

Brussel, 29 november 2024
(OR. en)

16127/24

Interinstitutioneel dossier:
2023/0436(COD)

TRANS 510
CODEC 2207

NOTA

van:	het secretariaat-generaal van de Raad
aan:	Raad
nr. vorig doc.:	15766/24 + COR1
nr. Comdoc.:	16307/23 + ADD1
Betreft:	Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen - Algemene oriëntatie

I. INLEIDING

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

2. Het voorstel multimodale reizen heeft tot doel een rechtskader tot stand te brengen voor het bepalen van de respectieve verplichtingen en aansprakelijkheden van de verschillende aanbieders van reisdiensten die bij een multimodale reis betrokken zijn. De ontwerpverordening voorziet in:
 - een verbod op discriminatie van reizigers met betrekking tot vervoersvoorwaarden en de verstrekking van vervoerbewijzen;
 - de verplichting om reizigers tijdig nauwkeurige minimuminformatie in een toegankelijk formaat te verstrekken;
 - de bescherming van passagiersrechten in geval van verstoring, met name bij een gemiste aansluiting tussen verschillende vervoerswijzen tijdens een multimodale reis, en
 - non-discriminatie van en bijstand voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.
3. De bedoeling van dit voorstel is de reeds bestaande regels van de sectorale Uniewetgeving¹ aan te vullen, zodat passagiers die tijdens een reis van vervoerswijze veranderen een vergelijkbaar beschermingsniveau genieten.
4. De ontwerpverordening is gebaseerd op artikel 91, lid 1, en artikel 100, lid 2, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

¹ Voor de toepassing van deze verordening wordt onder sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten, naargelang het geval, verstaan: Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>), Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>), Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>), Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>) en Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking) (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. WERKZAAMHEDEN BIJ ANDERE INSTELLINGEN

5. In het Europees Parlement heeft de Commissie vervoer en toerisme (TRAN) de hoofdverantwoordelijkheid. De heer Jens GIESEKE (PPE, DE) is aangewezen als rapporteur. Over het voorstel wordt een besluit van de Commissie TRAN afgewacht.
6. Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft op 30 maart 2024 advies uitgebracht². Het Europees Comité van de Regio's heeft besloten geen advies over het voorstel uit te brengen.

III. WERKZAAMHEDEN IN DE RAAD EN ZIJN VOORBEREIDENDE INSTANTIES

7. Beide voorstellen (multimodale reizen en handhaving) zijn gepresenteerd tijdens de vergadering van de Groep vervoer (intermodale vraagstukken en netwerken) van 12 januari 2024. Het voorstel voor multimodale reizen werd uitvoerig besproken onder het Belgische voorzitterschap, dat de besprekingen heeft afgesloten met een voortgangsverslag³, dat op 12 juni 2024 in de Raad werd gepresenteerd. Het Hongaarse voorzitterschap zette de besprekingen voort en op 12 november 2024 werd er voor het laatst in de groep over vergaderd.
8. De delegaties waren het erover eens dat de passagiersrechten, met name die van de kwetsbaarsten, ook in de context van multimodale reizen beschermd moeten worden, en dat de potentiële met een dergelijke opkomende markt gepaard gaande administratieve rompslomp en lasten vermeden moeten worden. Zij wezen op de uitdagingen bij het tot stand brengen van een uniform, samenhangend kader voor multimodale reizen waarbij de afzonderlijke verordeningen per vervoerswijze passagiers verschillende niveaus van rechten bieden. Zij benadrukten daarnaast hoe belangrijk het is de afdwingbaarheid, haalbaarheid en fraudebestendigheid van de nieuwe bepalingen te waarborgen.

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

³ Doc. 10924/24 + COR 1.

9. Op basis van de opmerkingen van de delegaties is het toepassingsgebied van de verordening geherdefinieerd om de tekst duidelijker te maken, zodat vervoerders en tussenpersonen beter kunnen uitmaken wat hun verplichtingen zijn, en passagiers wat hun rechten zijn.
- a) In de uiteindelijke compromistekst vallen onder het toepassingsgebied alleen geïntegreerde en gecombineerde multimodale vervoerbewijzen. **Afzonderlijke multimodale vervoerbewijzen zijn uitgesloten** van het toepassingsgebied, aangezien exploitanten niet kunnen weten of zij verplichtingen hebben bij afzonderlijke aankoop.
 - b) In de compromistekst wordt duidelijk gesteld wat de voorwaarden zijn waaraan de reis moet voldoen om onder het toepassingsgebied te vallen, met name in de context van **nationale vrijstellingen** die gelden voor de sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten.
 - c) Aangezien lacunes in de regelgeving moeten worden opgevuld door voort te bouwen op bestaande structuren en verantwoordelijkheden, worden in het compromis de verplichtingen van de beheerders van **multimodale passagiersknooppunten** aan de beheerders van grote terminals overgedragen. In het compromis is een drempel voor de betrokken terminals ingevoerd, naast de verplichting voor de terminalbeheerders om met elkaar samen te werken.
 - d) Om een buitensporige complexiteit van parallelle toepassing van de bepalingen krachtens deze verordening en van die krachtens de **richtlijn pakketreizen**⁴ te voorkomen, stelt het voorzitterschap voor om multimodale vervoerbewijzen die deel uitmaken van een pakket, van het toepassingsgebied van deze verordening uit te sluiten.
10. Naast de wijzigingen in het toepassingsgebied van de verordening zijn er verscheidene andere wijzigingen in het Commissievoorstel voorgesteld om enerzijds de bepalingen te verduidelijken en anderzijds de administratieve lasten te verminderen. De volgorde van bepaalde (delen van) artikelen is herschikt om de tekst leesbaarder te maken. Ook heeft het voorzitterschap getracht de samenhang tussen dit voorstel en het voorstel inzake de handhaving van passagiersrechten in de Unie te behouden.

⁴ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Aandacht verdienen met name de volgende wijzigingen in het oorspronkelijke Commissievoorstel:

- a) Aangezien het voorstel aanmerkelijke verplichtingen bevat voor de exploitanten die betrokken zijn bij multimodale reizen in het kader van een **geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs**, is het concept van dit type vervoerbewijs verduidelijkt om te specificeren dat de vervoerders die opeenvolgende vervoersdiensten exploiteren die deel uitmaken van de multimodale reis, onderling een overeenkomst moeten sluiten om die vervoersdiensten aan te bieden als onderdeel van een dergelijke multimodale reis.
- b) De **verhouding tot andere rechtshandelingen van de Unie**, waaronder sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten, is verduidelijkt.
- c) Het **verwerken van persoonsgegevens** is verduidelijkt om aan de wettelijke vereisten te voldoen.
- d) De **terugbetaling van de volledige kostprijs van het ticket dat via een tussenpersoon is geboekt**, is verduidelijkt om de jurisprudentie beter te weerspiegelen, met name wat de vergoeding voor tussenpersonen betreft.
- e) In het geval van een **gemeenschappelijk formulier voor terugbetaling en vergoeding** wordt in het compromis voorgesteld de procedure voor het indienen van terugbetalings- en vergoedingsaanvragen te verduidelijken en te vereenvoudigen. De taalregeling voor het indienen van formulieren is vereenvoudigd om enerzijds de administratieve lasten voor vervoerders en tussenpersonen te verminderen en anderzijds de procedure voor de passagiers te vergemakkelijken.
- f) Om de hoge **kwaliteit van de dienstverlening voor personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit** te waarborgen, is voor vervoerders en terminalbeheerders een verplichting ingevoerd om kwaliteitsnormen vast te stellen met betrekking tot informatie- en toegangsvereisten en om toezicht te houden op hun prestaties.
- g) De **aansprakelijkheid van terminalbeheerders en vervoerders die personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit bijstaan**, is verduidelijkt om te voldoen aan enerzijds het Unierecht en anderzijds internationale verdragen waarbij de Unie partij is.

- h) Wat de algemene **kwaliteitsnormen voor de dienstverlening** betreft, wensen verscheidene delegaties eerst de uitvoering van de bestaande vereisten van Verordening (EU) 2021/782 te beoordelen alvorens die tot andere sectoren uit te breiden.
 - i) De delegaties waren het met elkaar eens over het belang van een doeltreffende handhaving van de passagiersrechten in de Unie. Om buitensporige administratieve lasten voor nationale handhavingsinstanties te voorkomen en ervoor te zorgen dat zij onafhankelijk blijven, zijn de bepalingen inzake **risicogebaseerde aanpak van het toezicht op de naleving** en inzake **samenwerking tussen de lidstaten en de Commissie** geschrapt.
 - j) Ten behoeve van een gemakkelijker toezicht door de nationale handhavingsinstanties op de naleving door tussenpersonen van de verplichtingen krachtens Verordening (EG) nr. 261/2004 worden **tussenpersonen uit derde landen** verplicht om een wettelijke vertegenwoordiger aan te wijzen.
12. Tijdens de laatste vergadering van de groep betoonden de delegaties zich ingenomen met de geboekte vooruitgang. Een grote meerderheid achtte een algemene oriëntatie in december haalbaar.
13. Het Comité van permanente vertegenwoordigers heeft de compromistekst op 27 november 2024 goedgekeurd ter voorbereiding van de Raadszitting. De bijgevoegde compromistekst bevat nog een extra wijziging die in de vergadering van het Comité van permanente vertegenwoordigers is aangebracht in de vermelding van ongeregeld busvervoer in artikel 2, lid 1, punt b). In het algemeen kreeg de tekst de steun van een grote meerderheid van de delegaties.

IV. CONCLUSIE

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

2023/0436 (COD)

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

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

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

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

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité¹,

Na raadpleging van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

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

- (1) De bescherming van de rechten van passagiers die door de lucht, over zee en over binnenwateren, per autobus en touringcar en per spoor reizen is, als hun reisplannen worden verstoord door langdurige vertragingen en annuleringen, aanzienlijk verbeterd door sectorale Uniewetgeving betreffende passagiersrechten, meer bepaald de Verordeningen (EG) nr. 261/2004², (EG) nr. 1107/2006³, (EU) nr. 1177/2010⁴, (EU) nr. 181/2011⁵ en (EU) 2021/782⁶ van het Europees Parlement en de Raad.
- (2) Bij de toepassing van de in het kader van die verordeningen vastlegde en beschermde rechten zijn echter tekortkomingen aan het licht gekomen voor passagiers die reizen of van plan zijn te reizen met een combinatie van vervoerswijzen, waardoor passagiers hun rechten niet ten volle kunnen laten gelden.
- (3) In het kader van het gemeenschappelijk vervoersbeleid is het belangrijk dat de rechten van passagiers die van de ene op de andere vervoerswijze overstappen, worden gewaarborgd, om de ontwikkeling van multimodaal reizen te ondersteunen en passagiers een ruimere keuze aan reismogelijkheden te bieden.

² Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

³ Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁴ Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁵ Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁶ Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking) (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) De bij de Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 vastgelegde EU-normen voor de bescherming van reizigers die met één vervoerswijze reizen, moeten daarom worden uitgebreid tot de rechten van passagiers die van vervoerswijzen wisselen, zodat wordt gewaarborgd dat ondernemingen die bij een multimodale reis betrokken zijn volgens geharmoniseerde regels werken.
- (5) Passagiers die multimodale reizen maken, moeten rechtsbescherming krijgen als er geen specifieke sectorale Uniewetgeving bestaat.
- (6) De in deze verordening vastgelegde rechten voor passagiers die multimodale reizen maken, moeten een aanvulling vormen op de bescherming die deze passagiers al genieten krachtens de Uniewetgeving betreffende passagiersrechten. Daarom moet deze verordening de krachtens die wetgeving vastgestelde rechten en verplichtingen onverlet laten.
- (6 bis) Vervoerbewijzen voor een multimodale reis moeten onder de definitie van “geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs” vallen wanneer vervoerders die dergelijke tickets aanbieden, onderling een overeenkomst hebben gesloten om opeenvolgende vervoersdiensten aan te bieden als onderdeel van een dergelijke reis, ook al hanteert elke vervoerder naast een dergelijke overeenkomst ook afzonderlijke vervoersvoorwaarden.
- (7) Deze verordening mag niet van toepassing zijn op geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen die deel uitmaken van een pakket en er krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad⁷ een recht op terugbetaling ontstaat. Gezien de bescherming die passagiers krachtens die richtlijn genieten, mag deze verordening evenmin van toepassing zijn op gecombineerde multimodale vervoerbewijzen als die door een organisator worden gecombineerd als onderdeel van een pakket.

⁷ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Als vervoerders of tussenpersonen contractvoorwaarden en tarieven voor multimodale reizen aanbieden aan het grote publiek, moeten de lidstaten waarborgen dat discriminatie op grond van de nationaliteit van de passagier of de plaats van vestiging in de Unie van de vervoerder of de tussenpersoon, verboden is. Er mag geen verbod op sociale tarieven gelden, mits dergelijke maatregelen evenredig zijn en niet gebonden zijn aan de nationaliteit van de passagier in kwestie. In het licht van de ontwikkeling van onlineplatforms waar vervoerbewijzen voor passagiersvervoer worden verkocht, moeten de lidstaten er in het bijzonder op toezien dat er tijdens de procedure voor de toegang tot online-interfaces of de aankoop van vervoerbewijzen niet wordt gediscrimineerd op grond van de nationaliteit van de passagier of de plaats van vestiging in de Unie van de vervoerder of de tussenpersoon. Voorts moet, ongeacht de wijze waarop een bepaald type vervoerbewijs wordt gekocht, het beschermingsniveau van de passagier gelijk zijn.
- (9) De lidstaten moeten waarborgen dat vervoerders en tussenpersonen die vervoersovereenkomsten voor een multimodale reis aanbieden, de passagier informeren over het soort vervoerbewijs of vervoerbewijzen voor die reis en over hun overeenkomstige rechten, met name met betrekking tot gemiste aansluitingen. Met name vervoerders en tussenpersonen die soorten vervoerbewijzen of vervoerbewijzen aanbieden voor multimodale reizen die niet onder het algemene toepassingsgebied van deze verordening vallen, moeten passagiers ervan in kennis stellen dat die vervoerbewijzen de houder ervan geen rechten krachtens deze verordening bieden, onverminderd hun recht om te worden geïnformeerd over de algemene voorwaarden die op die vervoerbewijzen van toepassing zijn en over de rechten en verplichtingen die gelden krachtens de desbetreffende sectorale Uniewetgeving betreffende passagiersrechten.

- (10) Toegang tot reisinformatie, met inbegrip van realtimegegevens, vergemakkelijkt multimodaal reizen en biedt passagiers een ruimere keuze aan reismogelijkheden. In dat verband is bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926 van de Commissie⁸ bepaald dat dergelijke reis- en verkeersgegevens via nationale toegangspunten toegankelijk moet zijn. Ter vermijding van onnodige lasten voor vervoerders die geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden, moeten die vervoerders kunnen voldoen aan de bepalingen van deze verordening om reisinformatie te verstrekken aan andere vervoerders en tussenpersonen die hun diensten verkopen, voor zover zij die gegevens aan dergelijke nationale toegangspunten verstrekken.
- (11) [...]
- (11 bis) Stiptheid van vervoersdiensten is belangrijk voor een vlot verloop van multimodale reizen, maar mag niet prevaleren boven de veiligheid van vervoersdiensten en van andere gebruikers van de vervoersinfrastructuur. Met name bij autobus- en touringcarvervoer, waar de vervoersdiensten de wegen met tal van andere weggebruikers delen en worden geconfronteerd met bouw- of verkeersmaatregelen, die altijd tot vertragingen kunnen leiden (bijvoorbeeld als gevolg van ongevallen, verkeersopstoppen, bouwplaatsen, wegafsluitingen en/of omleidingen), moet bijzondere aandacht worden besteed aan naleving van de verkeersregels en van de bij wet voorgeschreven rij- en rusttijden.
- (12) Passagiers met een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs die een aansluiting missen door een vertraging of annulering van een voorgaande dienst die is inbegrepen in dat vervoerbewijs, moeten hun vervoerbewijzen terugbetaald kunnen krijgen of op bevredigende voorwaarden via een andere route kunnen reizen, en zij moeten voldoende worden verzorgd in afwachting van een latere aansluiting.

⁸ Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926 van de Commissie van 31 mei 2017 tot aanvulling van Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot het aanbieden van EU-brede multimodale reisinformatiediensten (PB L 272 van 21.10.2017, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12 bis) In gevallen waarin extra oponthoud noodzakelijk wordt door weersomstandigheden die de veilige exploitatie van de vervoersdienst in gevaar brengen, of door buitengewone omstandigheden die met alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden, moet de vervoerder de duur van het verblijf kunnen beperken. Het moet aan de vervoerders zijn om overeenkomstig algemeen aanvaarde beginselen te bewijzen dat het oponthoud noodzakelijk is wegens dergelijke weersomstandigheden of buitengewone omstandigheden.
- (13) Als een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs wordt geboekt via een tussenpersoon, moet deze de passagier informeren over de terugbetalingsprocedure. Daartoe moet de contractuele vervoerder publiekelijk aangeven of hij voor de verwerking van terugbetalingen samenwerkt met tussenpersonen, en zo ja, met welke. Een negatieve lijst van tussenpersonen waarmee de contractuele vervoerder besluit niet samen te werken, moet ook worden beschouwd als naleving van deze verplichting.
- (14) Correcte informatie over een multimodale vervoersdienst is ook essentieel als passagiers vervoerbewijzen kopen van tussenpersonen. Als tussenpersonen of vervoerders afzonderlijke vervoerbewijzen voor verschillende vervoersdiensten gebundeld verkopen in de vorm van een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs, moeten zij de passagier duidelijk meedelen dat dergelijke vervoerbewijzen niet hetzelfde beschermingsniveau bieden als geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen en dat dergelijke vervoerbewijzen door de vervoerder(s) door wie de dienst wordt aangeboden, niet als geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen zijn afgegeven. Indien tussenpersonen of vervoerders die het gecombineerde multimodale vervoerbewijs hebben verkocht, niet aan deze eis voldoen, moet hun aansprakelijkheid de terugbetaling van de volledige prijs van het vervoerbewijs omvatten onder dezelfde voorwaarden als die welke voor het geïntegreerde multimodale vervoerbewijs zouden gelden.
- (14 bis) Terugbetalingsprocedures moeten niet-discriminerend en gemakkelijk toegankelijk zijn. Om het voor de passagiers gemakkelijker te maken om overeenkomstig deze verordening terugbetaling aan te vragen, moet een formulier worden opgesteld dat in de hele Unie geldig is. Passagiers moeten hun aanvraag met behulp van een dergelijk formulier kunnen indienen. Hoewel het elektronisch indienen van terugbetalingsaanvragen een wijdverbreide praktijk is geworden, moeten passagiers voldoende mogelijkheden hebben om aanvragen via andere middelen in te dienen en om hun zaken efficiënt te laten behandelen via niet-elektronische kanalen, zoals via telefoon of per post.

- (15) In het licht van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (UNCRPD), dat voor de Unie op 22 januari 2011 in werking is getreden, moeten er, teneinde personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden multimodaal te reizen zoals andere burgers, regels voor non-discriminatie en bijstand tijdens hun multimodale reis worden vastgesteld. Er moet met name speciale aandacht worden besteed aan het informeren van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit over de toegankelijkheid van vervoersdiensten, de toegang tot voertuigen en de faciliteiten aan boord tijdens het overstappen. Informatie aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie moet in toegankelijke formaten worden verstrekt overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, zoals de toegankelijkheidseisen van bijlage I bij Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad⁹. Gezien de voordelen op het gebied van veiligheid, gemak en toegankelijkheid moeten de lidstaten het gebruik van Europese portemonnees voor digitale identiteit aanmoedigen voor identificatie en authenticatie in multimodale vervoersscenario's, met name ten behoeve van kwetsbare personen of personen met een handicap.
- (15 bis) Met betrekking tot personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit moet er in het bijzonder op worden toegezien dat zij van het ene vervoermiddel op het andere kunnen overstappen. Vervoerders en, in voorkomend geval, terminalbeheerders moeten op zodanige wijze bijstand verlenen dat de persoon toegang kan krijgen tot de aansluitende vervoersdiensten waarvoor hij of zij een reservering heeft als onderdeel van het geïntegreerde multimodale vervoerbewijs. Vervolgens moet bijstand worden verleend overeenkomstig de sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten.
- (15 ter) Bij het vaststellen van de toegangsregels voor het vervoer van personen met een handicap en voor het vervoer van personen met beperkte mobiliteit moeten actief representatieve organisaties van personen met een handicap en van personen met beperkte mobiliteit en, in voorkomend geval, vertegenwoordigers van personen met een handicap en van personen met beperkte mobiliteit worden betrokken. Die vertegenwoordigers moeten worden geraadpleegd over de inhoud van dergelijke toegangsregels en moeten hun mening over die regels kunnen geven.

