

Bryssel den 29 november 2024
(OR. en)

16127/24

Interinstitutionellt ärende:
2023/0436(COD)

TRANS 510
CODEC 2207

NOT

från:	Rådets generalsekretariat
till:	Rådet
Föreg. dok. nr:	15766/24 + COR1
Komm. dok. nr:	16307/23 + ADD1
Ärende:	Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor – Allmän riktlinje

I. INLEDNING

1. Den 29 november 2023 förelade kommissionen rådet och Europaparlamentet ett förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor. Förslaget lades fram som en del av ett paket för att åtgärda luckorna i det nuvarande regelverket för passagerares rättigheter, tillsammans med förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen

2. Syftet med förslaget om multimodala resor är att inrätta en rättslig ram för att fastställa respektive skyldigheter och ansvar för de olika leverantörer av resetjänster som är involverade i en multimodal resa. I utkastet till förordning föreskrivs
 - förbud av diskriminering mellan passagerare i fråga om transportvillkor och tillhandahållande av biljetter,
 - skyldighet att tillhandahålla passagerarna korrekt minimiinformation i en lättillgänglig form och i god tid,
 - skydd av passagerares rättigheter i händelse av störningar, särskilt i samband med en utebliven anslutning mellan olika transportsätt under en multimodal resa, och
 - icke-diskriminering av, och assistans till, personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.
3. Detta förslag syftar till att komplettera de redan befintliga reglerna i den sektorsspecifika unionslagstiftningen om passagerares rättigheter¹ genom att säkerställa att passagerare åtnjuter en liknande skyddsnivå när de byter mellan de olika transportsätten under en resa.
4. Utkastet till förordning grundar sig på artiklarna 91.1 och 100.2 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

¹ Vid tillämpning av denna förordningen avses med sektorsspecifik unionslagstiftning, enligt vad som är relevant, Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. ARBETET I ÖVRIGA INSTITUTIONER

5. I Europaparlamentet har utskottet för transport och turism (TRAN) huvudansvaret. Jens GIESEKE (EPP, DE) utses till föredragande. Utskottet har ännu inte fattat något beslut om förslaget.
6. Europeiska ekonomiska och sociala kommittén avgav sitt yttrande den 30 mars 2024². Europeiska regionkommittén har beslutat att inte avge något yttrande om förslaget.

III. ARBETET I RÅDET OCH DESS FÖRBEREDANDE ORGAN

7. De två förslagen, om multimodala resor och efterlevnad, presenterades för arbetsgruppen för intermodala transporter och transportnät den 12 januari 2024. Förslaget om multimodala resor diskuterades ingående under det belgiska ordförandeskapet, som avslutade behandlingen med en lägesrapport³ som lades fram i rådet den 12 juni 2024. Det ungerska ordförandeskapet fortsatte diskussionen och ett sista möte i arbetsgruppen hölls den 12 november 2024.
8. Delegationerna enades om att passagerares rättigheter, särskilt de mest utsatta, måste skyddas även i samband med multimodala resor, samtidigt som den potentiella byråkratin och den administrativa bördan för en sådan framväxande marknad bör undvikas. De pekade på utmaningarna med att skapa en enhetlig och sammanhängande ram för multimodala resor där reglerna per transportslag ger passagerare olika nivåer av rättigheter. De betonade också vikten av att säkerställa verkställbarhet, genomförbarhet och bedrägerisäkring av de nya bestämmelserna.

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

³ Dokument 10924/24 + COR 1.

9. På grundval av delegationernas kommentarer har förordningens tillämpningsområde omdefinierats för att göra texten tydligare, så att transportörer och mellanhänder bättre kan identifiera sina skyldigheter och passagerarna sina rättigheter:
- a) Den slutliga kompromissen omfattar endast heltäckande multimodala biljetter och kombinerade multimodala biljetter. **Separata multimodala biljetter har tagits bort** från tillämpningsområdet, eftersom det är omöjligt för operatörerna att veta att de har skyldigheter vid separata inköp.
 - b) I kompromissen fastställs tydligt de villkor som resan måste uppfylla för att omfattas av tillämpningsområdet, särskilt i samband med **nationella undantag** tillämpliga på sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter.
 - c) Eftersom luckor i lagstiftningen bör täppas till, med utgångspunkt i befintliga strukturer och ansvarsområden, överläts genom kompromissen skyldigheterna för förvaltarna av **multimodala knutpunkter för persontransport** till förvaltarna av större terminaler. Genom kompromissen införs en tröskel för de berörda terminalerna och en skyldighet för terminalförvaltarna att samarbeta med varandra.
 - d) För att undvika en alltför komplicerad parallell tillämpning av bestämmelserna i denna förordning och **paketresedirektivet**⁴ föreslår ordförandeskapet att multimodala biljetter som ingår i ett paket undantas från denna förordnings tillämpningsområde.
10. Utöver ändringarna av förordningens tillämpningsområde har flera andra ändringar av kommissionens förslag föreslagits för att å ena sidan förtydliga bestämmelserna och å andra sidan minska den administrativa bördan. Ordningföljden för vissa (delar av) artiklar har ändrats för att göra texten mer lättläst. Ordförandeskapet strävade också efter att upprätthålla samstämmigheten mellan detta förslag och förslaget om efterlevnad av passagerares rättigheter i unionen.

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Följande ändringar av kommissionens ursprungliga förslag bör framhållas:

- a) Med tanke på att förslaget inför betydande skyldigheter för operatörer involverade i multimodala resor som utförs med en **heltäckande multimodal biljett**, har begreppet heltäckande multimodal biljett förtydligats för att specificera att de transportörer som utför på varandra följande transporttjänster som ingår i den multimodala resan bör ingå ett avtal med varandra om att erbjuda dessa transporttjänster som en del av en sådan multimodal resa.
- b) **Förhållandet till andra unionsrättsakter**, inbegripet sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter, har klargjorts.
- c) **Behandlingen av personuppgifter** har förtydligats för att de rättsliga kraven ska vara uppfyllda.
- d) **Återbetalningen av hela kostnaden för en biljett** som bokas via en mellanhand har förtydligats för att bättre återspegla rättspraxis, särskilt när det gäller förmedlingsavgifter.
- e) När det gäller ett **gemensamt formulär för återbetalning och kompensation** föreslås i kompromissen att förfarandet för ingivande av begäran om återbetalning och kompensation ska förtydligas och förenklas. Språkreglerna för inlämning av formulär har förenklats för att å ena sidan minska den administrativa bördan för transportörer och mellanhänder och å andra sidan underlätta förfarandet för passagerarna.
- f) För att garantera **tjänster av hög kvalitet för personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet** har det införts en skyldighet för transportörer och terminalförvaltare att fastställa kvalitetsnormer för information och tillgänglighetskrav och att övervaka efterlevnaden.
- g) **Ansvaret för terminalförvaltare och transportörer som ger personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet assistans** har förtydligats för att överensstämna med å ena sidan unionsrätten och å andra sidan internationella konventioner som unionen är part i.

- h) När det gäller allmänna **tjänstekvalitetsnormer** vill flera delegationer först bedöma genomförandet av de befintliga kraven i förordning (EU) 2021/782 innan de utvidgas till att omfatta andra sektorer.
 - i) Delegationerna instämde i vikten av att säkerställa en effektiv efterlevnad av passagerares rättigheter i unionen. För att undvika en alltför stor administrativ börda för de nationella tillsynsorganen och bevara deras oberoende har bestämmelserna om en **riskbaserad metod för övervakning av efterlevnaden** och om **samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen** strukits.
 - j) För att underlätta de nationella tillsynsorganens övervakning av mellanhändernas efterlevnad av skyldigheterna enligt förordning (EG) nr 261/2004 kommer **mellanhänder från tredjeländer** att vara skyldiga att utse en rättslig företrädare.
12. Vid arbetsgruppens senaste möte välkomnade delegationerna de framsteg som gjorts och en stor majoritet ansåg det möjligt att sikta på en allmän riktlinje i december.
13. Coreper godkände kompromisstexten den 27 november 2024 inför rådets möte. Kompromisstexten i bilagan till denna not återspeglar en ytterligare ändring som infördes vid Corepers möte och avser hänvisningen till tillfällig trafik med buss i artikel 2.1 b. På det hela taget fick texten stöd av de allra flesta av delegationerna.

IV. **SLUTSATS**

14. Mot bakgrund av ovanstående uppmanas rådet (transport, telekommunikation och energi) att vid mötet den 5 december 2024 enas om en allmän riktlinje om den kompromisstext som bifogas denna not.
-

2023/0436 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING**om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor**

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA
FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artiklarna 91.1
och 100.2,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande¹,

efter att ha hört av Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

av följande skäl:

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

- (1) Skyddet av rättigheterna för passagerare som reser med flyg, till sjöss och på inre vattenvägar, med buss och tåg när deras resplaner störs på grund av kraftiga förseningar och inställda förbindelser har förbättrats avsevärt genom sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter, särskilt Europaparlamentets och rådets förordningar (EG) nr 261/2004², (EG) nr 1107/2006³, (EU) nr 1177/2010⁴, (EU) nr 181/2011⁵ och (EU) 2021/782⁶.
- (2) Genomförandet av de rättigheter som inrättas och skyddas inom ramen för dessa förordningar har dock visat på brister för passagerare som reser eller avser att resa med en kombination av transportsätt, vilket har hindrat passagerarna från att fullt ut utnyttja sina rättigheter.
- (3) Inom ramen för den gemensamma transportpolitiken är det viktigt att skydda rättigheterna för passagerare som byter transportsätt för att stödja utvecklingen av multimodala resor och förbättra passagerarnas valmöjligheter när det gäller resealternativ.

² Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

³ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁵ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) De unionsnormer för skydd som fastställs i förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 för resor med ett transportsätt bör därför utvidgas så att de omfattar rättigheterna för passagerare som byter mellan olika transportsätt och säkerställer att företag som är inblandade i en multimodal resa bedriver verksamhet enligt harmoniserade regler.
- (5) Det bör finnas rättsligt skydd för passagerare som gör multimodala resor om det inte finns någon särskild sektorsspecifik unionslagstiftning.
- (6) De rättigheter som fastställs i denna förordning för passagerare som gör multimodala resor bör komplettera det skydd som dessa passagerare redan åtnjuter enligt den befintliga unionslagstiftningen om passagerares rättigheter. Därför bör denna förordning inte påverka rättigheterna och skyldigheterna inom ramen för den lagstiftningen.
- (6a) Biljetter för en multimodal resa bör omfattas av definitionen av ”heltäckande multimodal biljett” när transportörer som erbjuder sådana biljetter har ingått ett avtal sinsemellan om att erbjuda på varandra följande transporttjänster som en del av en sådan resa, även om varje transportör även har separata transportvillkor utöver ett sådant avtal.
- (7) Denna förordning bör inte tillämpas på heltäckande multimodala biljetter om de ingår i ett paket och en rätt till ersättning uppstår enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302⁷. Med tanke på det skydd av passagerare som föreskrivs i det direktivet bör denna förordning inte heller tillämpas på kombinerade biljetter för multimodal resa om de kombineras av en arrangör som en del av ett paket.

⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Medlemsstaterna bör säkerställa att diskriminering på grund av passagerarens nationalitet eller transportörens eller mellanhandens etableringsort inom unionen förbjuds när transportörer eller mellanhänder erbjuder allmänheten avtalsvillkor och tariffer för multimodala resor. Subventionerade tariffer bör inte förbjudas, förutsatt att sådana åtgärder är proportionella och oberoende av de berörda passagerarnas nationalitet. Mot bakgrund av utvecklingen av onlineplattformar för försäljning av biljetter för persontransport bör medlemsstaterna ägna särskild uppmärksamhet åt att säkerställa att det inte förekommer diskriminering på grund av passagerarens nationalitet eller transportörens eller mellanhandens etableringsort inom unionen i samband med användning av onlinegränssnitt eller inköp av biljetter online. Dessutom bör nivån på skyddet av passagerare vara densamma oavsett hur en viss typ av biljett köps.
- (9) Medlemsstaterna bör säkerställa att transportörer och mellanhänder som erbjuder transportavtal för en multimodal resa informerar passageraren om vilken eller vilka typer av biljetter som är knutna till resan och deras motsvarande rättigheter, särskilt när det gäller uteblivna anslutningar. I synnerhet bör transportörer och mellanhänder som erbjuder typer av biljetter eller biljetter för multimodala resor som inte omfattas av denna förordnings allmänna tillämpningsområde informera passagerarna om att dessa biljetter inte ger innehavaren några rättigheter enligt denna förordning, utan att det påverkar deras rätt att få information om de allmänna villkor som gäller för dessa biljetter och om de rättigheter och skyldigheter som är tillämpliga enligt relevant sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter.

- (10) Tillgång till reseinformation, inbegripet data i realtid, gör multimodala resor enklare och ger passagerarna ett bredare utbud av resemöjligheter. I detta avseende fastställs i kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926⁸ tillgången till sådana rese- och trafikinformationsdata via nationella åtkomstpunkter. För att undvika onödiga bördor för transportörer som erbjuder heltäckande multimodala biljetter bör dessa transportörer kunna följa bestämmelserna inom ramen för denna förordning för att tillhandahålla reseinformation till andra transportörer och mellanhänder som säljer deras tjänster i den mån de tillhandahåller dessa data till sådana nationella åtkomstpunkter.
- (11) [...]
- (11a) Transporttjänsternas punktlighet är viktig för ett smidigt genomförande av multimodala resor, men bör inte ha företräde framför säkerheten för transporttjänster och andra användare av transportinfrastrukturen. Särskilt när det gäller busstransport, där transporttjänsterna delar vägarna med många andra trafikanter och påverkas av byggnads- eller trafikåtgärder som alltid kan ge upphov till förseningar (till exempel på grund av olyckor, trafikstockningar, byggplatser, vägstängningar och/eller vägomledningar), bör särskild uppmärksamhet ägnas åt att respektera vägtrafikreglerna och iaktta de körtider och viloperioder som föreskrivs i lag.
- (12) Passagerare som innehar en heltäckande multimodal biljett och som missar en anslutning på grund av en försening eller tidigare inställd trafik som ingår i den biljetten bör kunna få sina biljetter återbetalade eller kunna boka om på tillfredsställande villkor, och få lämplig service i väntan på en senare anslutning.

⁸ Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 av den 31 maj 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU vad gäller tillhandahållande av EU-omfattande multimodala reseinformationstjänster (EUT L 272, 21.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12a) I fall där ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt på grund av väderförhållanden som äventyrar en säker drift av transporttjänsten eller extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits, bör transportören tillåtas att begränsa inkvarteringens varaktighet. I enlighet med allmänt accepterade principer bör transportörerna ha bevisbördan för att visa att uppehållet behövs på grund av sådana väderförhållanden eller extraordinära omständigheter.
- (13) Om en heltäckande multimodal biljett bokas via en mellanhand bör mellanhanden informera passageraren om återbetalningsprocessen. Därför bör den avtalsslutande transportören uppge offentligt huruvida den samarbetar med mellanhänder för hantering av återbetalningar, och i så fall med vilka mellanhänder. En negativ förteckning över mellanhänder med vilka den avtalsslutande transportören beslutar att inte samarbeta bör också anses uppfylla denna skyldighet.
- (14) Korrekt information om en multimodal transporttjänst är också nödvändig när passagerare köper biljetter från mellanhänder. Om mellanhänder eller transportörer säljer separata biljetter för olika transporttjänster som ett paket i form av en kombinerad biljett för multimodal resa bör de tydligt informera passageraren om att dessa biljetter inte erbjuder samma skyddsnivå som heltäckande multimodala biljetter och att dessa biljetter inte har utfärdats som en heltäckande multimodal biljett av den eller de transportörer som tillhandahåller tjänsten. Om mellanhänder eller transportörer som sålt den kombinerade biljetten för multimodal resa inte uppfyller detta krav bör deras ansvar omfatta återbetalning av hela biljettpriser enligt samma villkor som skulle gälla för den heltäckande multimodala biljetten.
- (14a) Återbetalningsförfarandena bör vara icke-diskriminerande och lättillgängliga. För att underlätta för passagerarna att begära återbetalning i enlighet med denna förordning bör ett formulär som är giltigt i hela unionen fastställas för sådana begäranden. Resenärerna bör ha möjlighet att lämna in sina begäranden med hjälp av ett sådant formulär. Även om inlämnande av begäranden om återbetalning på elektronisk väg har blivit utbredd praxis, bör en passagerare ändå ha tillräckliga möjligheter att lämna in begäranden på annat sätt än ett elektroniskt sådant och få sina ärenden hanterade på ett effektivt sätt via en annan kanal än en elektronisk sådan, till exempel per telefon eller post.

- (15) Mot bakgrund av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, som trädde i kraft för unionen den 22 januari 2011, och för att ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet möjligheter till multimodala resor som är likvärdiga med andra medborgares, bör det fastställas regler om icke-diskriminering och assistans under resan. Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt att informera personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet om olika transporttjänsters tillgänglighet, om förutsättningarna för att kunna ta sig in och ut ur fordonen och om vilka hjälpmedel som finns ombord när de byter transportsätt. Om information till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet tillhandahålls i lättillgänglig form bör denna information tillhandahållas i enlighet med tillämplig lagstiftning såsom tillgänglighetskraven i bilaga I till Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882⁹. Mot bakgrund av fördelarna när det gäller säkerhet, bekvämlighet och tillgänglighet bör medlemsstaterna uppmuntra användningen av europeiska e-identitetsplånböcker för identifiering och autentisering i samband med multimodal transport, särskilt för att hjälpa utsatta personer eller personer med funktionsnedsättning.
- (15a) När det gäller personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör särskild uppmärksamhet ägnas åt att säkerställa att de kan ta sig från det ena transportmedlet till det andra. Transportörer och, i tillämpliga fall, terminalförvaltare bör tillhandahålla assistans på ett sådant sätt att personen kan ta sig till de anslutande transporttjänster för vilka han eller hon har en bokning som en del av den heltäckande multimodala biljetten. Efterföljande assistans bör tillhandahållas i enlighet med sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter.
- (15b) Tillgänglighetsreglerna för transport av personer med funktionsnedsättning, och transport av personer med nedsatt rörlighet, bör inrättas med aktivt deltagande av representativa organisationer för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och, om så är relevant, företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Dessa företrädare bör rådfrågas om innehållet i sådana tillgänglighetsregler och bör kunna yttra sig om dessa regler.

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EUT L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) För att underlätta tillgången till multimodal persontransport för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet kan medlemsstaterna kräva att transportörerna och terminalförvaltarna inrättar gemensamma kontaktpunkter för att samordna information och assistans.
- (17) [...]
- (17a) Terminalförvaltare och transportörer som ger personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet assistans att ta sig från en transporttjänst till en anslutande transporttjänst, inom ramen för en heltäckande multimodal biljett, bör vara ansvariga om de orsakar förlust av eller skada på förflyttningshjälpmedel, inbegripet rullstolar, och andra hjälpmedel, eller förlust av eller skada på erkända assistanshundar som används av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet under den period som de ansvarar för assistansen av personerna i fråga. Vad gäller transportörer bör, eftersom villkoren för ett sådant ansvar för vissa transportsätt, särskilt luft- och sjötransporter, regleras genom internationella konventioner i vilka unionen är part, särskilt konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (*Montrealkonventionen*), som ingicks genom rådets beslut 2001/539/EG¹⁰, och 1974 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods, ändrad genom 2002 års protokoll, till vilken unionen anslöt sig genom rådets beslut 2012/22/EU¹¹ och 2012/23/EU¹², det hänvisas till den sektorsspecifika unionslagstiftning som är tillämplig på det berörda transportsättet, som fastställer särskilda regler och, i tillämpliga fall, genomför dessa konventioner i unionsrätten.
- (18) [...]

