



Rådet for
Den Europæiske Union

Bruxelles, den 8. december 2023
(OR. en)

16284/23

**Interinstitutionel sag:
2023/0437(COD)**

**TRANS 563
CODEC 2361**

FORSLAG

fra:	Martine DEPREZ, direktør, på vegne af generalsekretæren for Europa-Kommissionen
modtaget:	30. november 2023
til:	Thérèse BLANCHET, generalsekretær for Rådet for Den Europæiske Union
Komm. dok. nr.:	COM(2023) 753 final
Vedr.:	Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen

Hermed følger til delegationerne dokument COM(2023) 753 final.

Bilag: COM(2023) 753 final



EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 29.11.2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

**om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010,
(EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af
passagerrettigheder i Unionen**

(EØS-relevant tekst)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

BEGRUNDELSE

1. BAGGRUND FOR FORSLAGET

• Forslagets begrundelse og formål

Dette lovgivningsforslag om revision af regelsættet for passagerrettigheder¹ vil bidrage til at tilskynde til anvendelse af kollektive transportformer og dermed også til at gennemføre den grønne pagt. Det er en nøgleaktion i strategien for bæredygtig og intelligent mobilitet², som Kommissionen vedtog i 2020.

Passagerernes rettigheder bygger på et dusin særskilte og supplerende rettigheder før, under og efter rejsen, herunder bl.a. retten til tilgængelighed og assistance for personer med handicap og nedsat mobilitet, ret til information før og på de forskellige stadier af rejsen, en ret til opfyldelse af befordringskontrakten i tilfælde af afbrydelse, ret til kompensation under visse omstændigheder og ret til hurtig og tilgængelig klagebehandling. Da EU's passagerrettigheder hvert år gælder for mere end 13 mia. passagerer, der rejser i EU, er beskyttelsen af passagerer blevet et flagskibsinitiativ for EU. Trods de betydelige fremskridt, der er gjort i de seneste 20 år, er der dog stadig mange udfordringer.

Denne revision vedrører to problematiske områder, som blev bekræftet af en konsekvensanalyse. Først og fremmest forhindrer mangler i gennemførelsen og håndhævelsen af passagerrettigheder passagerer på alle transportformer i at udøve deres rettigheder fuldt ud. Dette problem har været tilbagevendende siden vedtagelsen af de forskellige forordninger om passagerrettigheder. Det blev allerede konstateret i rapporter og undersøgelser fra Kommissionen³.

Som det fremgår af flere Eurobarometerundersøgelser, er passagerernes manglende kendskab til deres rettigheder og problemerne med at håndhæve disse rettigheder tilbagevendende problemer. Den seneste undersøgelse fra 2019⁴ viser, at kun en ud af tre EU-borgere ved, at de er beskyttet af specifikke rettigheder, når de rejser via kollektiv transport i EU.

Manglen på bevidsthed hos passagererne og problemer med håndhævelsen af deres rettigheder blev også fremhævet af Den Europæiske Revisionsret i dens beretning "EU's passagerrettigheder er omfattende, men passagererne skal stadig kæmpe for dem" fra 2018⁵. Covid-19-pandemien demonstrerede ligeledes dette: Passagererne kendte ikke deres rettigheder og vidste ofte ikke, hvem de skulle henvende sig til, når de ønskede dem håndhævet. Revisionsrettens særberetning fra 2021 "Flypassagerers rettigheder under covid-

¹ Regelsættet for passagerrettigheder består af fem forordninger: Forordning (EF) nr. 261/2004 og forordning (EF) nr. 1107/2006 for så vidt angår luftfart, forordning (EU) nr. 1177/2010 for så vidt angår søtransport, forordning (EU) nr. 181/2011 for så vidt angår busser og forordning (EU) 2021/782, der erstatter forordning (EF) nr. 1371/2007 for så vidt angår jernbanetransport.

² COM(2020) 789 final: Strategi for bæredygtig og intelligent mobilitet — En europæisk transportsektor, der er klar til fremtiden.

³ Se konsekvensanalyse SWD(2023) 386, afsnit 2 om problemformulering.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/da/ip_19_6814. En ny Eurobarometerundersøgelse om passagerrettigheder er under udarbejdelse, og resultaterne forventes at foreligge i 1. kvartal 2024.

⁵ Den Europæiske Revisionsrets særberetning 30/2018: [EU's passagerrettigheder er omfattende, men passagererne skal stadig kæmpe for dem](#).