⁹ Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) Om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit betere toegang tot multimodale passagiersdiensten te bieden, kunnen de lidstaten vervoerders en terminalbeheerders verplichten centrale contactpunten op te zetten van waaruit informatie en bijstand worden gecoördineerd.
- (17) [...]
- (17 bis) Terminalbeheerders en vervoerders die aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit bijstand verlenen bij het overstappen van een vervoersdienst op een aansluitende vervoersdienst in het kader van een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs, moeten aansprakelijk zijn indien zij de oorzaak zijn van het verlies van of schade aan mobiliteitsuitrusting, met inbegrip van rolstoelen, en hulpmiddelen of het verlies van of letsel aan erkende assistentiehonden die door personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit worden gebruikt gedurende de tijd dat die honden met het assisteren van de betrokken personen zijn belast. Wat vervoerders betreft, moet, aangezien de voorwaarden voor een dergelijke aansprakelijkheid voor bepaalde vervoerswijzen, met name door de lucht en over zee, worden geregeld door internationale verdragen waarbij de Unie partij is, met name het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (het Verdrag van Montreal), gesloten bij Besluit 2001/539/EG van de Raad¹⁰, en het Verdrag van Athene inzake het vervoer van passagiers en hun bagage over zee, 1974, zoals gewijzigd bij het Protocol van 2002, waarbij de Unie is toegetreden bij de Besluiten 2012/22/EU¹¹ en 2012/23/EU¹² van de Raad, worden verwezen naar de sectorale Uniewetgeving die van toepassing is op de betrokken vervoerswijze, die specifieke regels bevat en, in voorkomend geval, deze verdragen in Uniewetgeving omzet.
- (18) [...]

¹⁰ Besluit 2001/539/EG van de Raad van 5 april 2001 inzake de sluiting door de Europese Gemeenschap van het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Verdrag van Montreal) (PB L 194 van 18.7.2001, blz. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹¹ Besluit 2012/22/EU van de Raad van 12 december 2011 betreffende de toetreding van de Europese Unie tot het Protocol van 2002 bij het Verdrag van Athene inzake het vervoer van passagiers en hun bagage over zee van 1974, met uitzondering van de artikelen 10 en 11 (PB L 8 van 12.1.2012, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹² Besluit 2012/23/EU van de Raad van 12 december 2011 betreffende de toetreding van de Europese Unie tot het Protocol van 2002 bij het Verdrag van Athene inzake het vervoer van passagiers en hun bagage over zee van 1974, met uitzondering van de artikelen 10 en 11 (PB L 8 van 12.1.2012, blz. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Deze verordening mag geen afbreuk doen aan de rechten van passagiers om een klacht in te dienen bij een nationale instantie of om verhaal te halen overeenkomstig het nationale recht en internationale verdragen, indien van toepassing, met inbegrip van het vorderen van schadevergoeding. Deze verordening doet evenmin afbreuk aan het recht van vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders om verhaal te halen bij elkaar of bij derden, met name vorderingen inzake contractuele of niet-contractuele aansprakelijkheid, overeenkomstig het nationale recht.
- (20) Om een hoog niveau van consumentenbescherming in het multimodaal vervoer te behouden, moeten de lidstaten worden verplicht nationale handhavingsinstanties aan te wijzen die nauw toezicht houden op de toepassing van deze verordening en deze op nationaal niveau handhaven. Die instanties moeten verschillende handhavingsmaatregelen kunnen nemen. Passagiers moeten bij die instanties of bij een andere door een lidstaat aangewezen instantie een klacht kunnen indienen over vermeende inbreuken op de verordening. Het zij opgemerkt dat de lidstaten ervoor kunnen kiezen om een nationale handhavingsinstantie aan te wijzen die ook is aangewezen als verantwoordelijke instantie voor de handhaving van andere EU-regels voor passagiersrechten.

- (21) De toepassing van deze verordening zal leiden tot de verwerking van persoonsgegevens, met inbegrip van contactgegevens van passagiers, met name om passagiers informatie te verstrekken, op verzoeken om bijstand, terugbetaling en herrotering in te gaan en klachten van passagiers te behandelen. De verwerking van persoonsgegevens op grond van deze verordening door vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders moet plaatsvinden in overeenstemming met het Unierecht inzake de bescherming van persoonsgegevens, met name Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad¹³, voor de doeleinden en de duur die in deze verordening zijn vastgelegd. Vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders moeten de mogelijkheid krijgen om de contactgegevens van de passagiers die zij hebben verzameld om te voldoen aan hun verplichting met betrekking tot de reisinformatie aan passagiers, niet langer dan 72 uur na afloop van de reis te bewaren. Het kan nodig zijn dergelijke persoonsgegevens gedurende 72 uur te bewaren, met name om die exploitanten in staat te stellen passagiers na afloop van de reis te informeren indien zich tijdens de reis een incident, zoals een annulering, een instapweigering, een gemiste aansluiting of een vertraging, heeft voorgedaan.

In geval van verstoring of annulering van een reis of informatie over passagiersrechten in verband met een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs, die vervolgens met name aanleiding kan geven tot terugbetalingsaanvragen en klachten, kan een langere bewaartermijn nodig zijn om vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders in staat te stellen te voldoen aan hun verplichtingen uit hoofde van deze verordening met betrekking tot verlening van bijstand, terugbetaling en herrotering, en klachtenbehandeling.

Persoonsgegevens moeten worden verwerkt overeenkomstig artikel 5, lid 1, en artikel 6, lid 1, van Verordening (EU) 2016/679.

¹³ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Elke verwerking van persoonsgegevens van passagiers, met inbegrip van de bewaring van dergelijke gegevens door vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders, voor andere doeleinden dan die waarvoor de persoonsgegevens oorspronkelijk uit hoofde van deze verordening zijn verzameld, moet worden uitgevoerd overeenkomstig artikel 6, lid 4, van Verordening (EU) 2016/679. Vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders mogen persoonsgegevens van passagiers gebruiken of bewaren gedurende een langere periode dan de in deze verordening vastgelegde bewaartermijn en voor andere doeleinden, indien die verwerking gebaseerd is op andere bepalingen van het Unierecht of het nationale recht. Daarbij kan het gaan om verwerking met het oog op geschillenbeslechting, waaronder gerechtelijke procedures, met betrekking tot de uitvoering van deze verordening. Voorts doet deze verordening geen afbreuk aan de verwerking van persoonsgegevens op basis van het Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel vormt ter waarborging van de in artikel 23, lid 1, van Verordening (EU) 2016/679 bedoelde doelstellingen. Zij doet met name geen afbreuk aan verwerking van persoonsgegevens uit hoofde van Richtlijn (EU) 2016/681 van het Europees Parlement en de Raad¹⁴ en van Verordening (EG) nr. 2111/2005 van het Europees Parlement en de Raad¹⁵, of uit hoofde van nationale bepalingen overeenkomstig artikel 6, lid 4, van Verordening (EU) 2016/679 of het toepasselijke Unierecht inzake veiligheid en beveiliging van de luchtvaart.

Er zij tevens op gewezen dat de verplichting om passagiers informatie over hun rechten te verstrekken geen afbreuk doet aan de verplichting van de verwerkingsverantwoordelijke om de betrokkene informatie te verstrekken overeenkomstig de artikelen 12, 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679.

(22) [...]

-
- ¹⁴ Richtlijn (EU) 2016/681 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 over het gebruik van persoonsgegevens van passagiers (PNR-gegevens) voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en ernstige criminaliteit (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 132), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).
- ¹⁵ Verordening (EG) nr. 2111/2005 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2005 betreffende de vaststelling van een communautaire lijst van luchtvaartmaatschappijen waaraan een exploitatieverbod binnen de Gemeenschap is opgelegd en het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij en tot intrekking van artikel 9 van Richtlijn 2004/36/EG (PB L 344 van 27.12.2005, blz. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (23) De lidstaten moeten sancties bepalen voor inbreuken op deze verordening en ervoor zorgen dat die sancties worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- (24) Daar de doelstellingen van deze verordening, namelijk de ontwikkeling van de EU-markt voor multimodaal passagiersvervoer en de vaststelling van passagiersrechten voor multimodale reizen, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve beter op het niveau van de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om die doelstellingen te verwezenlijken.
- (25) Om eenvormige voorwaarden te waarborgen voor de uitvoering van deze verordening, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad¹⁶. Voor de vaststelling van de gemeenschappelijke formulieren voor terugbetalings- en vergoedingsaanvragen moet gebruik worden gemaakt van de onderzoeksprocedure.
- (26) Bij deze verordening worden de grondrechten en de beginselen geëerbiedigd die in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn erkend, met name de artikelen 21, 26, 38 en 47 inzake respectievelijk het verbod op elke vorm van discriminatie, de integratie van personen met een handicap, het verzekeren van een hoog niveau van consumentenbescherming, en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en het recht op een onpartijdig gerecht. De rechten van de lidstaten moeten deze verordening toepassen op een wijze die overeenstemt met die rechten en beginselen.

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

- (27) De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming is geraadpleegd overeenkomstig artikel 42, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad¹⁷ en heeft op 24 januari 2024 advies uitgebracht,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

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

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Voorwerp

In deze verordening worden regels voor multimodaal vervoer vastgesteld met betrekking tot het volgende:

- a) non-discriminatie van passagiers met betrekking tot vervoersvoorwaarden en de verstrekking van vervoerbewijzen;
- b) informatie aan passagiers;
- c) passagiersrechten in geval van verstoring, met name bij een gemiste aansluiting tussen verschillende vervoerswijzen;
- d) non-discriminatie van en bijstand voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit;
- e) [...]
- f) klachtenbehandeling;
- g) algemene handhavingsvoorschriften;
- h) sancties.

Toepassingsgebied

1. Onverminderd lid 1 ter van dit artikel en artikel 2 bis, lid 4, is deze verordening van toepassing op multimodale reizen die door vervoerders of tussenpersonen aan passagiers worden aangeboden in de vorm van uit geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen of gecombineerde multimodale vervoerbewijzen, indien de volgende voorwaarden zijn vervuld:
 - a) de reis bestaat uit vervoersdiensten die allemaal onder de in de tweede alinea van dit lid genoemde sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten vallen en waarbij voor geen enkele van die wetgevingshandelingen een vrijstelling geldt die door de lidstaten is verleend op grond van artikel 2, lid 4, van Verordening (EU) nr. 1177/2010 of artikel 2, lid 2, van Verordening (EU) 2021/782. Indien de lidstaten hebben gebruikgemaakt van een vrijstelling op grond van artikel 2, lid 5, van Verordening (EU) 2021/782 voor treindiensten, is artikel 6 van deze verordening niet van toepassing op het spoorweggedeelte van de multimodale reis. De lidstaten kunnen stads-, voorstads- en regionale treinpassagiersdiensten, alsmede internationale treinpassagiersdiensten, waarvan een aanzienlijk deel, met inbegrip van minstens één geplande halte bij een station, buiten de Unie wordt geëxploiteerd, vrijstellen van de toepassing van deze verordening, voor zover zij de diensten vrijstellen van de toepassing van Verordening (EU) 2021/782;
 - b) indien de reis geregeld vervoer per autobus of touringcar in de zin van artikel 3, punt a), van Verordening (EU) nr. 181/2011 omvat, bedraagt de geplande afstand van die vervoersdienst 250 km of meer, en
 - c) de reis bestaat uit vervoersdiensten waarvan elk gespecificeerd schema vóór de aankoop van het vervoerbewijs voor een multimodale reis aan de passagier wordt meegedeeld.

Voor de toepassing van deze verordening omvat de sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten, naargelang het geval, de Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782.