¹⁰ Rådets beslut 2001/539/EG av den 5 april 2001 om Europeiska gemenskapens ingående av konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (Montrealkonventionen) (EGT L 194, 18.7.2001, s. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹¹ Rådets beslut 2012/22/EU av den 12 december 2011 om Europeiska unionens anslutning till 2002 års protokoll till 1974 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods, med undantag för artiklarna 10 och 11 (EUT L 8, 12.1.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹² Rådets beslut 2012/23/EU av den 12 december 2011 om Europeiska unionens anslutning till 2002 års protokoll till 1974 års Atenkonvention om befordran till sjöss av passagerare och deras resgods, med avseende på artiklarna 10 och 11 (EUT L 8, 12.1.2012, s. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Denna förordning bör inte påverka passagerares rätt att lämna in ett klagomål till ett nationellt organ eller att begära rättslig prövning i enlighet med nationell rätt och i tillämpliga fall internationella konventioner, inbegripet att begära skadestånd. Denna förordning påverkar inte heller rätten för transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare att söka gottgörelse från varandra eller från tredje part, särskilt talan om avtalsrättsligt eller utomobligatoriskt ansvar, i enlighet med nationell rätt.
- (20) För att upprätthålla en hög konsumentskyddsnivå avseende multimodal transport bör medlemsstaterna åläggas att utse nationella tillsynsorgan för att noggrant övervaka tillämpningen av denna förordning samt kontrollera efterlevnaden på nationell nivå. Dessa organ bör kunna vidta en rad olika efterlevnadsåtgärder. Passagerare bör kunna lämna in klagomål till dessa organ, eller till andra eventuella organ som utsetts av en medlemsstat i detta syfte, om påstådda överträdelser av förordningen. Det bör noteras att medlemsstaterna kan välja att utse ett nationellt tillsynsorgan som också ansvarar för efterlevnaden av andra unionsregler om passagerares rättigheter.

- (21) Tillämpningen av denna förordning kommer att innebära behandling av personuppgifter, inbegripet passagerarnas kontaktuppgifter, särskilt för att ge passagerarna information, för att tillmötesgå begäranden om assistans, återbetalning och ombokning samt för att hantera passagerares klagomål. Transportörers, mellanhänders och terminalförvaltares behandling av personuppgifter i enlighet med denna förordning bör genomföras i enlighet med unionsrätten om skydd av personuppgifter, särskilt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679¹³, för de ändamål och den varaktighet som anges i den här förordningen. Transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare bör inte få behålla passagerares kontaktuppgifter som samlats in i syfte att fullgöra skyldigheterna i fråga om passagerarnas reseinformation i längre än 72 timmar efter att resan har slutförts. Det kan vara nödvändigt att lagra sådana personuppgifter i 72 timmar, särskilt för att göra det möjligt för dessa operatörer att informera passagerarna efter det att resan slutförts om en incident har inträffat under resan, såsom en inställd resa, nekad ombordstigning, utebliven anslutning eller försening.
- Vad gäller resestörningar, inställda resor eller information om passagerares rättigheter i samband med en kombinerad biljett för multimodal resa, som senare i synnerhet kan ge upphov till begäranden om återbetalning och klagomål, kan en längre lagringstid vara nödvändig för att transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare ska kunna fullgöra sina skyldigheter enligt denna förordning när det gäller tillhandahållande av assistans, återbetalning och ombokning samt hantering av klagomål. Varje behandling av personuppgifter bör genomföras i enlighet med artikel 5.1 och artikel 6.1 i förordning (EU) 2016/679.

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

Varje behandling av passagerares personuppgifter, inbegripet transportörers, mellanhänders och terminalförvaltarens lagring av sådana uppgifter, för andra ändamål än det för vilket personuppgifterna ursprungligen samlades in enligt denna förordning, bör genomföras i enlighet med artikel 6.4 i förordning (EU) 2016/679. Transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare får använda passagerarnas personuppgifter eller behålla sådana uppgifter under en längre period än den lagringsperiod som föreskrivs i denna förordning och för sådana andra ändamål om sådan behandling grundar sig på andra bestämmelser i unionsrätten eller nationell rätt. De kan omfatta behandling för tvistlösning, inbegripet rättsliga förfaranden, som rör genomförandet av denna förordning.

Denna förordning påverkar inte heller behandling av personuppgifter på grundval av unionsrätten eller nationell rätt som utgör en nödvändig och proportionell åtgärd i ett demokratiskt samhälle för att säkerställa de mål som avses i artikel 23.1 i förordning (EU) 2016/679. I synnerhet påverkar den inte behandlingen av personuppgifter på grundval av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/681¹⁴ och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2111/2005¹⁵, eller nationell rätt i enlighet med artikel 6.4 i förordning (EU) 2016/679 eller tillämplig unionslagstiftning om flygsäkerhet och luftfartsskydd.

Det bör noteras att skyldigheten att tillhandahålla information till passagerare om deras rättigheter inte påverkar den personuppgiftsansvariges skyldighet att tillhandahålla information till den registrerade i enlighet med artiklarna 12, 13 och 14 i förordning (EU) 2016/679.

(22) [...]

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

¹⁵ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2111/2005 av den 14 december 2005 om upprättande av en gemenskapsförteckning över alla lufttrafikföretag som förbjudits att bedriva verksamhet inom gemenskapen och om information till flygpassagerare om vilket lufttrafikföretag som utför en viss flygning, samt om upphävande av artikel 9 i direktiv 2004/36/EG (EUT L 344, 27.12.2005, s. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (23) Medlemsstaterna bör fastställa sanktioner vid överträdelser av bestämmelserna i denna förordning samt säkerställa att sanktionerna tillämpas. Sanktionerna bör vara ändamålsenliga, proportionella och avskräckande.
- (24) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att utveckla unionens marknad för multimodal persontransport och att fastställa passagerares rättigheter i samband med multimodala resor, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.
- (25) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011¹⁶. Granskningsförfarandet bör användas för att anta de gemensamma formulären för begäranden om återbetalning och kompensation samt mallen för verksamhetsrapporter.
- (26) Denna förordning är förenlig med grundläggande rättigheter och med de principer som erkänns i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, särskilt artiklarna 21, 26, 38 och 47 rörande förbud mot alla former av diskriminering, integrering av personer med funktionsnedsättning, tryggnad av en hög nivå i fråga om konsumentskydd samt rätten till ett effektivt rättsmedel och till en opartisk domstol. Medlemsstaternas domstolar ska tillämpa denna förordning med respekt för dessa rättigheter och principer.

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

- (27) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 42.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725¹⁷ och avgav sitt yttrande den 24 januari 2024.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

¹⁷ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (EUT L 295, 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Innehåll

I denna förordning fastställs regler som är tillämpliga på multimodal transport i fråga om följande:

- a) Icke-diskriminering mellan passagerare i fråga om transportvillkor och tillhandahållande av biljetter.
- b) Information till passagerare.
- c) Passagerares rättigheter i händelse av störningar, särskilt i samband med en utebliven anslutning mellan olika transportsätt.
- d) Icke-diskriminering av, och assistans till, personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.
- e) [...]
- f) Hantering av klagomål.
- g) Allmänna regler om efterlevnadskontroll.
- h) Sanktioner.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Utan att det påverkar tillämpningen av punkt 1b i denna artikel och artikel 2a.4 ska denna förordning tillämpas på multimodala resor, som erbjuds av transportörer eller mellanhänder till passagerare i form av en heltäckande multimodala biljetter eller kombinerade biljetter för multimodal resa, om följande villkor är uppfyllda:
 - a) Resan består av transporttjänster som alla omfattas av den sektorsspecifika unionslagstiftning om passagerares rättigheter som avses i andra stycket i denna punkt och varav ingen omfattas av någon dispens som beviljats av medlemsstaterna i enlighet med artikel 2.4 i förordning (EU) nr 1177/2010 eller artikel 2.2 i förordning (EU) 2021/782. Om medlemsstaterna har utnyttjat en dispens i enlighet med artikel 2.5 i förordning (EU) 2021/782 för järnvägstrafik kommer artikel 6 i den här förordningen inte att tillämpas på järnvägsdelen av den multimodala resan. Medlemsstaterna får undanta stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg och internationell persontrafik på järnväg, där en betydande del, inbegripet minst ett stationsuppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför unionen, från tillämpningen av denna förordning, i samma utsträckning som de undantar trafiken från tillämpningen av förordning (EU) 2021/782.
 - b) Resan omfattar linjetrafik med buss i den mening som avses i artikel 3 a i förordning (EU) nr 181/2011 och transportsträckan enligt tidtabell för den transporttjänsten är 250 km eller mer.
 - c) Resan består av transporttjänster som alla har en angiven tidtabell som meddelas passageraren före köpet av biljetten för multimodal resa.

Vid tillämpningen av denna förordning inbegriper sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter, enligt vad som är relevant, förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782.

Villkoret i led c är inte uppfyllt om passageraren använder ett periodkort eller en säsongsbiljett för en eller flera transporttjänster som ingår i resan, om inte passageraren har gjort en bokning som uttryckligen anger en specifik tidtabell för alla transporttjänster som ingår i den multimodala resan. Om en eller flera transporttjänster som ingår i resan inte uppfyller villkoren i leden a, b och c i första stycket ska denna förordning tillämpas på de delar av resan som består av minst två på varandra följande transporttjänster med olika transportsätt som uppfyller dessa villkor.