19-pandemien: Centrale rettigheder blev ikke beskyttet på trods af Kommissionens indsats" nåede frem til samme konklusion⁶.

Det andet problem, der behandles i dette forslag, er mere målrettet: Det fokuserer på retten til refusion af den fulde pris for en flybillet, når flyvningen ikke gennemføres som planlagt, hvilket er et problem, der blev forværret under covid-19-pandemien. I øjeblikket er reglerne om refusion uklare, når flypassagerer foretager deres reservationer via en formidler.

I forbindelse med dette forslag behandles et tredje problem, beskyttelse af passagerer under multimodale rejser, i et andet lovgivningsforslag om udvidelse af passagerrettigheder til også at omfatte multimodale rejser⁷.

Hvad angår mangler i gennemførelsen og håndhævelsen af passagerrettigheder inden for alle transportformer, er der to mål: for det første at sikre en effektiv håndhævelse i alle medlemsstater, der giver de nationale håndhævelsesorganer mulighed for at have mere effektive værktøjer til at overvåge operatørernes overholdelse af passagerrettigheder, og for det andet at sikre en mere effektiv klagebehandling for passagerer, der giver dem et hurtigt, enkelt og tilgængeligt system. Forslaget vil bidrage til at harmonisere reglerne for de forskellige transportformer ved at gøre bedst mulig brug af den seneste udvikling i forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og Kommissionens forslag fra 2013 om ændring af forordning (EU) nr. 261/2004⁸. Alle passagerer, der nyder godt af passagerrettigheder, vil potentielt kunne drage fordel af disse nye foranstaltninger.

Hvad angår refusion til flypassagerer, der har foretaget deres reservation via en formidler, er målet at sikre en klar godtgørelsesprocedure for alle involverede aktører (f.eks. luftfartsselskaber, formidlere og passagerer). Omkring 450 mio. passagerer om året, som reserverede deres billetter via formidlere, ville potentielt kunne drage fordel af disse foranstaltninger.

Spørgsmålet om standardiserede dimensioner for håndbagage er for nylig blevet rejst af Europa-Parlamentet i en beslutning⁹. Kommissionens forslag fra 2013 om ændring af forordning (EU) nr. 261/2004 imødekommer allerede nogle af Europa-Parlamentets betænkeligheder, navnlig luftfartsselskabernes forpligtelse til at oplyse passagererne om den bagage, der er tilladt i forbindelse med deres respektive reservationer. Passagererne oplever imidlertid også ofte forvirring med hensyn til tilladt håndbagage afhængigt af flyselskab og billetklasse på grund af de mange forskellige dimensioner og vægte, der er tilladt af forskellige luftfartsselskaber og for forskellige billetklasser. Selv om luftfartsselskaberne har frihed til at fastsætte flybilletpriser, bør der være et lille antal fælles størrelser og vægte for at mindske forvirringen. Luftfartsselskaberne bør samarbejde med luftfartøjsproducenter og bagagefabrikanter om at nå til enighed om disse standarder, men også informere om deres overholdelse af industristandarder for vægt og dimensioner af håndbagage i forbindelse med deres servicekvalitetsstandarder, som de også skal rapportere om.

⁶ [Den Europæiske Revisionsrets særberetning 15/2021: Flypassagerers rettigheder under covid-19-pandemien: Centrale rettigheder blev ikke beskyttet på trods af Kommissionens indsats.](#)

⁷ Se forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser (COM(2023) 752 final af 29.11.2023).

⁸ Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage (COM(2013) 130 final af 13.3.2013).

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_DA.html.

Endelig skal en transportør inden for andre transportformer end fly, der kræver, at en person med handicap rejser ledsaget af en assistent, lade assistenten rejse gratis. Reglerne vedrørende de forskellige transportformer, der har til formål yderligere at gennemføre tilgængelighed som fastsat i artikel 9 i FN's konvention om rettigheder for personer med handicap (UNCRPD), bør tilpasses yderligere og omfatte lufttransport. Hvis et luftfartsselskab kræver, at en person med handicap rejser ledsaget af en assistent for at opfylde de lovbestemte luftfartssikkerhedskrav, bør luftfartsselskabet være forpligtet til at transportere den ledsagende person gratis. Dette er en vigtig forudsætning for, at personer med handicap og nedsat mobilitet kan benytte lufttransport på samme måde som andre. Dette vil derfor være et vigtigt skridt i retning af at gennemføre de tilgængelighedsforpligtelser, der er fastsat i UNCRPD, i EU-retten.