De voorwaarde van punt c) is niet vervuld indien de passagier een reispas of een abonnement gebruikt voor een of meer vervoersdiensten die deel uitmaken van de reis, behalve indien de passagier een reservering heeft gemaakt waarin uitdrukkelijk een specifiek schema is vermeld van alle vervoersdiensten die deel uitmaken van de multimodale reis. Indien een of meer vervoersdiensten die deel uitmaken van de reis niet voldoen aan de voorwaarden van de eerste alinea, punten a), b) en c), is deze verordening van toepassing op de delen van die reis die bestaan uit ten minste twee opeenvolgende vervoersdiensten van verschillende vervoerswijzen die aan die voorwaarden voldoen.

1 bis. Het bepaalde in deze verordening met betrekking tot terminals is van toepassing op terminals die zich in de in bijlage II bij Verordening (EU) 2024/1679¹⁸ vermelde stedelijke knooppunten bevinden en die aan alle volgende voorwaarden voldoen:

- a) de terminal dient als verbindingspunt tussen vervoersdiensten van ten minste twee verschillende vervoerswijzen die voldoen aan de voorwaarden van lid 1, punten a) en b), van dit artikel;
- b) de terminal heeft een terminalbeheerder, en
- c) de terminal verwerkt gemiddeld 10 000 of meer passagiers per dag per kalenderjaar.

De lidstaten kunnen besluiten dat de bepalingen van deze verordening met betrekking tot terminals ook van toepassing zijn op terminals die gemiddeld minder dan 10 000 passagiers per dag per kalenderjaar verwerken.

¹⁸ Verordening (EU) 2024/1679 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 betreffende richtsnoeren van de Unie voor de ontwikkeling van het trans-Europees vervoersnetwerk, tot wijziging van Verordening (EU) 2021/1153 en Verordening (EU) nr. 913/2010 en tot intrekking van Verordening (EU) nr. 1315/2013 (PB L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk op ... [2 jaar na de datum van inwerkingtreding van deze verordening] in kennis van de lijst van terminals op hun grondgebied waarop deze verordening van toepassing is, en verstrekken de Commissie zo nodig actualiseringen van die lijst. Op basis van de van de lidstaten ontvangen informatie publiceert de Commissie de lijst van terminals waarop deze verordening van toepassing is op haar website.

2. Deze verordening is van toepassing op vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders.

Artikel 2 bis

Verhouding tot andere rechtshandelingen van de Unie

1. Deze verordening vormt een aanvulling op de bescherming die wordt geboden door de sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten. Tenzij in deze verordening anders is bepaald, is zij van toepassing onverminderd de relevante bepalingen van de sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten.
2. Deze verordening is van toepassing onverminderd de Uniewetgeving inzake consumentenbescherming.

Voor de toepassing van deze verordening omvat de Uniewetgeving inzake consumentenbescherming meer bepaald Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad¹⁹, de Richtlijnen 2005/29/EG²⁰, 2011/83/EU²¹, 2013/11/EU²² en (EU) 2020/1828²³ van het Europees Parlement en de Raad en Richtlijn 93/13/EEG van de Raad²⁴.

3. Deze verordening is niet van toepassing op multimodale vervoerbewijzen die deel uitmaken van een pakket in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.

¹⁹ Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

²⁰ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (“richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

²¹ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

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

²³ Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (PB L 409 van 4.12.2020, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

²⁴ Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Artikel 3

Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- 1) “multimodale reis”: een reis van een passagier tussen een vertrekpunt en een eindbestemming, die ten minste twee vervoersdiensten en ten minste twee verschillende vervoerswijzen omvat;
- 2) “vervoerder”: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, die geen tussenpersoon is, die aan het grote publiek vervoersdiensten aanbiedt, meer bepaald:
 - a) een luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert, als gedefinieerd in artikel 2, punt b), van Verordening (EG) nr. 261/2004;
 - b) een spoorwegonderneming als gedefinieerd in artikel 3, punt 1), van Verordening (EU) nr. 2021/782;
 - c) een vervoerder als gedefinieerd in artikel 3, punt d), van Verordening (EU) nr. 1177/2010, en
 - d) een vervoerder als gedefinieerd in artikel 3, punt e), van Verordening (EU) nr. 181/2011;
- 2 bis) “contractuele vervoerder”: een vervoerder die met een passagier een vervoersovereenkomst sluit in de vorm van een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs;
- 3) “tussenpersoon”: een natuurlijke of rechtspersoon, met uitzondering van een vervoerder, die, voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs- of beroepsactiviteit, namens een vervoerder of een passagier optreedt met het oog op het sluiten van vervoersovereenkomsten voor multimodale reizen;
- 4) [...]
- 5) “vervoerbewijs”: een geldig bewijs, ongeacht de vorm, van de sluiting van een vervoersovereenkomst;
- 5 bis) “reispas” of “abonnement”: een vervoerbewijs voor een onbeperkt aantal reizen, dat de rechtmatige houder toestaat multimodaal te reizen gedurende een bepaalde periode;

- 5 ter) “reservering”: een papieren of elektronisch toegangsbewijs dat recht geeft op vervoer onder vooraf bevestigde op naam gestelde vervoervoorwaarden;
- 5 quater) “volledige kostprijs van het vervoerbewijs”: de definitieve prijs die aan het einde van de reserveringsprocedure moet worden betaald, inclusief de tarieven voor de vervoersdiensten en alle toepasselijke belastingen, heffingen, toeslagen en vergoedingen die zijn betaald voor alle facultatieve en niet-facultatieve diensten die in het vervoerbewijs zijn opgenomen, uitgezonderd vergoedingen voor tussenpersonen, ongeacht of die extra kosten en vergoedingen samen met de tarieven voor de vervoersdienst of afzonderlijk in een later stadium zijn betaald;
- 5 quinquies) “vergoeding voor tussenpersonen”: elk verschil tussen het door de passagier betaalde bedrag en het bedrag dat de vervoerder voor dezelfde dienst ontvangt en dat door de tussenpersoon wordt geïnd;
- 5 sexes) “duurzame drager”: ieder hulpmiddel waarmee de passagier informatie kan opslaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en waardoor de opgeslagen informatie ongewijzigd kan worden gereproduceerd;
- 6) “vervoersovereenkomst”: een overeenkomst tussen een vervoerder en een passagier voor het verstrekken van een of meer vervoersdiensten;
- 7) “geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs”: een vervoerbewijs voor een multimodale reis, gekocht door middel van één commerciële transactie, dat één vervoersovereenkomst vertegenwoordigt en opeenvolgende vervoersdiensten bevat, met elk een gespecificeerd tijdschema, dat wordt geëxploiteerd door een of meer vervoerders die onderling een overeenkomst hebben gesloten om die vervoersdiensten aan te bieden als onderdeel van een dergelijke reis;
- 8) “gecombineerd multimodaal vervoerbewijs”: een of meer vervoerbewijzen voor een multimodale reis die afzonderlijke vervoersovereenkomsten vertegenwoordigen en opeenvolgende vervoersdiensten omvatten met elk een gespecificeerd tijdschema, die door een vervoerder of een tussenpersoon op eigen initiatief worden gecombineerd en die worden gekocht door middel van één commerciële transactie;
- 9) [...]

- 10) “vervoersdienst”: een dienst voor passagiersvervoer die volgens een dienstregeling wordt geëxploiteerd tussen terminals of haltes, met inbegrip van vervoersdiensten die worden aangeboden voor herrotering;
- 11) tot en met 18) [...]
- 19) “terminal”: een luchthaven als gedefinieerd in artikel 2, punt j), van Verordening (EG) nr. 1107/2006, een station als gedefinieerd in artikel 3, punt 22), van Verordening (EU) 2021/782, een haventerminal als gedefinieerd in artikel 3, punt k), van Verordening (EU) nr. 1177/2010 of een autobus- of touringcarterminal als gedefinieerd in artikel 3, punt m), van Verordening (EU) nr. 181/2011;
- 20) “terminalbeheerder”: een beheersorgaan van de luchthaven als gedefinieerd in artikel 2, punt f), van Verordening (EG) nr. 1107/2006, een stationsbeheerder als gedefinieerd in artikel 3, punt 3), van Verordening (EU) 2021/782, een terminalexploitant als gedefinieerd in artikel 3, punt s), van Verordening (EU) nr. 1177/2010 of een autobus- of touringcarterminalbeheerder als gedefinieerd in artikel 3, punt o), van Verordening (EU) nr. 181/2011;
- 21) [...]
- 22) [...]
- 23) “gemiste aansluiting tijdens een multimodale reis”: een situatie waarin een passagier één of meer vervoersdiensten mist in de loop van een multimodale reis, ten gevolge van de vertraging bij vertrek of aankomst of annulering van één of meer voorgaande vervoersdiensten, of ten gevolge van het vertrek van een vervoersdienst vóór de geplande vertrektijd of gemiste aansluiting tijdens een multimodale reis of van een instapweigering als gedefinieerd in artikel 2, punt j), van Verordening (EG) nr. 261/2004;
- 24) “persoon met een handicap” en “persoon met beperkte mobiliteit”: een persoon die een blijvende of tijdelijke fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking heeft die het in de interactie met diverse barrières kan bemoeilijken om op voet van gelijkheid met andere passagiers volledig en doeltreffend gebruik te maken van vervoer, of wiens of wier mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van zijn of haar leeftijd;

- 24 bis) “toegankelijk formaat”: een formaat dat de persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit toegang geeft tot alle relevante informatie, waaronder begrepen even gemakkelijke en comfortabele toegang als voor personen zonder beperking of handicap, en dat voldoet aan de toegankelijkheidseisen die zijn bepaald in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, zoals bijlage I bij Richtlijn (EU) 2019/882;
- 24 ter) “erkende assistentiehond”: een hond die speciaal is opgeleid om de onafhankelijkheid en zelfbeschikking van personen met een handicap te vergroten en die officieel is erkend overeenkomstig de toepasselijke nationale voorschriften, indien dergelijke regels bestaan.
- 25) [...]

Artikel 3 bis

Samenwerking tussen terminalbeheerders

Terminalbeheerders van de in artikel 2, lid 1 ter, bedoelde terminals werken samen om hun verplichtingen uit hoofde van deze verordening na te komen en de passagiers te informeren over de bestaande regelingen.

Daartoe kunnen de lidstaten eisen dat terminalbeheerders van de in artikel 2, lid 1 ter, bedoelde terminals een samenwerkingsovereenkomst sluiten waarin hun operationele verantwoordelijkheden en de redelijke en evenredige verdeling van de financiële gevolgen ervan worden bepaald, of kunnen zij, bij gebrek aan een dergelijke overeenkomst, bepalen welke samenwerkingsregels op de betrokken terminalbeheerders van toepassing zijn.