- 1a. Bestämmelserna i denna förordning om terminaler ska tillämpas på de terminaler som är belägna i de urbana knutpunkter som förtecknas i bilaga II till förordning (EU) 2024/1679¹⁸ och som uppfyller samtliga följande villkor:
- a) Terminalen fungerar som anslutningspunkt mellan transporttjänster av minst två olika transportsätt som uppfyller villkoren i punkt 1 a och b i denna artikel.
 - b) Terminalen har en terminalförvaltare.
 - c) Terminalen hanterar i genomsnitt minst 10 000 passagerare per dag under ett kalenderår.

Medlemsstaterna får besluta att bestämmelserna i denna förordning om terminaler även ska tillämpas på terminaler som i genomsnitt hanterar färre än 10 000 passagerare per dag under ett kalenderår.

¹⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2024/1679 av den 13 juni 2024 om unionens riktlinjer för utbyggnad av det transeuropeiska transportnätet, om ändring av förordningarna (EU) 2021/1153 och (EU) nr 913/2010 och om upphävande av förordning (EU) nr 1315/2013 (EUT L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Medlemsstaterna ska senast den ... [två år från och med den dag då denna förordning träder i kraft] underrätta kommissionen om förteckningen över terminaler på sitt territorium som omfattas av denna förordning och vid behov förse kommissionen med uppdateringar av förteckningen. På grundval av den information som mottagits från medlemsstaterna ska kommissionen offentliggöra förteckningen över terminaler som omfattas av denna förordning på sin webbplats.

2. Denna förordning ska tillämpas på transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare.

Artikel 2a

Förhållande till andra unionsrättsakter

1. Denna förordning kompletterar det skydd som erbjuds genom sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter. Om inte annat föreskrivs i denna förordning ska denna förordning tillämpas utan att det påverkar de relevanta bestämmelserna i den sektorsspecifika unionslagstiftningen om passagerares rättigheter.
2. Tillämpningen av denna förordning påverkar inte unionslagstiftningen om konsumentskydd.

Vid tillämpningen av denna förordning inbegriper unionslagstiftningen om konsumentskydd i synnerhet Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394¹⁹, Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG²⁰, 2011/83/EU²¹, 2013/11/EU²² och (EU) 2020/1828²³ samt rådets direktiv 93/13/EEG²⁴.

3. Denna förordning ska inte tillämpas på multimodala biljetter om de är en del av ett paket i den mening som avses i direktiv (EU) 2015/2302.

¹⁹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

²⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

²¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

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

²³ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG (EUT L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

²⁴ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäligen villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

1. *multimodal resa*: en resa för en passagerare mellan en avgångsort och ett slutmål som omfattar minst två transporttjänster och minst två olika transportsätt.
2. *transportör*: en fysisk eller juridisk person som inte är en mellanhand och som erbjuder transporttjänster till allmänheten, nämligen
 - a) ett lufttrafikföretag som utför flygningen enligt definitionen i artikel 2 b i förordning (EG) nr 261/2004,
 - b) ett järnvägsföretag enligt definitionen i artikel 3.1 i förordning (EU) 2021/782,
 - c) en transportör enligt definitionen i artikel 3 d i förordning (EU) nr 1177/2010 och
 - d) en transportör enligt definitionen i artikel 3 e i förordning (EU) nr 181/2011.
- 2a. *avtalslutande transportör*: en transportör som ingår ett avtal om transport med en passagerare i form av en heltäckande multimodal biljett.
3. *mellanhand*: varje fysisk eller juridisk person, annan än en transportör, som, för ändamål rörande sin närings- eller yrkesverksamhet, agerar för en transportörs eller en passagerares räkning vid ingående av transportavtal för multimodala resor.
4. [...]
5. *biljett*: giltigt bevis, oberoende av form, för att ett transportavtal har ingåtts.
- 5a. *periodkort eller säsongsbiljett*: en biljett för ett obegränsat antal resor som ger den behörige innehavaren rätt till multimodal resa under en angiven period.

- 5b. *bokning*: ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang.
- 5c. *hela biljettpriset*: det slutliga pris som ska betalas i slutet av bokningsprocessen och som inbegriper priserna för transporttjänsterna och alla tillämpliga skatter, avgifter, och tilläggsavgifter som betalas för alla frivilliga och icke-frivilliga tjänster som ingår i biljetten, exklusive förmedlingsavgifter, oavsett om dessa tillägg och avgifter har betalats tillsammans med priserna för transporttjänsten eller separat i ett senare skede.
- 5d. *förmedlingsavgift*: eventuell skillnad mellan det belopp som betalas av passageraren och det belopp som transportören tar emot för samma tjänst, och som tas ut av mellanhanden.
- 5e. *varaktigt medium*: varje medel som gör det möjligt för passageraren att bevara information på ett sätt som är tillgängligt för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och som tillåter oförändrad återgivning av den bevarade informationen.
6. *transportavtal*: ett avtal om transport mellan en transportör och en passagerare om tillhandahållande av en eller flera transporttjänster.
7. *heltäckande multimodal biljett*: en biljett för en multimodal resa som köps genom en enda affärstransaktion, utgör ett enda transportavtal och innehåller på varandra följande transporttjänster, var och en med angiven tidtabell, som tillhandahålls av en eller flera transportörer som sinsemellan har ingått ett avtal om att erbjuda dessa transporttjänster som en del av en sådan resa.
8. *kombinerad biljett för multimodal resa*: en eller flera biljetter för en multimodal resa som utgör separata transportavtal och som omfattar på varandra följande transporttjänster och som alla har en angiven tidtabell, som kombineras av en transportör eller mellanhand på eget initiativ och som köps genom en enda affärstransaktion.
9. [...]

10. *transporttjänst*: persontransport som bedrivs mellan terminaler eller hållplatser/stationer enligt en tidtabell, inklusive transporttjänster som erbjuds vid ombokning.
- 11–18. [...]
19. *terminal*: en flygplats enligt definitionen i artikel 2 j i förordning (EG) nr 1107/2006, en järnvägsstation enligt definitionen i artikel 3.22 i förordning (EU) 2021/782, en hamnterminal enligt definitionen i artikel 3 k i förordning (EU) nr 1177/2010 eller en bussterminal enligt definitionen i artikel 3 m i förordning (EU) nr 181/2011.
20. *terminalförvaltare*: flygplatsens ledningsenhet enligt definitionen i artikel 2 f i förordning (EG) nr 1107/2006, en järnvägsstationsförvaltare enligt definitionen i artikel 3.3 i förordning (EU) 2021/782, en hamnterminaloperatör enligt definitionen i artikel 3 s i förordning (EU) nr 1177/2010 eller en bussterminaloperatör enligt definitionen i artikel 3 o i förordning (EU) nr 181/2011.
21. [...]
22. [...]
23. *utebliven anslutning under en multimodal resa*: en situation där en passagerare missar en eller flera transporttjänster under en multimodal resa, till följd av försening, vid avresa eller ankomst, eller inställelse av en eller flera föregående transporttjänster, eller till följd av att en transporttjänst avgått före den schemalagda avgångstiden, eller till följd av nekad ombordstigning, enligt definitionen i artikel 2 j i förordning (EG) nr 261/2004.
24. *person med funktionsnedsättning* och *person med nedsatt rörlighet*: en person som har en bestående eller tillfällig fysisk, psykisk, intellektuell eller sensorisk funktionsnedsättning som, i samspel med olika hinder, kan göra det svårt för personen att fullt ut och effektivt använda transporter på samma villkor som andra passagerare eller vars rörlighet vid användning av transporttjänster är nedsatt på grund av ålder.

- 24a. *tillgänglig form*: en form som ger en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet tillgång till all relevant information, och som gör det möjligt för en sådan person att ha tillgång lika lätt och bekvämt som en person utan nedsatt rörlighet eller funktionsnedsättning, och som uppfyller tillgänglighetskraven i enlighet med tillämplig lagstiftning, såsom bilaga I till direktiv (EU) 2019/882.
- 24b. *erkänd assistanshund*: en hund som är särskilt tränad för att öka oberoendet och självbestämmanderätten för personer med funktionsnedsättning, officiellt erkänd i enlighet med tillämpliga nationella regler, om sådana regler finns.
25. [...]

Artikel 3a

Samarbete mellan terminalförvaltare

Terminalförvaltare av terminaler som avses i artikel 2.1b ska samarbeta med varandra för att fullgöra sina skyldigheter enligt denna förordning och informera passagerarna om de arrangemang som finns.

För detta ändamål får medlemsstaterna kräva att terminalförvaltare av terminaler som avses i artikel 2.1b antar ett samarbetsavtal för att fastställa varandras operativa ansvar och en rimlig och proportionell fördelning av de ekonomiska konsekvenserna därav, eller, i avsaknad av ett sådant avtal, fastställa de samarbetsregler som är tillämpliga på de berörda terminalförvaltarna.

Artikel 3b

Behandling av personuppgifter

Transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare av terminaler som avses i artikel 2.1b får endast använda personuppgifter som behandlas i enlighet med denna förordning i den utsträckning som är nödvändig för att de ska kunna fullgöra sina skyldigheter enligt denna förordning när det gäller passagerares rätt till information, assistans, ombokning och återbetalning samt hantering av klagomål.

För att fullgöra sina skyldigheter i fråga om passagerarens rätt till information får transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare lagra sådana uppgifter i högst 72 timmar efter det att den multimodala resan har slutförts.

För att fullgöra sina skyldigheter enligt denna förordning i fråga om passagerares rätt till information om en kombinerad biljett för multimodal resa enligt artikel 4a.2, assistans, ombokning och återbetalning får transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare lagra passagerarnas personuppgifter i mer än 72 timmar efter slutförandet av den multimodala resan i den utsträckning som är absolut nödvändig för att fullgöra dessa skyldigheter i enlighet med förfarandena i tillämplig unionsrätt eller nationell rätt.