Overordnet set afhjælper reformen manglerne i gennemførelsen og håndhævelsen af eksisterende passagerrettigheder og indfører ikke nye passagerrettigheder som sådan. Den skaber balance mellem beskyttelsen af passagerer og transportørernes og infrastrukturforvalternes forpligtelser.

Dette initiativ er en del af Kommissionens arbejdsprogram for 2023 i bilag II (REFIT-initiativer) under overskriften "En økonomi, der tjener alle"¹⁰.

- **Sammenhæng med de gældende regler på samme område**

Kommissionen forpligtede sig i strategien for bæredygtig og intelligent mobilitet til at træffe foranstaltninger til at sikre, at EU's passagerrettigheder gennemføres bedre, er klarere for både transportører og passagerer, tilbyder passende bistand og refusion, herunder når der opstår forstyrrelser, og at der anvendes passende sanktioner, hvis reglerne ikke overholdes korrekt, samt til at overveje muligheder og fordele for at gå videre med en multimodal ramme for passagerrettigheder (foranstaltning 63). Forslaget er derfor i overensstemmelse med politikken for passagerrettigheder.

I de foreslåede ændringer vedrørende håndhævelse gøres der i vid udstrækning status over både de nye regler i den nye jernbaneforordning (forordning (EU) 2021/782) og Kommissionens forslag fra 2013 om ændring af forordning (EU) nr. 261/2004. Dette vil gøre det muligt at forenkle og harmonisere regelsættet til gavn for de europæiske passagerer.

Med den nye forordning om jernbanepassagerers rettigheder er der indført flere nye regler, som også kan være nyttige for beskyttelsen af passagerer, der rejser med andre transportformer, såsom operatørernes forpligtelse til at dele relevante oplysninger med de nationale håndhævelsesorganer, bedre værktøjer for de nationale håndhævelsesorganer og en ny EU-dækkende standardformular for kompensation og refusion. De politiske foranstaltninger, der fremlægges i dette forslag, supplerer derfor den nye forordning om jernbanepassagerers rettigheder.

Med hensyn til flypassagerers rettigheder foreslog Kommissionen allerede i 2013 ændringer af forordning (EF) nr. 261/2004 for at præcisere passagerernes rettigheder og gøre dem mere effektive. Efter Kommissionens opfattelse er de regler, der blev foreslået i 2013 med henblik på en bedre håndhævelse af flypassagerers rettigheder, stadig egnede til formålet. Det har været en prioriteret udestående sag i dens tidligere årlige arbejdsprogrammer og er fortsat en

¹⁰ Kommissionens arbejdsprogram 2023 — En beslutsom og forenet Union (COM(2022) 548 final af 18.10.2022).

prioriteret udestående sag for 2024¹¹. De tre EU-institutioner fastlagde fælles lovgivningsmæssige prioriteter for 2023 og 2024, som de ønsker at gøre væsentlige fremskridt med, og forslaget fra 2013 er også opført deri¹².

I den forbindelse er de foreslåede regler om bedre håndhævelse, der blev identificeret i luftfartsforslaget fra 2013 (såsom muligheden for, at Kommissionen kan anmode de nationale håndhævelsesorganer om at undersøge specifik mistanke om operatørers praksis) også nyttige for beskyttelsen af passagerer, der benytter andre transportformer. Det foreslås derfor at udvide disse regler til også at omfatte andre transportformer. Med hensyn til flypassagerers rettigheder supplerer de politiske foranstaltninger, der fremlægges i dette forslag, derfor lovgivningsforslaget fra 2013.

I 2021 offentliggjorde Kommissionen tre evalueringer af regelsættet for passagerrettigheder inden for sø- og bustransport samt for personer med nedsat mobilitet, der rejser med fly¹³. De tre evalueringer viser bl.a., at der er plads til forbedringer med hensyn til håndhævelsen af disse forordninger.

Som det fremgår af flere Eurobarometerundersøgelser, er passagerernes manglende kendskab til deres rettigheder og problemerne med at håndhæve disse rettigheder tilbagevendende problemer. Den seneste undersøgelse fra 2019¹⁴ viser, at kun en ud af tre EU-borgere ved, at de er beskyttet af specifikke rettigheder, når de benytter fly-, tog-, bus- og søtransport i EU (et lignende resultat som Eurobarometerundersøgelsen fra 2014). Derfor tilrettelægger Kommissionen regelmæssigt kampagner for at fremme bevidstheden om passagerrettigheder og tilbyder oplysninger på den fælles digitale portal "Dit Europa" samt på en app om passagerrettigheder, der er tilgængelig på alle officielle EU-sprog.