Artikel 3 ter

Verwerking van persoonsgegevens

Vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders van de in artikel 2, lid 1 ter, bedoelde terminals mogen op grond van deze verordening verwerkte persoonsgegevens alleen gebruiken voor zover dat nodig is om te voldoen aan hun verplichtingen uit hoofde van deze verordening met betrekking tot het recht van passagiers op informatie, het voorzien in bijstand, herrotering of terugbetaling, en klachtenbehandeling.

Om te voldoen aan hun verplichtingen met betrekking tot het recht van passagiers op informatie, mogen vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders dergelijke gegevens tot ten hoogste 72 uur na voltooiing van de multimodale reis bewaren.

Om te voldoen aan hun verplichtingen uit hoofde van deze verordening met betrekking tot het recht van passagiers op informatie in verband met een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs uit hoofde van artikel 4 bis, lid 2, en met betrekking tot het voorzien in bijstand, herrotering of terugbetaling, mogen vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders de persoonsgegevens van passagiers langer dan 72 uur na voltooiing van de multimodale reis bewaren voor zover dat strikt noodzakelijk is om aan die verplichtingen te voldoen overeenkomstig de procedures van het toepasselijke Unierecht of nationale recht.

HOOFDSTUK II

VERVOERSOVEREENKOMSTEN EN INFORMATIE

Artikel 4

Niet-discriminerende voorwaarden van overeenkomsten en niet-discriminerende tarieven

Onverminderd sociale tarieven bieden vervoerders of tussenpersonen voorwaarden van overeenkomsten en tarieven voor multimodale reizen aan het grote publiek aan zonder directe of indirecte discriminatie op grond van de nationaliteit van de passagier of de plaats van vestiging in de Unie van de vervoerder of tussenpersoon.

Informatie aan passagiers over hun rechten

1. Wanneer vervoerders en tussenpersonen een vervoerbewijs voor een multimodale reis aanbieden, stellen zij de passagiers vóór de aankoop in kennis van:
 - a) het soort vervoerbewijs of vervoerbewijzen dat wordt aangeboden, met name of het vervoerbewijs of de vervoerbewijzen een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs of een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs vormen;
 - b) de algemene voorwaarden die op het vervoerbewijs van toepassing zijn;
 - c) de aan het soort vervoerbewijs verbonden rechten en verplichtingen van de passagier, de vervoerder en de tussenpersoon uit hoofde van deze verordening en de relevante sectorale wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten, met inbegrip van informatie over het terugbetalingsproces; en
 - d) in het geval van een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs, de identificatie en de contactgegevens van de contractuele vervoerder.

Om te voldoen aan de informatieverplichting van de eerste alinea, punt c), kunnen de vervoerder en de tussenpersoon gebruikmaken van een door de Commissie in alle officiële talen van de Unie opgestelde en ter beschikking van het publiek gestelde samenvatting van de bepalingen van deze verordening en van de desbetreffende sectorale wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten.

2. Een tussenpersoon of een vervoerder die een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs verkoopt, stelt de passagier, vóór de aankoop, ervan in kennis dat het gecombineerde multimodale vervoerbewijs bestaat uit afzonderlijke vervoersovereenkomsten, waarbij geen recht uit hoofde van de artikelen 7, 8 en 9 bestaat op terugbetaling, herroutering of bijstand in het geval van een gemiste aansluiting. Die informatie wordt bij de verkoop van het vervoerbewijs op duidelijke en toegankelijke wijze op een duurzame drager verstrekt.
- 2 bis. In geval van overdracht van de in de artikelen 7, 8 en 9 opgenomen verplichtingen van de contractuele vervoerder aan een andere vervoerder, stelt de tussenpersoon die een geïntegreerd vervoerbewijs verkoopt of de contractuele vervoerder de passagier in kennis van de identificatie en de contactgegevens van die vervoerder. Die informatie wordt meegedeeld vóór de aankoop of zodra zij beschikbaar is.

3. Vervoerders en tussenpersonen die geïntegreerde of gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden, delen de passagiers ook op duidelijke en toegankelijke wijze de contactgegevens mee van de krachtens artikel 20, lid 1, door de lidstaten aangewezen instantie of instanties en, in voorkomend geval, van hun respectieve verantwoordelijkheden.
4. Vervoerders en tussenpersonen verstrekken de informatie uit hoofde van dit artikel op een duurzame drager, ook in toegankelijke formaten.
5. Wanneer er in het kader van een multimodale reis met een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs of een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs sprake is van annulering, instapweigering, gemiste aansluiting of vertraging bij vertrek of aankomst, laten de vervoerders die het multimodale vervoerbewijs verkopen en, voor zover mogelijk, de tussenpersonen weten waar de in lid 1 bedoelde informatie kan worden verkregen.

Artikel 5

Reisinformatie voor passagiers

1. [...]
2. Vervoerders en tussenpersonen die namens een of meer vervoerders vervoerbewijzen aanbieden voor een multimodale reis, verstrekken de passagiers vóór de aankoop:
 - a) algemeen advies over de minimale overstaptijden tussen de verschillende soorten vervoersdiensten die in het kader van de multimodale reis worden aangeboden;
 - b) tijdschema's en voorwaarden voor het snelst mogelijke verloop van de multimodale reis zoals aangeboden door de vervoerder of tussenpersoon, met inbegrip van een specifiek tijdschema voor alle vervoersdiensten die deel uitmaken van de multimodale reis;
 - c) tijdschema's en voorwaarden voor alle beschikbare tarieven voor de multimodale reis zoals aangeboden door de vervoerder of tussenpersoon, met inbegrip van een specifiek tijdschema voor alle vervoersdiensten die deel uitmaken van de multimodale reis, met aanduiding van de laagste tarieven.

- 2 bis. Tussenpersonen stellen de passagiers vóór de aankoop in kennis van de aangerekende vergoeding voor tussenpersonen en van het gedeelte van die kosten dat op grond van artikel 8 terugbetaalbaar is.
3. Terminalbeheerders van de in artikel 2, lid 1 ter, bedoelde terminals maken informatie openbaar over de minimale overstaptijden tussen de verschillende soorten vervoersdiensten die in de terminal actief zijn en die voldoen aan de voorwaarden van artikel 2, lid 1, punten a) en b).
4. Vervoerders en tussenpersonen die namens een of meer vervoerders vervoerbewijzen voor een multimodale reis aanbieden, verstrekken de passagiers vóór de multimodale reis informatie over:
- a) tot en met c) [...]
 - d) verstoringen en vertragingen die van invloed zijn op de multimodale reis, of de plaats waar realtime-informatie over verstoringen en vertragingen beschikbaar is; en
 - e) procedures voor het indienen van klachten uit hoofde van artikel 18.
5. Vervoerders en, voor zover mogelijk, tussenpersonen die geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen en gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden, verstrekken de passagiers tijdens de reis de volgende informatie:
- a bis) in geval van vertraging bij aankomst of vertrek of annulering van een dienst, de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd van de dienst of de vervangende dienst;
 - a) [...]
 - b) de belangrijkste aansluitende vervoersdiensten; en
 - c) beveiligings- en veiligheidskwesties aan boord van de vervoersdienst en in terminals die van invloed zijn op de betrokken reis.

6. Het in lid 2, punten b) en c), bedoelde specifieke tijdschema voor alle vervoersdiensten die deel uitmaken van de multimodale reis, wordt uitdrukkelijk en duidelijk vermeld op een duurzame drager. Andere in de leden 1 tot en met 5 vermelde informatie wordt verstrekt in het geschiktste formaat, onder meer met gebruik van geschikte communicatietechnologie. Alle informatie wordt verstrekt in een toegankelijk formaat.
7. Als informatie langs elektronische weg wordt verstrekt, zorgen de vervoerders en tussenpersonen ervoor dat alle schriftelijke correspondentie, met inbegrip van de datum en het tijdstip van die correspondentie, voor raadpleging in de toekomst kan worden bewaard. De bewijslast inzake de vraag of en wanneer zij de passagiers de nodige informatie hebben verstrekt, rust op de vervoerders en tussenpersonen. Elk communicatiemiddel moet de passagier in staat stellen snel contact op te nemen en doeltreffend te communiceren met de vervoerders en tussenpersonen.

Artikel 5 bis

Aansprakelijkheid voor het niet verstrekken van informatie over passagiersrechten in verband met een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs

1. Indien een passagier tijdens een multimodale reis met een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs de aansluiting op een volgende vervoersdienst mist, is de tussenpersoon of de vervoerder die het gecombineerde multimodale vervoerbewijs heeft verkocht en die niet aantoont dat de passagier de in artikel 4 bis, lid 2, bedoelde informatie heeft ontvangen, verplicht het voor dat vervoerbewijs betaalde bedrag terug te betalen overeenkomstig artikel 7, lid 1, punt a). Het recht op terugbetaling laat het toepasselijke nationale recht voor het toekennen van verdere schadevergoedingen aan passagiers onverlet.
2. De tussenpersoon of de vervoerder die het gecombineerde multimodale vervoerbewijs heeft verkocht, is verantwoordelijk voor het afhandelen van aanvragen en eventuele klachten van passagiers in het kader van lid 1.
3. De in lid 1 bedoelde terugbetaling wordt gedaan binnen dertig dagen na ontvangst van de aanvraag.

Overdracht van informatie door de tussenpersoon

Als een passagier niet rechtstreeks van de vervoerder maar via een tussenpersoon een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs koopt, stelt deze tussenpersoon de contractuele vervoerder op het moment van de boeking ervan in kennis dat hij het vervoerbewijs als tussenpersoon heeft geboekt, en verstrekt hij de contactgegevens van de passagier en de boekingsgegevens aan de vervoerder. De tussenpersoon deelt ook zijn eigen postgegevens en elektronische contactgegevens mee aan die vervoerder.

Toegang tot reisinformatie voor vervoerders en tussenpersonen

1. Vervoerders die geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden, bieden andere vervoerders en tussenpersonen die hun vervoerbewijzen verkopen op basis van een onderlinge overeenkomst of een andere onderlinge regeling, toegang tot de in artikel 5, leden 2 tot en met 5, bedoelde reisinformatie.
2. Vervoerders die geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden, verspreiden die informatie en verlenen er toegang toe op niet-discriminerende wijze en zonder onnodige vertraging. Een eenmalig verzoek volstaat om permanente toegang tot de informatie te hebben. De vervoerder die overeenkomstig lid 1 informatie beschikbaar moet stellen, kan verzoeken om de sluiting van een overeenkomst of andere regeling op basis waarvan informatie wordt verspreid of toegang wordt verleend. De voorwaarden van een overeenkomst of een regeling voor gebruik van de informatie mogen de mogelijkheden voor hergebruik van de informatie niet onnodig beperken. De voorwaarden worden niet gebruikt om de mededinging te beperken.
3. De informatie wordt verspreid en de toegang wordt verleend met passende technische middelen, zoals applicatieprogramma-interfaces. Er wordt gewaarborgd dat die applicatieprogramma-interfaces in overeenstemming zijn met de specificaties die zijn vastgelegd in de krachtens Richtlijn (EU) 2016/797 vastgestelde uitvoeringshandelingen.