KAPITEL II

TRANSPORTAVTAL OCH INFORMATION

Artikel 4

Icke-diskriminerande avtalsvillkor och tariffer

Utan att det påverkar subventionerade tariffer ska transportörer eller mellanhänder erbjuda allmänheten avtalsvillkor och tariffer för multimodala resor utan direkt eller indirekt diskriminering på grund av passagerarens nationalitet eller transportörens eller mellanhandens etableringsort inom unionen.

Information till passagerare om deras rättigheter

1. När transportörer och mellanhänder erbjuder biljetter för en multimodal resa och före köpet ska de informera passagerarna om följande:
 - a) Typ av biljett eller typer av biljetter som erbjuds, särskilt om biljetten eller biljetterna utgör en heltäckande multimodal biljett eller en kombinerad biljett för multimodal resa.
 - b) Allmänna avtalsvillkor för biljetten.
 - c) Rättigheter och skyldigheter som är knutna till typen av biljett för passageraren, transportören och mellanhanden enligt denna förordning och relevant sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter, inbegripet information om återbetalningsprocessen.
 - d) Om det rör sig om en heltäckande multimodal biljett, uppgift om den avtalsslutande transportören och dennes kontaktuppgifter.

För att uppfylla informationskravet i led c i första stycket får transportören och mellanhanden använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning och av relevant sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter som utarbetats av kommissionen på alla unionens officiella språk och gjorts tillgänglig för allmänheten.

2. En förmedlare eller en transportör som säljer en kombinerad biljett för multimodal resa ska före köpet informera passageraren om att den kombinerade biljetten för multimodal resa består av separata transportavtal utan rätt enligt artiklarna 7, 8 och 9 till återbetalning, ombokning eller assistans vid utebliven anslutning. Sådan information ska tillhandahållas på ett tydligt och tillgängligt sätt på ett varaktigt medium när biljetten säljs.
- 2a. Vid överlåtelse av den avtalsslutande transportörens skyldigheter enligt artiklarna 7, 8 och 9 till en annan transportör ska en mellanhand som säljer en heltäckande multimodal biljett eller en avtalsslutande transportör informera passageraren om transportörens identitet och kontaktuppgifter. Sådan information ska meddelas före köpet eller så snart den blir tillgänglig.

3. Transportörer och mellanhänder som erbjuder heltäckande multimodala biljetter eller kombinerade biljetter för multimodal resa ska också på ett tydligt och tillgängligt sätt informera passagerarna om kontaktuppgifter till det eller de organ som utsetts av medlemsstaterna i enlighet med artikel 20.1 och, om så är relevant, om deras respektive ansvarsområden.
4. Transportörer och mellanhänder ska tillhandahålla informationen enligt denna artikel på ett varaktigt medium, inbegripet i tillgängliga former.
5. Vid inställd resa, nekad ombordstigning, utebliven anslutning eller försenad avresa eller ankomst, ska, inom ramen för multimodala resor med en heltäckande multimodal biljett eller en kombinerad multimodal biljett, transportörer som säljer den multimodala biljetten och, i möjligaste mån, mellanhänder ange var den information som avses i punkt 1 kan erhållas.

Artikel 5

Reseinformation för passagerare

1. [...]
2. Före köpet ska transportörer och mellanhänder som erbjuder biljetter gällande en multimodal resa å en eller flera transportörers vägnar tillhandahålla passageraren följande:
 - a) Allmänna riktlinjer om de kortaste anslutningstiderna mellan de olika typer av transporttjänster som erbjuds under den multimodala resan.
 - b) Tidtabeller och villkor för den snabbaste multimodala resa som erbjuds av transportören eller mellanhanden, inbegripet en särskild tidtabell för alla transporttjänster som ingår i den multimodala resan.
 - c) Tidtabeller och villkor för alla tillgängliga biljettpriser för den multimodala resa som erbjuds av transportören eller mellanhanden, inbegripet en särskild tidtabell för alla transporttjänster som ingår i den multimodala resan, med framhävande av de lägsta biljettpriserna.

- 2a. Före köpet ska mellanhänder informera passagerarna om de förmedlingsavgifter som tillämpas och om storleken på de avgifter som kan återbetalas i enlighet med artikel 8.
3. Terminalförvaltare av terminaler som avses i artikel 2.1b ska offentliggöra information om de kortaste anslutningstiderna mellan de olika typer av transporttjänster som utnyttjar terminalen och uppfylla villkoren i artikel 2.1 a och b.
4. Transportörer och mellanhänder som erbjuder biljetter för en multimodal resa för en eller flera transportörers räkning ska tillhandahålla passagerare följande information före den multimodala resan:
 - a–c) [...]
 - d) Störningar och förseningar som påverkar den multimodala resan, eller uppgift om var realtidsinformation om störningar och förseningar kan hittas.
 - e) Förfaranden för inlämnande av klagomål i enlighet med artikel 18.
5. Transportörer och, i den mån det är möjligt, mellanhänder, som erbjuder heltäckande multimodala biljetter och kombinerade biljetter för multimodal resa ska under resan ge passageraren följande information:
 - aa) Vid försenad ankomst eller avgång, eller vid inställd tjänst, beräknad avgångstid och beräknad ankomsttid för tjänsten eller ersättningstjänsten.
 - a) [...]
 - b) Huvudsakliga anslutande transporttjänster. och
 - c) Aspekter avseende skydd och säkerhet som är relevanta ombord på transporttjänsten och vid terminaler som påverkar resan i fråga.

6. Den särskilda tidtabell för alla transporttjänster som ingår i den multimodala resan, som avses i punkt 2 b och c, ska anges uttryckligen och tydligt på ett varaktigt medium. Övrig information som avses i punkterna 1 till 5 ska lämnas i den form som är lämpligast, inbegripet genom användning av lämplig kommunikationsteknik.

All information ska tillhandahållas i en lättillgänglig form.

7. Om informationen tillhandahålls via elektroniska kommunikationsmedel ska transportörer och mellanhänder säkerställa att eventuell skriftlig korrespondens, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, kan behållas för framtida behov. Bevisbördan i fråga om huruvida och när passagerarna har fått nödvändig information ska ligga på transportörerna och mellanhänderna. Alla kommunikationsmedel ska göra det möjligt för passageraren att snabbt kunna ta kontakt med transportörerna och mellanhänderna och kommunicera på ett effektivt sätt.

Artikel 5a

Ansvar för underlåtenhet att tillhandahålla information om passagerares rättigheter i samband med en kombinerad biljett för multimodal resa

1. Om passageraren missar en anslutning till en efterföljande transporttjänst under en multimodal resa som utförs inom ramen för en kombinerad biljett för multimodal resa, ska den mellanhand eller den transportör som sålde den kombinerade biljetten för multimodal resa, som underlåter att bevisa att passageraren tillhandahölls den information som avses i artikel 4a.2, vara skyldig att återbetala det belopp som betalats för biljetten i enlighet med artikel 7.1 a. Rätten till återbetalning påverkar inte tillämplig nationell rätt som ger passagerare ytterligare kompensation för skador.
2. Den mellanhand eller transportör som sålde den kombinerade biljetten för multimodal resa ska ansvara för hanteringen av passagerarens begäranden och eventuella klagomål enligt punkt 1.
3. Den återbetalning som avses i punkt 1 ska betalas ut inom 30 dagar från mottagandet av begäran.

Artikel 5b

Överföring av information av mellanhanden

Om passageraren inte köper en heltäckande multimodal biljett direkt från transportören, utan via en mellanhand, ska denna mellanhand informera den avtalsslutande transportören vid tidpunkten för bokningen om att denne har bokat biljetten som mellanhand, och tillhandahålla passagerarens kontaktuppgifter och bokningsuppgifterna till transportören. Mellanhanden ska också förse transportören med sin egen postadress och sina egna elektroniska kontaktuppgifter.

Artikel 6

Tillgång till reseinformation för transportörer och mellanhänder

1. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala biljetter ska ge andra transportörer och mellanhänder som säljer deras biljetter tillgång till den reseinformation som avses i artikel 5.2–5.5.
2. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala biljetter ska distribuera denna information och bevilja åtkomst till den på ett icke-diskriminerande sätt och utan onödigt dröjsmål. Det ska räcka med en engångsbegäran för att få kontinuerlig åtkomst till information. Den transportör som är skyldig att tillhandahålla information i enlighet med punkt 1 får begära att ett avtal eller annat arrangemang ingås som grund för tillhandahållande av eller tillgång till information. Villkoren i ett avtal eller arrangemang för användning av information ska inte i onödan begränsa möjligheterna att återanvända informationen. Villkoren får inte användas för konkurrensbegränsning.
3. Informationen ska tillhandahållas och tillgång ska ges med hjälp av lämpliga tekniska hjälpmedel, såsom programmeringsgränssnitt. Det ska säkerställas att dessa programmeringsgränssnitt överensstämmer med specifikationerna i de genomförandeakter som antagits inom ramen för direktiv (EU) 2016/797.

4. Om den information som avses i punkt 1 i denna artikel tillhandahålls i enlighet med andra unionsrättsakter, i synnerhet delegerade akter som antagits i enlighet med artikel 6.8 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU²⁵, ska skyldigheterna enligt denna artikel anses vara uppfyllda med avseende på informationen i fråga.

KAPITEL III

UTEBLIVNA ANSLUTNINGAR UNDER MULTIMODALA RESOR SOM UTFÖRTS INOM RAMEN FÖR EN HELTÄCKANDE MULTIMODAL BILJETT

Artikel 7

Återbetalning och ombokning

1. Om en anslutning under en multimodal resa, som genomförts inom ramen för en heltäckande multimodal biljett, uteblir eller av den avtalsslutande transportören rimligen kan förväntas utebli, ska den avtalsslutande transportören omedelbart erbjuda passageraren att välja ett av följande alternativ:
- a) Återbetalning motsvarande hela biljettpriset, enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den eller de delar som fullföljts om resan blivit meningslös med avseende på passagerarens ursprungliga resplan, med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant.
 - b) Fortsatt resa eller ombokning till resans slutmål snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.

²⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU av den 7 juli 2010 om ett ramverk för införande av intelligenta transportsystem på vägtransportområdet och för gränssnitt mot andra transportslag (EUT L 207, 6.8.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) Fortsatt resa eller ombokning till resans slutmål en senare dag som passageraren finner lämplig och på likvärdiga transportvillkor.

Den avtalsslutande transportören ska vidta nödvändiga åtgärder för det alternativ som passageraren väljer. Den avtalsslutande transportören får anförtro en annan transportör hanteringen av återbetalningar eller ombokningar, förutsatt att passageraren informeras om denna överlåtelse av uppgifter i enlighet med artikel 4a.1 d. Överlåtelsen av uppgifter till en annan transportör ska inte påverka den avtalsslutande transportörens rättsliga ansvar.

2. Om likvärdiga ombokningsalternativ vid tillämpningen av punkt 1 b och c tillhandahålls av samma transportör, eller en annan transportör får i uppdrag att genomföra ombokningen, ska detta inte medföra extra kostnader för passageraren. Denna bestämmelse gäller även om ombokningen omfattar användning av transport i högre tjänsteklass och alternativa transportsätt. Transportörer ska vidta rimliga åtgärder för att undvika extra anslutningar och för att säkerställa att förseningen med avseende på den totala restiden blir så kort som möjligt.
3. Transporttjänstleverantörer som gör ombokningar ska erbjuda personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet assistans och tillgänglighet som är likvärdig med den uteblivna transporttjänsten när de erbjuder en alternativ tjänst. Transporttjänstleverantörer som gör ombokningar ska lägga särskilt fokus på att erbjuda personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet alternativa tjänster som är anpassade till deras behov och som kan skilja sig från dem som erbjuds andra passagerare.
4. Den återbetalning som avses i punkt 1 a ska betalas ut inom 30 dagar från mottagandet av begäran. Medlemsstaterna får kräva att avtalsslutande transportörer godtar sådana begäranden genom särskilda kommunikationsmedel, förutsatt att detta krav inte ger upphov till diskriminering. Återbetalningen får erläggas i form av pengar, värdebevis eller tillhandahållandet av andra tjänster under förutsättning att villkoren för dessa värdebevis och tjänster är tillräckligt flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och resmål) och att passageraren uttryckligen samtycker till att godta dessa värdebevis och tjänster. Återbetalningen av hela biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader i samband med återbetalningen, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader.

Artikel 8

Återbetalning när den heltäckande multimodala biljetten har bokats genom en mellanhand

1. När passageraren har bokat den heltäckande multimodala biljetten genom en mellanhand får den avtalsslutande transportören göra den återbetalning som avses i artikel 7.1 a genom samma mellanhand. I sådana fall ska mellanhanden göra en återbetalning till passageraren i enlighet med punkterna 3 och 5 i denna artikel.

Transportörer ska uppge offentligt, på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt, huruvida de godkänner att återbetalningar hanteras genom mellanhänder, och vilka de godkända mellanhänderna i så fall är.

Om mellanhanden inte är inblandad i återbetalningsprocessen ska artikel 7.1 a tillämpas på återbetalningen.

2. Mellanhanden ska på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt informera passageraren om återbetalningsprocessen i enlighet med denna artikel vid bokningstillfället och i bokningsbekräftelsen.
3. Återbetalning genom mellanhanden ska vara kostnadsfri för passagerarna. Återbetalningen får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader i samband med återbetalningen, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader.
4. [...]
5. Följande regler ska tillämpas vid återbetalningar genom mellanhänder som har betalat den avtalsslutande transportören för den heltäckande multimodala biljetten från sitt eget konto:
 - a) Den avtalsslutande transportören ska återbetala mellanhanden det belopp den har tagit emot för biljetten från mellanhanden inom 15 dagar från den dag då den avtalsslutande transportören informerades om passagerarens val av återbetalning i enlighet med artikel 7.1 a i denna förordning.

Mellanhanden ska återbetala passageraren hela biljettpriset och de förmedlingsavgifter som ska återbetalas i enlighet med artikel 5.2a med det betalningssätt som ursprungligen användes av passageraren eller för passagerarens räkning då transporttjänsten bokades, senast inom ytterligare 15 dagar, och informera passageraren och den avtalsslutande transportören om detta. Om detta betalningssätt inte längre är tillgängligt ska mellanhanden kontakta passageraren för att erhålla betalningsuppgifterna.

- b) Om passageraren inte erhåller återbetalningen inom 30 dagar från den dag då återbetalning har valts i enlighet med artikel 7.1 a, ska den avtalsslutande transportören kontakta passageraren, senast dagen efter utgången av 30-dagarsperioden för att erhålla betalningsuppgifterna för återbetalningen. Efter mottagandet av dessa betalningsuppgifter ska den avtalsslutande transportören återbetala passageraren hela biljettpriset och de förmedlingsavgifter som ska återbetalas i enlighet med artikel 5.2a, såvida inte dessa avgifter har tagits ut utan den avtalsslutande transportörens kännedom. Den avtalsslutande transportören ska återbetala passageraren inom 30 dagar och informera passageraren och mellanhanden om detta.

Den avtalsslutande transportören får anförtro en annan transportör hanteringen av återbetalningar, förutsatt att passageraren informeras om denna överlåtelse av uppgifter i enlighet med artikel 4a.1 d. Överlåtelsen av uppgifter till en annan transportör ska inte påverka den avtalsslutande transportörens rättsliga ansvar.

Artikel 9

Assistans

1. Om en anslutning uteblir under en multimodal resa som görs inom ramen för en heltäckande multimodal biljett ska den avtalsslutande transportören kostnadsfritt erbjuda passagerarna följande:
 - a) Måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på transporttjänsten eller på terminalen eller rimligen kan erbjudas, som står i skälig proportion till väntetiden, med beaktande av kriterier såsom avståndet från leverantören, den tid som krävs för leverans och kostnaden.

- b) Hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan terminalen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller fler nätter blir nödvändigt, om och när detta är fysiskt möjligt. I fall där ett ytterligare uppehåll är nödvändigt på grund av väderförhållanden som äventyrar en säker drift av transporttjänsten eller extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits, får den avtalsslutande transportören begränsa inkvarteringen till högst tre nätter.
2. Vid tillämpningen av punkt 1 ska särskild uppmärksamhet ägnas behoven hos barn som reser ensamma, personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt eventuella ledsagande personer och assistanshundar.
3. Den avtalsslutande transportören får anförtro en annan transportör hanteringen av assistans i enlighet med denna artikel, förutsatt att passageraren informeras om denna överlåtelse av uppgifter i enlighet med artikel 4a.1 d. Överlåtelsen av uppgifter till en annan transportör ska inte påverka den avtalsslutande transportörens rättsliga ansvar.

Artikel 10

[...]

Artikel 11

Inlämnande av begäranden om återbetalning

0. Transportörer och mellanhänder ska tydligt informera passageraren om vilken information som ska tillhandahållas när återbetalning begärs enligt artiklarna 5a, 7 och 8.
- 0a. Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran om återbetalning med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 1, det formulär som tillhandahålls av transportören eller mellanhanden i enlighet med punkt 3 eller på annat sätt. Transportörer och mellanhänder får inte avvisa en begäran om återbetalning med motiveringen att passageraren inte har använt det formulär som tillhandahålls av transportören eller mellanhanden eller det gemensamma formulär som avses i punkt 1, eller att passageraren inte har skickat formuläret på elektronisk väg enligt punkt 3.

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

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

1. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning enligt denna förordning. Det gemensamma formuläret ska fastställas i lättillgänglig form. Genomförandeakten ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 26.2.

Kommissionen ska offentliggöra det gemensamma formuläret på alla unionens officiella språk på sin webbplats.

2. [...]

3. Transportörer och mellanhänder ska, när så är möjligt och utan onödigt dröjsmål, upprätta och översända till passagerarna ett formulär för begäran om återbetalning enligt artiklarna 5a, 7 och 8 eller tillhandahålla en länk som ger direkt åtkomst till det formuläret eller till det gemensamma formulär som avses i punkt 1 i den här artikeln.

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

4. [...]

Artikel 11a

Förhållande till sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter vad gäller återbetalning, fortsatt resa, ombokningar och assistans

Om en anslutning uteblir under en multimodal resa som görs inom ramen för en heltäckande multimodal biljett ska artiklarna 7, 8, 9 och 11 i denna förordning tillämpas på återbetalningen, den fortsatta resan, ombokningen och assistansen. I ett sådant fall ska artiklarna 8 och 9 i förordning (EG) nr 261/2004, artiklarna 17 och 18 i förordning (EU) nr 1177/2010, artiklarna 19 och 21 i förordning (EU) nr 181/2011, i den mån de rör återbetalning, fortsatt resa, ombokning och assistans, samt artiklarna 18 och 20 i förordning (EU) 2021/782, inte tillämpas. Tillämpningen av artiklarna 7, 8, 9 och 11 i denna förordning påverkar inte rätten att begära kompensation enligt de relevanta bestämmelserna i den sektorsspecifika unionslagstiftningen om passagerares rättigheter.

KAPITEL IV

PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING OCH PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET

Artikel 12

Rätten till transport

1. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala biljetter och terminalförvaltare av terminaler som avses i artikel 2.1b ska fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsregler för transport av personer med funktionsnedsättning och transport av personer med nedsatt rörlighet. Dessa regler ska vara förenliga med de regler som fastställs i denna förordning, de relevanta bestämmelserna om begränsning av transporter av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i den sektorsspecifika unionslagstiftningen om passagerares rättigheter samt unionsrätten om tillgänglighetskrav.

