler, der tilbyder kombinerede multimodale billetter, og hver terminalforvalter af en terminal som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, opretter en klagebehandlingsmekanisme, der dækker deres respektive ansvarsområder, med henblik på de rettigheder og forpligtelser, der er fastsat i denne forordning. De sørger for, at deres kontaktoplysninger og arbejdssprog formidles bredt til passagererne, herunder i et tilgængeligt format.
2. De nærmere oplysninger om klagebehandlingsproceduren skal være offentligt tilgængelige, også for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte oplysninger stilles til rådighed som minimum på det eller de officielle sprog i den medlemsstat, hvor transportøren, formidleren eller terminalforvalteren driver virksomhed.
3. Når passagerer indgiver en klage ved hjælp af den mekanisme, der er omhandlet i stk. 1, skal en sådan klage indgives senest tre måneder efter den begivenhed, den vedrører. Modtageren giver inden for én måned efter, at klagen er modtaget, enten et begrundet svar eller, i behørigt begrundede tilfælde, underretter passageren om, at vedkommende vil få svar inden for en periode på højst tre måneder fra modtagelsen af klagen.

KAPITEL VI

HÅNDHÆVELSE

Artikel 19

[...]

Artikel 20

Nationale håndhævelsesorganer

1. Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som pålægges ansvaret for at håndhæve denne forordning. Medlemsstaterne kan til dette formål udpege et organ, der allerede har ansvaret for at håndhæve EU-retten om passagerrettigheder. Hvert organ træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.
2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om det eller de organer, som udpeges i overensstemmelse med denne artikel, og om dets eller deres respektive ansvarsområder. Kommissionen og de udpegede organer offentliggør disse oplysninger på deres websteder.
3. Senest den 1. juni ... [fire år fra datoen for denne forordnings ikrafttræden] og herefter hvert andet år offentliggør det eller de organer, der er udpeget i henhold til denne artikel, en rapport på deres websted om deres virksomhed i de foregående to kalenderår, der navnlig indeholder en beskrivelse af de skridt, der er taget til at håndhæve denne forordning, samt statistikker over klager og anvendte sanktioner. Med henblik herpå kan de anvende en model for den rapport om virksomheden, der er omhandlet i denne artikels stk. 4.
4. Senest den... [XX måneder fra datoen for denne forordnings ikrafttræden] vedtager Kommissionen en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en model for rapporter om virksomheden for at sikre en ensartet gennemførelse af denne artikels stk. 3 og harmonisering af de statistiske data, der skal indberettes af medlemsstaterne. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 26, stk. 2.

Nationale håndhævelsesorganers og andre organers klagebehandling

1. Medlemsstaterne udpeger det nationale håndhævelsesorgan eller ethvert andet organ som den enhed, der er ansvarlig for behandlingen af klager i henhold til denne artikel.
2. Er der udpeget forskellige organer i henhold til denne artikels stk. 1 og artikel 20, stk. 1, sikrer disse organer, at disse udveksler oplysninger indbyrdes med henblik på at bistå det nationale håndhævelsesorgan med at varetage sine tilsyns- og håndhævelsesopgaver, og for at det klagebehandlingsorgan, der er udpeget i henhold til stk. 1, kan indhente de oplysninger, der er nødvendige for at undersøge individuelle klager.
3. Uden at dette berører forbrugernes mulighed for at søge alternativ regres i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU²⁷, kan passagerer efter at have klaget forgæves til transportøren, formidleren eller terminalforvalteren i henhold til denne forordnings artikel 18 indgive en klage til det organ, der er udpeget i henhold til nærværende artikels stk. 1.

En sådan klage skal indgives senest tre måneder efter meddelelsen til passageren om transportørens, formidlerens eller terminalforvalterens afgørelse om helt eller delvis at afvise den klage, der er indgivet i henhold til artikel 18.

Hvis der ikke modtages en sådan meddelelse inden for de frister, der er fastsat i artikel 18, stk. 3, har passageren ret til at indgive en klage i henhold til denne artikel inden for tre måneder fra datoen for udløbet af disse frister.

- 3a. Om nødvendigt oplyser det organ, som passageren indgiver en klage til i henhold til denne artikels stk. 3, klageren om dennes ret til at klage til organer for alternativ tvistbilæggelse med henblik på at søge individuel erstatning.

²⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

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

- 3b. Det organ, der er udpeget i henhold til denne artikels stk. 1, anerkender modtagelsen af klagen senest to uger efter modtagelsen heraf. Det træffer afgørelse om klagen og underretter den berørte passager om sin afgørelse senest tre måneder efter datoen for modtagelsen af klagen. I komplekse sager kan dette organ forlænge denne frist til seks måneder efter datoen for modtagelsen af klagen. I så fald oplyser det passageren om begrundelsen herfor. Er organet tillige et organ for alternativ tvistbilæggelse som fastsat i direktiv 2013/11/EU, finder de frister, som er fastsat i dette direktiv, anvendelse.
4. Uden at dette berører direktiv 2013/11/EU, behandles passagerklager over en transportør eller en formidler af det i henhold til stk. 1 udpegede organ i den medlemsstat, hvor den pågældende transportør eller formidler er etableret. Hvis den pågældende transportør eller formidler er etableret uden for Unionen, behandles klagerne af det i henhold til stk. 1 udpegede organ i den medlemsstat, hvor den multimodale rejse afsluttes, eller for så vidt angår rejser, der afsluttes i et tredjeland, hvor den påbegyndes.
5. [...]
6. [...]
7. Vedrører en klage en terminalforvalter af en terminal som omhandlet i artikel 2, stk. 1b, behandles klagen af det i henhold til denne artikels stk. 1 udpegede organ i den medlemsstat, på hvis område terminalen er beliggende.