4. Als de in lid 1 van dit artikel bedoelde informatie wordt verstrekt overeenkomstig andere rechtshandelingen van de Unie, met name gedelegeerde handelingen die zijn vastgesteld op grond van artikel 6, lid 8, van Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad²⁵, worden de verplichtingen uit hoofde van dit artikel voor de betrokken informatie geacht te zijn nageleefd.

HOOFDSTUK III

GEMISTE VERBINDINGEN TIJDENS MULTIMODALE REIZEN MET EEN GEÏNTEGREERD MULTIMODAAAL VERVOERBEWIJS

Artikel 7

Terugbetaling en herroutering

1. Als tijdens een multimodale reis met een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs een aansluiting wordt gemist of de contractuele vervoerder daar redelijkerwijs van kan uitgaan, biedt de contractuele vervoerder de passagier onmiddellijk de keuze uit een van de volgende opties:
- a) terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs, op dezelfde wijze waarop het was betaald, voor de niet gemaakte gedeelten van de reis en voor de reeds gemaakte gedeelten als de reis in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, samen met, voor zover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt bij de vroegste gelegenheid;
 - b) voortzetting van de reis of herroutering naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden;

²⁵ Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad van 7 juli 2010 betreffende het kader voor het invoeren van intelligente vervoerssystemen op het gebied van wegvervoer en voor interfaces met andere vervoerswijzen (PB L 207 van 6.8.2010, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) voortzetting van de reis of herroutering naar de eindbestemming op een latere datum wanneer het de passagier schikt en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden.

De contractuele vervoerder treft de nodige regelingen voor de keuze van de passagier. De contractuele vervoerder kan een andere vervoerder belasten met het regelen van de terugbetaling of het herroutering, mits de passagier overeenkomstig artikel 4 bis, lid 1, punt d), van deze overdracht van taken in kennis wordt gesteld. De overdracht van taken aan een andere vervoerder laat de wettelijke aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder onverlet.

2. Als met het oog op de toepassing van lid 1, punten b) en c), vergelijkbare herroutering wordt verricht door dezelfde vervoerder of als een andere vervoerder daartoe opdracht krijgt, mag dat niet tot extra kosten voor de passagier leiden. Die vereiste geldt ook als voor herroutering wordt gebruikgemaakt van vervoer in een hogere vervoersklasse en van alternatieve vervoerswijzen. Vervoerders leveren redelijke inspanningen om extra overstappen te vermijden en om te waarborgen dat binnen de totale reistijd de vertraging zo kort mogelijk is.
3. Bij het aanbieden van een alternatieve dienst verlenen aanbieders van vervoersdiensten voor herroutering aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit een niveau van bijstand en toegankelijkheid dat vergelijkbaar is met de gemiste vervoersdienst. Aanbieders van vervoersdiensten voor herroutering letten er in het bijzonder op dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit alternatieve diensten krijgen die passen bij hun behoeften en die mogelijk verschillen van die welke aan andere passagiers worden aangeboden.
4. De in lid 1, punt a), bedoelde terugbetaling wordt gedaan binnen dertig dagen na ontvangst van de aanvraag. De lidstaten kunnen van contractuele vervoerders eisen dat ze die aanvragen via specifieke communicatiemiddelen aanvaarden, mits die eis niet tot discriminatie leidt. De terugbetaling kan in de vorm van geld, vouchers of de verstrekking van andere diensten worden uitgekeerd mits de voorwaarden van die vouchers en diensten voldoende flexibel zijn, met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming, en mits de passagier er uitdrukkelijk mee instemt die vouchers en diensten te aanvaarden. De terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs wordt niet verminderd met financiële transactiekosten in verband met de terugbetaling, zoals transactievergoedingen, telefoonkosten of stempels.

Terugbetaling in het geval een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs werd geboekt via een tussenpersoon

1. Als de passagier via een tussenpersoon een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs heeft geboekt, kan de contractuele vervoerder de in artikel 7, lid 1, punt a), bedoelde terugbetaling via die tussenpersoon verrichten. In dat geval vergoedt de tussenpersoon de passagier overeenkomstig de leden 3 en 5 van dit artikel.

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

Indien de tussenpersoon niet betrokken is bij het terugbetalingsproces, is artikel 7, lid 1, punt a), van toepassing op de terugbetaling.

2. De tussenpersoon stelt de passagier op het moment van de boeking en op de boekingsbevestiging op duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze in kennis van het in dit artikel bedoelde terugbetalingsproces.
3. Terugbetaling via de tussenpersoon is gratis voor passagiers. De terugbetaling wordt niet verminderd met financiële transactiekosten in verband met de terugbetaling, zoals transactievergoedingen, telefoonkosten of stempels.
4. [...]
5. De volgende regels zijn van toepassing in het geval van terugbetaling via tussenpersonen die een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs van hun eigen rekeningen aan de contractuele vervoerder hebben betaald:
 - a) binnen 15 dagen na de datum waarop de contractuele vervoerder de keuze van de passagier voor terugbetaling overeenkomstig artikel 7, lid 1, punt a), van deze verordening heeft ontvangen, betaalt de contractuele vervoerder de tussenpersoon het bedrag terug dat hij voor het vervoerbewijs van de tussenpersoon heeft ontvangen, terug.

De tussenpersoon betaalt de passagier uiterlijk 15 dagen later de volledige kostprijs van het vervoerbewijs terug alsook de overeenkomstig artikel 5, lid 2 bis, terugbetaalbare vergoeding voor tussenpersonen, via de oorspronkelijke wijze van betaling die door of namens de passagier werd gebruikt op het moment van de boeking van de vervoersdienst, en stelt de passagier en de contractuele vervoerder daarvan in kennis. Als die wijze van betaling niet langer beschikbaar is, neemt de tussenpersoon contact op met de passagier om de betaalgegevens te verkrijgen;

- b) indien de passagier de terugbetaling niet ontvangt binnen dertig dagen na de datum waarop hij overeenkomstig artikel 7, lid 1, punt a), voor terugbetaling heeft gekozen, neemt de contractuele vervoerder uiterlijk op de dag na het verstrijken van de termijn van dertig dagen contact op met de passagier om de betaalgegevens voor de terugbetaling te verkrijgen. Na ontvangst van deze betaalgegevens betaalt de contractuele vervoerder de passagier de volledige kostprijs van het vervoerbewijs terug, alsook de overeenkomstig artikel 5, lid 2 bis, terugbetaalbare vergoeding voor tussenpersonen, tenzij die vergoedingen in rekening zijn gebracht zonder medeweten van de contractuele vervoerder. De contractuele vervoerder vergoedt de passagier binnen dertig dagen en stelt de passagier en de tussenpersoon daarvan in kennis.

De contractuele vervoerder kan een andere vervoerder belasten met het regelen van de terugbetaling, mits de passagier overeenkomstig artikel 4 bis, lid 1, punt d), van deze overdracht van taken in kennis wordt gesteld. De overdracht van taken aan een andere vervoerder laat de wettelijke aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder onverlet.

Artikel 9

Bijstand

- 1. In het geval van een gemiste aansluiting tijdens een multimodale reis met een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs biedt de contractuele vervoerder de passagiers kosteloos het volgende aan:
 - a) maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, als ze aan boord van de vervoersdienst of in de terminal beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden geleverd, rekening houdend met criteria zoals de afstand tot de leverancier, de voor de levering benodigde tijd en de kostprijs;

- b) een hotel of een ander verblijf en vervoer tussen de terminal en de verblijfplaats in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt, waar en wanneer dat fysiek mogelijk is. In gevallen waarin extra oponthoud noodzakelijk wordt door weersomstandigheden die de veilige exploitatie van de vervoersdienst in gevaar brengen, of door buitengewone omstandigheden die met alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden, mag de contractuele vervoerder de duur van het verblijf beperken tot ten hoogste drie nachten.
2. Bij de toepassing van lid 1 wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van alleenreizende kinderen, personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, alsook aan die van begeleiders en erkende assistentiehonden.
3. De contractuele vervoerder kan een andere vervoerder belasten met het regelen van bijstand, mits de passagier overeenkomstig artikel 4 bis, lid 1, punt d), van deze overdracht van taken in kennis wordt gesteld. De overdracht van taken aan een andere vervoerder laat de wettelijke aansprakelijkheid van de contractuele vervoerder onverlet.

Artikel 10

[...]

Artikel 11

Indiening van een terugbetalingsaanvraag

0. Wanneer terugbetaling uit hoofde van de artikelen 5 bis, 7 en 8 wordt aangevraagd, stellen vervoerders en tussenpersonen de passagier duidelijk in kennis van de te verstrekken informatie.
- 0 bis. Passagiers hebben het recht hun terugbetalingsaanvraag in te dienen met behulp van het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier, het overeenkomstig lid 3 door de vervoerder of tussenpersoon verstrekte formulier, of langs een andere weg. Vervoerders en tussenpersonen weigeren een terugbetalingsaanvraag niet op grond dat de passagier het door de vervoerder of tussenpersoon verstrekte formulier of het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijke formulier niet heeft gebruikt, of het formulier via andere dan de in lid 3 bedoelde elektronische weg heeft toegezonden.

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

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

1. De Commissie stelt een uitvoeringshandeling vast ter opstelling van een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalingsaanvragen uit hoofde van deze verordening. Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in toegankelijke formaten. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 26, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

De Commissie stelt het gemeenschappelijk formulier in alle officiële talen van de Unie beschikbaar op haar website.
2. [...]
3. Vervoerders en tussenpersonen stellen, indien mogelijk en zonder onnodige vertraging, een formulier voor terugbetalingsaanvragen uit hoofde van de artikelen 5 bis, 7 en 8 op en verstrekken het aan de passagiers, of zij verstrekken in een link die rechtstreeks toegang biedt tot dat formulier of tot het in lid 1 van dit artikel bedoelde gemeenschappelijke formulier.

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

4. [...]

Artikel 11 bis

Verhouding tot de sectorale wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten met betrekking tot terugbetaling, voortzetting van de reis, herroutering en bijstand

In het geval van een gemiste aansluiting tijdens een multimodale reis met een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs zijn de artikelen 7, 8, 9 en 11 van deze verordening van toepassing op de terugbetaling, de voortzetting van de reis, het herroutering en de bijstand. In dat geval zijn de artikelen 8 en 9 van Verordening (EG) nr. 261/2004, de artikelen 17 en 18 van Verordening (EU) nr. 1177/2010, de artikelen 19 en 21 van Verordening (EU) nr. 181/2011, voor zover zij betrekking hebben op terugbetaling, voortzetting van de reis, herroutering en bijstand, en de artikelen 18 en 20 van Verordening (EU) 2021/782, niet van toepassing. De toepassing van de artikelen 7, 8, 9 en 11 van deze verordening doet geen afbreuk aan het recht om vergoeding te vragen uit hoofde van de desbetreffende bepalingen van de sectorale Uniewetgeving inzake passagiersrechten.