- 1a. De tillgänglighetsregler som avses i punkt 1 ska inrättas med aktivt deltagande av representativa organisationer för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och, om så är relevant, företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.
- 1b. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala biljetter och terminalförvaltare ska offentliggöra de tillgänglighetsregler som avses i punkt 1 och tillhandahålla dem i lättillgänglig form.
2. Bokningar och biljetter för multimodala resor, antingen i form av en heltäckande multimodal biljett eller en kombinerad multimodal biljett, ska erbjudas personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet utan extra kostnad. En transportör eller mellanhand får inte vägra att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet, eller, när det gäller en transportör, neka ombordstigning eller kräva att en sådan person ledsagas av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de tillgänglighetsregler som avses i punkt 1.
3. [...]
4. [...]
5. Om en transportör kräver att en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet ska ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs enligt punkt 2 andra stycket ska transportvillkoren för den medföljande personen följa bestämmelserna i unionens sektorsspecifika lagstiftning om passagerares rättigheter. Transportören ska tillåta att personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ändrar namnet på den medföljande person som krävs utan kostnad fram till 48 timmar före resans avgång.

6. Om en transportör eller mellanhand vägrar att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet, eller, när det gäller en transportör, nekar ombordstigning eller kräver att en sådan person ledsagas av en annan person enligt punkt 2 andra stycket, ska den utan dröjsmål underrätta personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet om skälen för detta. Denna information ska tillhandahållas i lättillgänglig form och, på begäran av den berörda personen, skriftligen. Transportören eller mellanhanden ska göra rimliga ansträngningar för att föreslå en acceptabel alternativ transport för den berörda personen, med beaktande av hans eller hennes tillgänglighetsbehov.
7. Transportörer som erbjuder multimodala biljetter och terminalförvaltare av terminaler som avses i artikel 2.1b ska fastställa och offentliggöra tjänstekvalitetsnormer som åtminstone omfattar de punkter som förtecknas i bilaga II. De ska övervaka sin efterlevnad av bestämmelserna i denna artikel och ska på begäran utbyta information om sina resultat med det eller de nationella tillsynsorganen.

Artikel 13

Information om tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

Transportörer och mellanhänder som erbjuder biljetter för multimodala resor för en eller flera transportörers räkning samt terminalförvaltare ska ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet information om terminalens tillgänglighet och tillhörande faciliteter och om tjänster. Denna information ska tillhandahållas i en lättillgänglig form.

Assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

1. Inom ramen för heltäckande multimodala biljetter ska transportörer, terminalförvaltare och mellanhänder samarbeta för att tillhandahålla assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, i enlighet med denna artikel och med de tillgänglighetsregler som avses i artikel 12.1. Transportörer, terminalförvaltare och mellanhänder ska samarbeta för att erbjuda en gemensam meddelandemekanism för begäranden om assistans.
2. Den assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som ska tillhandahållas av varje transportör, terminalförvaltare eller mellanhand för varje transporttjänst som ingår i den multimodala resan ska fastställas i enlighet med denna artikel och, för aspekter som inte omfattas av denna artikel, av relevant sektorsspecifik unionslagstiftning som är tillämplig på sådana transporttjänster.
3. Assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska tillhandahållas kostnadsfritt.

En erkänd assistanshund ska tillåtas att kostnadsfritt ledsaga en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, utan att det påverkar tillämpningen av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 576/2013²⁶ och tillämplig nationell lagstiftning, och under förutsättning att de andra passagerarnas och besättningens säkerhet och skydd upprätthålls.
4. Assistans ska tillhandahållas om den avtalsslutande transportören, den mellanhand genom vilken den heltäckande multimodala biljetten köptes, terminalförvaltaren eller den gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 15, i tillämpliga fall, meddelas om passagerarens behov av sådan assistans minst 48 timmar innan assistansen behövs.

²⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 576/2013 av den 12 juni 2013 om förflyttning av sällskapsdjur utan kommersiellt syfte och om upphävande av förordning (EG) nr 998/2003 (EUT L 178, 28.6.2013, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Ett enda meddelande per resa får krävas. Meddelandet ska vidarebefordras till alla transportörer, mellanhänder, terminalförvaltare och gemensamma kontaktpunkter som är inblandade i resan minst 36 timmar innan assistansen behövs.

5. Det meddelande som avses i punkt 4 ska godtas utan extra kostnader, oberoende av vilket kommunikationsmedel som används.
6. Transportörer och mellanhänder eller, i tillämpliga fall, terminalförvaltare ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att ta emot meddelanden. Om transportörer eller mellanhänder inte kan behandla sådana meddelanden ska de utan dröjsmål ange alternativa sätt att skicka dessa meddelanden.
7. Om det meddelande som avses i punkt 4 lämnas inom den tidsfrist som anges i den punkten ska transportörer och, i tillämpliga fall, terminalförvaltare tillhandahålla assistans på ett sådant sätt att personen kan resa med de transporttjänster för vilka han eller hon har en biljett.
8. Om meddelandet inte lämnas inom denna tidsfrist, eller om inget sådant meddelande lämnas, ska transportörerna och terminalförvaltarna i all rimlig utsträckning tillhandahålla den assistans som erfordras för att personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.

Artikel 15

Gemensamma kontaktpunkter för samordning av information och assistans

1. Medlemsstaterna får för multimodala resor kräva att terminalförvaltare av terminaler som avses i artikel 2.1b och transportörer samarbetar för att i enlighet med punkt 2 på sitt territorium inrätta gemensamma kontaktpunkter för personer med funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörlighet.

- 1a. Om medlemsstaterna utnyttjar den möjlighet som anges i punkt 1 i denna artikel ska villkoren för driften av de gemensamma kontaktpunkterna ska fastställas i de tillgänglighetsregler som avses i artikel 12.1, och dessa gemensamma kontaktpunkter ska ansvara för att
 - a) acceptera begäranden om assistans på terminaler,
 - b) vidarebefordra enskilda begäranden om assistans till terminaloperatörer och transportörer.
2. [...]
3. Om medlemsstaterna utnyttjar den möjlighet som anges i punkt 1 får de tillåta att terminalförvaltare och transportörer beslutar huruvida de ska tillhandahålla gemensamma kontaktpunkter fysiskt, digitalt eller via telefon, förutsatt att dessa kontaktpunkter är tillgängliga och att passagerarna vid behov kan kontakta dem.

Artikel 16

Kompensation för förflyttningshjälpmedel, andra hjälpmedel och erkända assistanshundar

1. Om terminalförvaltare som bistår personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet från en transporttjänst till en anslutande transporttjänst – inom ramen för en heltäckande multimodal biljett under den period som terminalförvaltaren ansvarar för assistansen av personerna i fråga – orsakar förlust av eller skada på förflyttningshjälpmedel, inbegripet rullstolar, och andra hjälpmedel, eller förlust av eller skada på erkända assistanshundar som används av dessa personer, ska de vara ansvariga för denna skada eller förlust och tillhandahålla kompensation utan onödigt dröjsmål. Den kompensationen ska omfatta
 - a) kostnaden för att ersätta eller reparera det förflyttningshjälpmedel eller de andra hjälpmedel som förlorats eller skadats,

- b) kostnaden för att ersätta eller för att behandla skadan på en erkänd assistanshund som förlorats eller skadats,
- c) rimliga kostnader för tillfällig ersättning av förflyttningshjälpmedel, andra hjälpmedel eller assistanshundar om transportören eller terminalförvaltaren inte tillhandahåller sådana ersättningar i enlighet med punkt 2.

Artikel 12 i förordning (EG) nr 1107/2006, artikel 15 i förordning (EU) nr 1177/2010, artikel 17 i förordning (EU) nr 181/2011 och artikel 25 i förordning (EU) 2021/782 ska inte tillämpas.

- 1a. Om transportörer som assisterar personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet från en transporttjänst till en anslutande transporttjänst inom ramen för en heltäckande multimodal biljett orsakar förlust av eller skada på förflyttningshjälpmedel, inbegripet rullstolar och andra hjälpmedel, eller förlust av eller skada på erkända assistanshundar som används av dessa personer, under den period som transportören ansvarar för att assistera de berörda personerna, ska dessa transportörers ansvar fastställas i enlighet med de bestämmelser som är tillämpliga på sådan förlust eller skada i samband med en heltäckande transporttjänst i enlighet med sektorsspecifik unionslagstiftning om passagerares rättigheter för det berörda transportsättet eller, i tillämpliga fall, förordning (EG) nr 2027/97 och förordning (EG) nr 392/2009. Dessa bestämmelser ska i tillämpliga delar också gälla i en sådan situation.
- 2. Om punkterna 1 och 1a är tillämpliga ska de transportörer och terminalförvaltare som avses i dessa punkter snabbt vidta alla rimliga åtgärder för att tillhandahålla tillfälliga ersättningar för förflyttningshjälpmedel eller andra hjälpmedel som behövs omedelbart. Personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska tillåtas att behålla det tillfälliga ersättningshjälpmedlet till dess att den kompensation som avses i punkt 1 eller, i tillämpliga fall, som förskrivs i den sektorsspecifika unionslagstiftningen om passagerares rättigheter och förordningarna (EG) nr 2027/97 och (EG) nr 392/2009, har betalats.

3. Punkterna 1 och 1a ska inte påverka transportörens eller terminalförvaltarens rätt att begära gottgörelse från tredje parter som bidragit till den händelse som föranledde kompensationen enligt dessa punkter, i enlighet med tillämplig lagstiftning.

KAPITEL V

KLAGOMÅL

Artikel 17

[...]