⁺ Direktiv 2013/11/EU skal ændres (jf. dokument 13925/24, interinstitutionel sag 2023/0376 (COD)). Henvisningerne til artikler skal kontrolleres ved vedtagelsen af ændringsdirektivet.

8. En passager må ikke forhindres i at indgive en klage over en formidler med den begrundelse, at vedkommende allerede har indgivet en klage over en transportør, eller fra at indgive en klage over en transportør med den begrundelse, at vedkommende allerede har indgivet en klage over en formidler i henhold til denne artikel.

Artikel 21a

Retlige repræsentanter for formidlere fra tredjelande

1. Formidlere, der ikke er etableret i Unionen, men som udbyder tjenester i Unionen, udpeger skriftligt en juridisk eller fysisk person til at fungere som deres retlige repræsentant i en af de medlemsstater, hvor de udbyder deres tjenester. For formidlere, der er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065²⁸, kan den retlige repræsentant, der er udpeget i henhold til nævnte forordning, også fungere som retlig repræsentant i henhold til nærværende forordning.
2. Disse formidlere bemyndiger deres retlige repræsentanter til at modtage henvendelser ud over eller i stedet for sådanne formidlere fra de i henhold til artikel 20, stk. 1, og artikel 21, stk. 1, udpegede organer i forbindelse med alle spørgsmål, der er nødvendige for modtagelsen, overholdelsen og håndhævelsen af afgørelser, som er udstedt i forbindelse med denne forordning. Formidlere giver deres retlige repræsentanter de nødvendige beføjelser og tilstrækkelige ressourcer til at sikre deres effektive og rettidige samarbejde med disse organer og til at efterkomme sådanne afgørelser.
3. Den udpegede retlige repræsentant skal kunne drages til ansvar for manglende overholdelse af forpligtelserne i henhold til denne forordning, uden at det berører formidlerens ansvar og de retlige skridt, der vil kunne indledes over for denne.

²⁸ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester) (EUT L 277 af 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Formidlere meddeler navn, postadresse, e-mailadresse og telefonnummer på deres retlige repræsentant til de i henhold til artikel 20, stk. 1, og artikel 21, stk. 1, udpegede organer i den medlemsstat, hvor den retlige repræsentant er bosiddende eller etableret. De påser, at disse oplysninger er offentligt tilgængelige, lettilgængelige, nøjagtige og ajourførte.
5. Udpegningen af en retlig repræsentant i Unionen i henhold til stk. 1 udgør ikke en etablering i Unionen.

Artikel 22

[...]

Artikel 23

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

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

Artikel 24

[...]

KAPITEL VII

AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 25

Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af bestemmelserne i denne forordning, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de anvendes. Sanktionerne skal være effektive, stå i et rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om disse regler og foranstaltninger og underretter den straks om senere ændringer, der berører dem.

Artikel 26

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af et udvalg. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011²⁹.
2. Når der henvises til dette stykke, finder artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.
Afgiver udvalget ikke nogen udtalelse, vedtager Kommissionen ikke udkastet til gennemførelsesretsakt, og artikel 5, stk. 4, tredje afsnit, i forordning (EU) nr. 182/2011 finder anvendelse.

²⁹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Artikel 27

Rapport

Senest den ... [syv år fra datoen for denne forordnings ikrafttræden] aflægges Kommissionen rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om gennemførelsen og resultaterne af denne forordning.

Rapporten skal bygge på de oplysninger, som forelægges i henhold til denne forordning.

Artikel 28

Ikrafttræden og anvendelse

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

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

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

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand

BILAG I

[...]

BILAG II

MINIMUMSSTANDARDE FOR SERVICEKVALITET

Oplysninger om anvendte sikkerhedsbestemmelser og -begrænsninger

Oplysninger om rettigheder i henhold til kapitel IV (på en åben, tilgængelig, ikkediskriminerende, effektiv og forholdsmæssig måde):

- krav vedrørende ledsagende anerkendte hjælpehunde (for så vidt angår transportører)
 - betingelser, hvorunder der kræves en ledsager
 - de anvendte transportmidlers tilgængelighed
 - terminalens tilgængelighed (for så vidt angår terminalforvaltere)
 - generel vejledning om minimumsmødetider ved mødesteder i terminalen og generel vejledning om minimumstransittider mellem terminaler
 - transport af mobilitetshjælpemidler
 - klage- og kompensationsprocedure for beskadigede hjælpemidler
 - uddannelse af personale i rettigheder for passagerer med handicap og procedurer for assistance.
-