HOOFDSTUK IV

PERSONEN MET EEN HANDICAP EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

Artikel 12

Recht op vervoer

1. Vervoerders die geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden en terminalbeheerders van de in artikel 2, lid 1 ter, bedoelde terminals stellen niet-discriminerende toegangsregels vast voor het vervoer van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Die regels moeten in overeenstemming zijn met de regels van deze verordening, de relevante bepalingen betreffende de beperking van het vervoer van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in de sectorale wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten, en het Unierecht inzake toegankelijkheidsvoorschriften.

- 1 bis. Bij de vaststelling van de in lid 1 bedoelde toegangsregels worden representatieve organisaties van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en, in voorkomend geval, vertegenwoordigers van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit actief betrokken.
- 1 ter. Vervoerders die geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden en terminalbeheerders publiceren de in lid 1 bedoelde toegangsregels en verstrekken die in een toegankelijk formaat.
2. Reserveringen en vervoerbewijzen voor multimodale reizen, ongeacht of het gaat om een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs of een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs, worden aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten.
- Een vervoerder of tussenpersoon mag niet weigeren een reservering te aanvaarden van of een vervoerbewijs af te geven aan een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit of, in het geval van een vervoerder, weigeren dat een dergelijke persoon instapt of eisen dat een dergelijke persoon door een andere persoon wordt begeleid, tenzij dat strikt noodzakelijk is om aan de in lid 1 bedoelde toegangsregels te voldoen.
3. [...]
4. [...]
5. Indien een vervoerder overeenkomstig lid 2, tweede alinea, eist dat een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit wordt begeleid door een andere persoon die de vereiste bijstand kan verlenen, moeten de voorwaarden voor het vervoer van de begeleider voldoen aan de bepalingen van de sectorale wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten. De vervoerder staat de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit toe de naam van de vereiste begeleider kosteloos en tot 48 uur voor het vertrek van de reis te wijzigen.

6. Indien een vervoerder of tussenpersoon overeenkomstig lid 2, tweede alinea, weigert een reservering te aanvaarden van of een vervoerbewijs af te geven aan een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit of, in het geval van een vervoerder, weigert dat een dergelijke persoon instapt of eist dat een dergelijke persoon door een andere persoon wordt begeleid, stelt hij de betrokken persoon met een handicap of persoon met beperkte mobiliteit onmiddellijk in kennis van de redenen daarvoor. Deze informatie wordt in een toegankelijk formaat en, op verzoek van de betrokkene, schriftelijk verstrekt. De vervoerder of tussenpersoon levert redelijke inspanningen om aanvaardbaar alternatief vervoer voor te stellen aan de betrokkene, rekening houdend met zijn of haar behoeften inzake toegankelijkheid.
7. Vervoerders die multimodale vervoerbewijzen aanbieden en terminalbeheerders van de in artikel 2, lid 1 ter, bedoelde terminals stellen kwaliteitsnormen voor dienstverlening vast die ten minste betrekking hebben op de punten in bijlage II, en maken deze openbaar. Zij monitoren hun prestaties aan de hand van de bepalingen van dit artikel en delen op verzoek informatie over hun prestaties met de nationale handhavingsinstantie of -instanties.

Artikel 13

Informatie over toegankelijkheid voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

Vervoerders en tussenpersonen die namens een of meer vervoerders vervoerbewijzen aanbieden en terminalbeheerders verstrekken personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie over de toegankelijkheid van de terminal en de bijbehorende faciliteiten en van de diensten. Die informatie wordt in een toegankelijk formaat verstrekt.

Bijstand voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

1. In het geval van geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen werken vervoerders, terminalbeheerders en tussenpersonen samen om bijstand te verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig dit artikel en de in artikel 12, lid 1, bedoelde toegangsregels. Vervoerders, terminalbeheerders en tussenpersonen werken samen om een centraal kennisgevingsmechanisme voor bijstandsverzoeken aan te bieden.
2. De bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit die door elke vervoerder, terminalbeheerder of tussenpersoon moet worden verleend voor elke bij de multimodale reis betrokken vervoersdienst, wordt bepaald overeenkomstig dit artikel en, voor aspecten die niet onder dit artikel vallen, door de desbetreffende sectorale wetgeving van de Unie die op die vervoersdienst van toepassing is.
3. Bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit wordt kosteloos verleend.

Een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit mag kosteloos worden vergezeld door een erkende assistentiehond, onverminderd Verordening (EU) nr. 576/2013 van het Europees Parlement en de Raad²⁶ en het toepasselijke nationale recht, en mits geen afbreuk wordt gedaan aan de veiligheid en beveiliging van andere passagiers en het personeel.
4. Er wordt bijstand verleend als de contractuele vervoerder, de tussenpersoon bij wie een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs is aangekocht, de terminalbeheerder of, in voorkomend geval, het in artikel 15 bedoelde centrale contactpunt ten minste 48 uur voordat de bijstand nodig is, in kennis is gesteld van de behoefte van de passagier aan dergelijke bijstand.

²⁶ Verordening (EU) nr. 576/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 12 juni 2013 betreffende het niet-commerciële verkeer van gezelschapsdieren en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 998/2003 (PB L 178 van 28.6.2013, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Er mag slechts één kennisgeving per reis worden vereist. Die kennisgeving wordt ten minste 36 uur voordat de bijstand nodig is, doorgestuurd naar alle vervoerders, tussenpersonen, terminalbeheerders en centrale contactpunten die bij de reis betrokken zijn.

5. De in lid 4 bedoelde kennisgeving wordt zonder extra kosten aanvaard, ongeacht het gebruikte communicatiemiddel.
6. Vervoerders en tussenpersonen of, in voorkomend geval, terminalbeheerders en centrale contactpunten treffen alle nodige maatregelen voor de ontvangst van kennisgevingen; als vervoerders of tussenpersonen dergelijke kennisgevingen niet kunnen verwerken, vermelden zij onverwijld alternatieve wijzen voor kennisgeving.
7. Indien de in lid 4 bedoelde kennisgeving binnen de in dat lid vastgelegde termijn wordt gedaan, verlenen vervoerders en, in voorkomend geval, terminalbeheerders op zodanige wijze bijstand dat de persoon de vervoersdiensten kan afnemen waarvoor hij of zij in het bezit is van een vervoerbewijs.
8. Indien die kennisgeving niet binnen die termijn wordt gedaan of als er geen kennisgeving wordt gedaan, leveren vervoerders en, in voorkomend geval, terminalbeheerders alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit toch kan reizen.

Artikel 15

Centrale contactpunten voor de coördinatie van informatie en bijstand

1. De lidstaten kunnen voor elke multimodale reis verlangen dat terminalbeheerders van terminals als bedoeld in artikel 2, lid 1 ter, en vervoerders samenwerken voor het opzetten op hun grondgebied en het overeenkomstig lid 2 exploiteren van centrale contactpunten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

- 1 bis. In gevallen waarin de lidstaten gebruikmaken van de in lid 1 van dit artikel geboden mogelijkheid, worden de voorwaarden voor de exploitatie van de centrale contactpunten vastgesteld in de in artikel 12, lid 1, bedoelde toegangsregels en zijn die centrale contactpunten verantwoordelijk voor:
- a) het aanvaarden van verzoeken om bijstand in terminals;
 - b) het medelen van individuele verzoeken om bijstand aan terminalexploitanten en vervoerders.
2. [...]
3. In gevallen waarin de lidstaten gebruikmaken van de in lid 1 geboden mogelijkheid, kunnen zij terminalbeheerders en vervoerders toestaan te beslissen of zij fysieke, digitale of telefonische centrale contactpunten aanbieden, op voorwaarde dat die contactpunten toegankelijk zijn en de passagiers de mogelijkheid bieden er indien nodig contact mee op te nemen.

Artikel 16

Vergoeding voor mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen en erkende assistentiehonden

1. Indien terminalbeheerders die, in het kader van een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs, aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit bijstand verlenen voor het overstappen van een vervoersdienst op een aansluitende vervoersdienst, gedurende de periode waarin zij met de bijstand aan de betrokken personen zijn belast, verlies of beschadiging van mobiliteitsuitrusting zoals rolstoelen en hulpmiddelen dan wel verlies of letsel van door die personen gebruikte erkende assistentiehonden veroorzaken, zijn ze aansprakelijk voor dat verlies, die beschadiging of dat letsel en betalen zij daarvoor zonder onnodige vertraging een vergoeding. Die vergoeding dekt:
- a) de kosten van vervanging of herstel van de verloren of beschadigde mobiliteitsuitrusting of hulpmiddelen;

- b) de kosten van vervanging of de behandeling van het letsel van een erkende assistentiehond die zoek respectievelijk gewond is geraakt;
- c) de redelijke kosten voor tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen of erkende assistentiehonden indien de vervoerder of terminalbeheerder een dergelijke vervanging niet verstrekt overeenkomstig lid 2.

Artikel 12 van Verordening (EG) nr. 1107/2006, artikel 15 van Verordening (EU) nr. 1177/2010, artikel 17 van Verordening (EU) nr. 181/2011 en artikel 25 van Verordening (EU) 2021/782 zijn niet van toepassing.

- 1 bis. Indien vervoerders die, in het kader van een geïntegreerd multimodaal vervoerbewijs, aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit bijstand verlenen voor het overstappen van een vervoersdienst op een aansluitende vervoersdienst, gedurende de periode waarin zij met de bijstand aan de betrokken personen zijn belast, verlies of beschadiging van mobiliteitsuitrusting zoals rolstoelen en hulpmiddelen dan wel verlies of letsel van door die personen gebruikte erkende assistentiehonden veroorzaken, wordt de aansprakelijkheid van die vervoerders bepaald overeenkomstig de bepalingen die van toepassing zijn op dergelijk verlies, dergelijke beschadiging of dergelijk letsel in het kader van één enkele vervoersdienst en die zijn vastgelegd in de sectorale wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten voor de betrokken vervoerswijze of, indien van toepassing, in Verordening (EG) nr. 2027/97 en Verordening (EG) nr. 392/2009. Die bepalingen zijn op een dergelijke situatie van overeenkomstige toepassing.
- 2. Indien de leden 1 en 1 bis van toepassing zijn, leveren de in die leden bedoelde vervoerders en terminalbeheerders snel alle redelijke inspanningen om onmiddellijk voor de benodigde tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting of hulpmiddelen te zorgen. De persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit mag die tijdelijke vervangingsuitrusting of -hulpmiddelen houden tot de in lid 1 bedoelde vergoeding of, in voorkomend geval, de vergoeding waarin is voorzien in de sectorale wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten en in de Verordeningen (EG) nr. 2027/97 en (EG) nr. 392/2009, is betaald.