Artikel 18

Klagomål till transportörerna, mellanhänderna och terminalförvaltarna

1. Varje transportör som erbjuder heltäckande multimodala biljetter eller kombinerade multimodala biljetter, varje mellanhand som erbjuder kombinerade multimodala biljetter och varje terminalförvaltare av en terminal som avses i artikel 2.1b ska inrätta en mekanism för hantering av klagomål avseende de rättigheter och skyldigheter som omfattas av denna förordning inom sina respektive ansvarsområden. De ska se till att passagerarna får god information om deras kontaktuppgifter och arbetsspråk i en lättillgänglig form.
2. Närmare uppgifter om förfarandet för handläggning av klagomål ska vara tillgängliga för allmänheten, inbegripet för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna information ska finnas tillgänglig på det eller de officiella språken i den medlemsstat där transportören, mellanhanden eller terminalförvaltaren är verksam.
3. När passagerare lämnar in ett klagomål med hjälp av den mekanism som avses i punkt 1 ska ett sådant klagomål lämnas in inom tre månader från händelsen i fråga. Mottagaren ska inom en månad efter att ha mottagit klagomålet antingen tillhandahålla ett motiverat svar eller, i vederbörligen motiverade fall, informera resenären om att denne kommer att mottaga ett svar inom mindre än tre månader från det att klagomålet mottogs.

KAPITEL VI

TILLSYN

Artikel 19

[...]

Artikel 20

Nationella tillsynsorgan

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera tillsynsorgan som ska ansvara för att denna förordning efterlevs. Medlemsstater får i detta syfte utse ett organ som redan ansvarar för efterlevnaden av unionsrätten om passagerares rättigheter. Varje organ ska vidta de åtgärder som behövs för att säkerställa att passagerarnas rättigheter respekteras.
2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om vilket eller vilka organ som har utsetts enligt denna artikel och om deras respektive ansvarsområden. Kommissionen och de utsedda organen ska offentliggöra denna information på sina webbplatser.
3. Senast den 1 juni ... [fyra år efter det att förordningen träder i kraft] och därefter vartannat år ska det eller de organ som utsetts i enlighet med denna artikel på sin webbplats offentliggöra en rapport om sin verksamhet under de föregående två kalenderåren, som särskilt ska innehålla en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra denna förordning och statistik över klagomål och de sanktioner som tillämpats. För detta ändamål får de använda en mall för verksamhetsrapporter som avses i punkt 4 i denna artikel.
4. Senast den ... [XX månader från och med den dag då denna förordning träder i kraft] ska kommissionen anta en genomförandeakt om inrättande av en mall för verksamhetsrapporter i syfte att säkerställa ett enhetligt genomförande av punkt 3 i denna artikel och harmonisering av de statistiska data som medlemsstaterna ska tillhandahålla. Genomförandeakten ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 26.2.

Artikel 21

Nationella tillsynsorgans och andra organs hantering av klagomål

1. Medlemsstaterna ska utse det nationella tillsynsorganet eller något annat organ till den enhet som ansvarar för handläggningen av klagomål enligt denna artikel.
2. Om olika organ utses i enlighet med punkt 1 och artikel 20.1 ska dessa organ säkerställa informationsutbyte mellan organen i syfte att hjälpa det nationella tillsynsorganet att utföra sina övervaknings- och tillsynsuppgifter, och att det organ för klagomålshantering som utses i enlighet med punkt 1 kan samla in den information som är nödvändig för att granska enskilda klagomål.
3. Utan att det påverkar konsumenternas möjlighet att söka alternativ gottgörelse i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU²⁷ får passagerare, efter att utan framgång ha klagat hos transportören, mellanhanden eller terminalförvaltaren i enlighet med artikel 18 i denna förordning, lämna in ett klagomål till det organ som utsetts enligt punkt 1 i den här artikeln.

Ett sådant klagomål ska lämnas in inom tre månader från det att passageraren meddelats om transportörens, mellanhandens eller terminalförvaltarens beslut att helt eller delvis avvisa det klagomål som lämnats in i enlighet med artikel 18.

Om inget sådant meddelande tas emot inom de tidsfrister som anges i artikel 18.3 ska passageraren ha rätt att lämna in ett klagomål enligt denna artikel inom tre månader från och med den dag då dessa tidsfrister löper ut.

- 3a. Vid behov ska det organ till vilket passageraren lämnar in ett klagomål i enlighet med punkt 3 i denna artikel informera den klagande om hans eller hennes rätt att vända sig till organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.

²⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

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

- 3b. Det organ som utsetts enligt punkt 1 i denna artikel ska bekräfta mottagandet av klagomålet inom två veckor efter att ha mottagit det. Det ska besluta om klagomålet och meddela sitt beslut till den berörda passageraren inom tre månader från dagen för mottagandet av klagomålet. I komplicerade fall får detta organ förlänga denna period till sex månader från dagen för mottagandet av klagomålet. I sådana fall ska det informera passageraren om skälen till detta. Om det organet också är ett organ för alternativ tvistlösning i den mening som avses i direktiv 2013/11/EU ska de tidsfrister som fastställs i det direktivet tillämpas.
4. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2013/11/EU ska passagerares klagomål mot en transportör eller en mellanhand hanteras av det organ som utsetts enligt punkt 1 av den medlemsstat där transportören eller mellanhanden i fråga är etablerad. Om transportören eller mellanhanden är etablerad utanför unionen ska klagomålen hanteras av det organ som utsetts enligt punkt 1 av den medlemsstat där den multimodala resan avslutas eller, när det gäller resor som avslutas i ett tredjeland, där den inleds.
5. [...]
6. [...]
7. När ett klagomål gäller en terminalförvaltare av en terminal som avses i artikel 2.1b ska klagomålet hanteras av det organ som utsetts i enlighet med punkt 1 i den här artikeln av den medlemsstat på vars territorium terminalen är belägen.

⁺ Direktiv 2013/11/EU ska ändras (jfr dokument 13925/24, interinstitutionellt ärende 2023/0376 (COD)). Hänvisningar till artiklar ska kontrolleras vid antagandet av ändringsdirektivet.

8. En passagerare ska inte hindras från att lämna in ett klagomål mot en mellanhand på grund av att han eller hon redan har lämnat in ett klagomål mot en transportör, eller från att lämna in ett klagomål mot en transportör på grund av att han eller hon redan har lämnat in ett klagomål mot en mellanhand enligt denna artikel.

Artikel 21a

Rättsliga företrädare för mellanhänder från tredjeländer

1. Mellanhänder som inte har ett etableringsställe i unionen men som erbjuder tjänster i unionen ska skriftligen utse en juridisk eller fysisk person att agera som deras rättsliga företrädare i en av de medlemsstater där de erbjuder sina tjänster. För mellanhänder som omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065²⁸ får den rättsliga företrädare som utsetts i enlighet med den förordningen också agera som rättslig företrädare i enlighet med den här förordningen.
2. Dessa mellanhänder ska bemyndiga sina rättsliga företrädare att vid sidan av eller i stället för sådana mellanhänder hantera kontakterna med de organ som utsetts enligt artiklarna 20.1 och 21.1 när det gäller alla frågor som är nödvändiga för mottagande, efterlevnad och tillämpning av beslut som utfärdas i samband med denna förordning. Mellanhänderna ska ge sin rättsliga företrädare nödvändiga befogenheter och tillräckliga resurser för att kunna garantera ett effektivt och lägligt samarbete med dessa organ och för att följa sådana beslut.
3. Det ska vara möjligt för den utsedda rättsliga företrädaren att hållas ansvarig för bristande efterlevnad av skyldigheter enligt denna förordning, utan att det påverkar de skadeståndskrav och rättsliga åtgärder som kan inledas mot mellanhanden.

²⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Mellanhänderna ska meddela den rättsliga företrädarens namn, postadress, e-postadress och telefonnummer till de organ som utsetts enligt artiklarna 20.1 och 21.1 av den medlemsstat där den rättsliga företrädaren är bosatt eller etablerad. De ska säkerställa att den informationen är allmänt tillgänglig, lättillgänglig, korrekt och hålls uppdaterad.
5. Att en rättslig företrädare inom unionen utses enligt punkt 1 ska inte utgöra en etablering i unionen.

Artikel 22

[...]

Artikel 23

Informationsutbyte med nationella tillsynsorgan

De nationella tillsynsorganen får begära att transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare tillhandahåller dokument och information som är relevanta för fullgörandet av deras uppgifter. Sådana dokument och sådan information ska tillhandahållas inom en månad från mottagandet av begäran, om inte annat anges.

Artikel 24

[...]

KAPITEL VII

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 25

Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. De fastställda sanktionerna ska vara ändamålsenliga, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen och ska utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.

Artikel 26

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av en kommitté. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011²⁹.
2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas. Om kommittén inte avger något yttrande, ska kommissionen inte anta utkastet till genomförandeakt och artikel 5.4 tredje stycket i förordning (EU) nr 182/2011 ska tillämpas.

²⁹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter (EUT L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Artikel 27

Rapport

Senast den ... [sju år från dagen för denna förordnings ikraftträdande] ska kommissionen rapportera till Europaparlamentet och rådet om genomförandet och resultaten av denna förordning.

Rapporten ska grunda sig på den information som ska lämnas enligt denna förordning.

Artikel 28

Ikraftträdande och tillämpning

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

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

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

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar

Ordförande

På rådets vägnar

Ordförande

BILAGA I

[...]

BILAGA II

MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET

Information om gällande säkerhetsbestämmelser och begränsningar

Information om rättigheterna enligt kapitel IV (på ett öppet, tillgängligt, icke-diskriminerande, ändamålsenligt och proportionerligt sätt):

- Krav på medföljande erkända assistanshundar (när det gäller transportörer)
- Villkor för att en medföljande person ska krävas
- Tillgängligheten hos de transportmedel som används
- Terminalens tillgänglighet (när det gäller terminalförvaltare)
- Allmänna riktlinjer om när passageraren senast måste vara vid en punkt inom terminalen och allmänna riktlinjer om de kortaste anslutningstiderna mellan terminaler
- Transport av förflyttningshjälpmedel
- Klagomåls- och kompensationsförfarandet för skadad utrustning
- Utbildning av personal om rättigheter för passagerare med funktionsnedsättning och om assistansförfaranden.