3. De leden 1 en 1 bis doen geen afbreuk aan het recht van de vervoerder of terminalbeheerder om in overeenstemming met het toepasselijke recht verhaal te halen bij derden die hebben bijgedragen tot de gebeurtenis die aanleiding heeft gegeven tot de vergoeding uit hoofde van die leden.

HOOFDSTUK V

KLACHTEN

Artikel 17

[...]

Artikel 18

Klachten bij de vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders

1. Elke vervoerder die uit geïntegreerde multimodale vervoerbewijzen of gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbiedt, elke tussenpersoon die gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbiedt en elke terminalbeheerder van de in artikel 2, lid 1 ter, bedoelde terminals zet voor zijn respectieve verantwoordelijkheidsgebieden een klachtenbehandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen. Zij maken hun contactgegevens en werktal of werktalen breed bekend onder de passagiers, onder meer in een toegankelijk formaat.
2. Nadere informatie over de klachtenbehandelingsprocedure moet toegankelijk zijn voor het publiek, inclusief voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Die informatie wordt beschikbaar gesteld in de officiële taal of talen van de lidstaat waar de vervoerder, tussenpersoon of terminalbeheerder actief is.
3. Passagiers die een klacht indienen via het in lid 1 bedoelde mechanisme, doen dat binnen drie maanden na het voorval waarop de klacht betrekking heeft. Degene tot wie de klacht is gericht, geeft binnen één maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord of deelt, in naar behoren gerechtvaardigde gevallen, de passagier mee dat hij of zij binnen een termijn van minder dan drie maanden na de datum van ontvangst van de klacht antwoord zal ontvangen.

HOOFDSTUK VI

HANDHAVING

Artikel 19

[...]

Artikel 20

Nationale handhavingsinstanties

1. Elke lidstaat wijst een of meer instanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening. Daartoe kunnen de lidstaten een instantie aanwijzen die al verantwoordelijk is voor de handhaving van het Unierecht inzake passagiersrechten. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om te waarborgen dat de rechten van passagiers worden geëerbiedigd.
2. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de overeenkomstig dit artikel aangewezen instantie of instanties en de respectieve verantwoordelijkheden ervan. De Commissie en de aangewezen instanties publiceren die informatie op hun website.
3. Uiterlijk op 1 juni ... [vier jaar na de datum van inwerkingtreding van deze verordening] en vervolgens om de twee jaar publiceren de overeenkomstig dit artikel aangewezen instantie of instanties op hun website een rapport over hun activiteiten in de twee voorafgaande kalenderjaren, dat met name bestaat uit een beschrijving van de maatregelen die met het oog op de handhaving van deze verordening zijn genomen, en uit statistieken over klachten en toegepaste sancties. Daartoe kunnen zij gebruikmaken van het in lid 4 van dit artikel bedoelde model voor een activiteitenverslag.
4. Uiterlijk op ... [XX maanden na de datum van inwerkingtreding van deze verordening] stelt de Commissie een uitvoeringshandeling vast tot opstelling van een model voor een activiteitenverslag, met het oog op een uniforme uitvoering van lid 3 van dit artikel en op harmonisatie van de door de lidstaten te verstrekken statistische gegevens. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 26, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

Klachtenbehandeling door nationale handhavingsinstanties en andere nationale instanties

1. De lidstaten wijzen de nationale handhavingsinstantie of een andere nationale instantie aan als de verantwoordelijke entiteit voor de behandeling van klachten uit hoofde van dit artikel.
2. Indien verschillende instanties zijn aangewezen krachtens lid 1 van dit artikel en lid 1 van artikel 20, garanderen die instanties de onderlinge uitwisseling van informatie, teneinde de nationale handhavingsinstantie te helpen haar toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en de krachtens lid 1 aangewezen instantie voor klachtenbehandeling in staat te stellen de nodige informatie te verzamelen om individuele klachten te onderzoeken.
3. Onverminderd de mogelijkheid voor consumenten om een beroep te doen op mechanismen voor alternatieve geschillenbeslechting op grond van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad²⁷, kunnen passagiers, nadat zij tevergeefs op grond van artikel 18 van deze verordening een klacht hebben ingediend bij de vervoerder, tussenpersoon of terminalbeheerder, een klacht indienen bij de krachtens lid 1 van dit artikel aangewezen instantie.

Een dergelijke klacht wordt ingediend binnen drie maanden na de kennisgeving aan de passagier van het besluit van de vervoerder, tussenpersoon of terminalbeheerder om de op grond van artikel 18 ingediende klacht geheel of gedeeltelijk af te wijzen.

Indien een dergelijke kennisgeving niet binnen de in artikel 18, lid 3, vastgestelde termijnen is ontvangen, heeft de passagier het recht om binnen drie maanden na het verstrijken van die termijnen een klacht in te dienen op grond van dit artikel.

- 3 bis. De instantie waarbij de passagier overeenkomstig lid 3 van dit artikel een klacht indient, stelt de klager indien van toepassing in kennis van zijn of haar recht om zich tot instanties voor alternatieve geschillenbeslechting te wenden om individueel verhaal te halen.

²⁷ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

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

- 3 ter. De krachtens lid 1 van dit artikel aangewezen instantie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst ervan. Zij neemt een besluit over de klacht en stelt de betrokken passagier binnen drie maanden vanaf de datum van ontvangst van de klacht in kennis van haar besluit. Voor complexe zaken kan die instantie die termijn verlengen tot zes maanden vanaf de datum van ontvangst van de klacht. In dat geval stelt zij de passagier in kennis van de redenen daarvoor. Indien die instantie ook een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting is in de zin van Richtlijn 2013/11/EU, gelden de in die richtlijn vastgestelde termijnen.
4. Onverminderd Richtlijn 2013/11/EU worden klachten van passagiers over een vervoerder of tussenpersoon behandeld door de instantie die krachtens lid 1 is aangewezen door de lidstaat waar die vervoerder of tussenpersoon is gevestigd. Indien die vervoerder of tussenpersoon buiten de Unie is gevestigd, worden de klachten behandeld door de instantie die krachtens lid 1 is aangewezen door de lidstaat waar de multimodale reis eindigt of, in het geval van reizen die eindigen in een derde land, waar de multimodale reis begint.
5. [...]
6. [...]
7. Indien een klacht betrekking heeft op een terminalbeheerder van een in artikel 2, lid 1 ter, bedoelde terminal wordt de klacht behandeld door de instantie die krachtens lid 1 van dit artikel is aangewezen door de lidstaat op het grondgebied waarvan de terminal zich bevindt.

⁺ Richtlijn 2013/11/EU zal worden gewijzigd (zie doc. 13925/24, interinstitutioneel dossier 2023/0376 (COD)). De verwijzingen naar artikelen moeten worden gecontroleerd zodra de wijzigingsrichtlijn is vastgesteld.

8. Passagiers worden niet belet een klacht in te dienen tegen een tussenpersoon op grond van het feit dat zij reeds een klacht tegen een vervoerder hebben ingediend, of een klacht in te dienen tegen een vervoerder op grond van het feit dat zij reeds een klacht tegen een tussenpersoon hebben ingediend uit hoofde van dit artikel.

Artikel 21 bis

Wettelijke vertegenwoordigers van tussenpersonen in derde landen

1. Tussenpersonen die geen vestiging in de Unie hebben maar die diensten in de Unie aanbieden, wijzen schriftelijk een rechtspersoon of natuurlijke persoon aan die als hun wettelijke vertegenwoordiger optreedt in een van de lidstaten waar zij hun diensten aanbieden. Voor tussenpersonen die onder Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad²⁸ vallen, kan de krachtens die verordening aangewezen wettelijke vertegenwoordiger ook optreden als wettelijke vertegenwoordiger op grond van deze verordening.
2. Deze tussenpersonen machtigen hun wettelijke vertegenwoordiger om, samen met hen of in hun plaats door de uit hoofde van artikel 20, lid 1, en artikel 21, lid 1, aangewezen instanties te worden aangesproken over alle aangelegenheden die nodig zijn voor de ontvangst, de naleving en de uitvoering van in verband met deze verordening genomen besluiten. Tussenpersonen verstrekken hun wettelijke vertegenwoordiger de nodige bevoegdheden en voldoende middelen om hun efficiënte en tijdige samenwerking met die instanties te waarborgen en dergelijke besluiten na te leven.
3. De aangewezen wettelijke vertegenwoordiger kan aansprakelijk worden gesteld voor de niet-naleving van de verplichtingen uit hoofde van deze verordening, onverminderd de aansprakelijkheidsvorderingen en vorderingen in rechte die tegen de tussenpersoon kunnen worden ingesteld.

²⁸ Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (digitaledienstenverordening) (PB L 277 van 27.10.2022, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Tussenpersonen delen de naam, het postadres, het e-mailadres en het telefoonnummer van hun wettelijke vertegenwoordiger mee aan de uit hoofde van artikel 20, lid 1, en artikel 21, lid 1, door de lidstaat waar die wettelijke vertegenwoordiger verblijft of is gevestigd aangewezen instanties. Zij zorgen ervoor dat die informatie openbaar, gemakkelijk toegankelijk en nauwkeurig is en wordt bijgewerkt.
5. De aanwijzing van een wettelijke vertegenwoordiger binnen de Unie op grond van lid 1 vormt geen vestiging in de Unie.

Artikel 22

[...]

Artikel 23

Uitwisseling van informatie met nationale handhavingsinstanties

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

Artikel 24

[...]

HOOFDSTUK VII

SLOTBEPALINGEN

Artikel 25

Sancties

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

Artikel 26

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door een comité. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad²⁹.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

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

²⁹ Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Artikel 27

Verslag

Uiterlijk op ... [zeven jaar na de datum van inwerkingtreding van deze verordening] dient de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de uitvoering en de resultaten van deze verordening.

Het verslag is gebaseerd op de informatie die krachtens deze verordening moet worden verstrekt.

Artikel 28

Inwerkingtreding en toepassing

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

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

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

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

Voor de Raad

De voorzitter

BIJLAGE I

[...]

BIJLAGE II

MINIMALE KWALITEITSNORMEN VOOR DIENSTVERLENING

Informatie over toegepaste veiligheidsvoorschriften en beperkingen

Informatie over de rechten uit hoofde van hoofdstuk IV (op transparante, toegankelijke, niet-discriminerende, doeltreffende en evenredige wijze):

- voorschriften betreffende begeleidende erkende assistentiehonden (in het geval van vervoerders)
 - voorwaarden waaronder een begeleider verplicht is
 - toegankelijkheid van het gebruikte vervoermiddel
 - toegankelijkheid van de terminal (in het geval van terminalbeheerders)
 - algemeen advies over de uiterste meldingstijd op punten in de terminal en algemeen advies over de minimale overstaptijden tussen terminals
 - vervoer van mobiliteitsuitrusting
 - klachten- en compensatieprocedure voor beschadigde uitrusting
 - opleiding van personeel over de rechten van passagiers met een handicap en bijstandsprocedures.
-