Manglen på bevidsthed hos passagererne og problemer med håndhævelsen af deres rettigheder blev også fremhævet af Den Europæiske Revisionsret i dens beretninger fra 2018 og 2021, der er nævnt ovenfor.

- **Sammenhæng med Unionens politik på andre områder**

Forslaget tager hensyn til anden EU-lovgivning, som i øjeblikket også er ved at blive revideret eller udviklet, for at sikre harmonisering og sammenhæng. Disse omfatter navnlig de igangværende initiativer vedrørende forbrugerbeskyttelse, som omfatter EU's forordninger om passagerrettigheder, og som også supplerer, men ikke overlapper med dette initiativ.

Med hensyn til revisionen af direktiv (EU) 2015/232 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer er reglerne om pakkerejser i pakkerejsedirektivet og forslaget om at revidere det¹⁵ også i overensstemmelse med dette forslag: Selv om begge vedrører rejser,

¹¹ Kommissionens arbejdsprogram for 2024 Resultater i dag — forberedelser til i morgen (COM(2023) 638 final af 17.10.2023, bilag III, s. 26, nr. 109).

¹² Se den interinstitutionelle procedure 2013/0072 (COD)
[https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en)
og listen over fælles lovgivningsmæssige prioriteter for 2023 og 2024:
<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 og SWD(2021) 415.
https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en.

¹⁴ Særlig Eurobarometerundersøgelse 2019 om EU-borgernes syn på passagerrettigheder,
<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ Forslag om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen (COM(2023) 753 final af 29.11.2023).

vedrører de to særskilte markeder. Mens dette forslag, i overensstemmelse med den eksisterende lovgivning om passagerrettigheder og forslaget om ændring heraf, udelukkende omhandler personbefordring (f.eks. en kombination af en tog- og bustjeneste), dækker reglerne om pakkerejser en kombination af forskellige rejseydelser, der tilbydes af en rejsearrangør (f.eks. en pakkerejse, der kombinerer fly- og hotelophold). Hvis en tjenesteyder (transportør) annullerer tjenesten, har arrangørerne i henhold til forslaget til pakkerejsedirektivet samt de formidlere, der har betalt for billetter fra deres egen konto for passageren, i henhold til dette forslag ret til at modtage refusion fra disse tjenesteydere inden for syv dage. Passagerer, der reserveret en flybillet via en formidler, vil også få godtgjort deres udgifter inden for 14 dage ligesom pakkerejsende. Selv om forslaget til direktiv om pakkerejser også omfatter spørgsmål som forudbetaling og beskyttelse i tilfælde af konkurs eller insolvens, vil beskyttelsen af passagerer i tilfælde af luftfartsselskabers insolvens og større kriser blive behandlet i den igangværende revision af forordning (EF) nr. 1008/2008 (forordningen om lufttrafiktjenester), og navnlig gennem foranstaltninger til forbedring af luftfartsselskabernes finansielle kapacitet og modstandsdygtighed og foregribelse af konkurs- eller likviditetskriser¹⁶.

Håndhævelsen af forbrugerbeskyttelseslovgivningen hviler på to komplementære søjler. For det første kan forbrugerne gøre brug af private håndhævelsesværktøjer: klageadgang ved en domstol eller udenretslig bilæggelse af tvister. Kommissionen vedtog i 2023 et forslag om ændring af direktiv 2013/11/EU (direktivet om alternativ tvistbilæggelse) for yderligere at fremme udenretslig bilæggelse¹⁷, enten individuelt eller som en gruppe. Dette forslag styrker alternativ tvistbilæggelse, fordi det kræver, at de nationale håndhævelsesorganer informerer passagererne om mulighederne for alternativ tvistbilæggelse. For det andet kan forbrugerne beskyttes ved offentlig håndhævelse, som primært varetages af offentlige myndigheder, der beskytter forbrugernes kollektive interesser. Passagerrettigheder håndhæves primært af de nationale håndhævelsesorganer, der er ansvarlige for EU's forordninger om passagerrettigheder. Forordning (EU) 2017/2394 (forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde) er et supplerende instrument, der etablerer en samarbejdsramme, der gør det muligt for nationale myndigheder fra alle lande i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde i fællesskab at håndtere overtrædelser af forbrugerreglerne (herunder passagerrettigheder), når tjenesteyderen og forbrugeren er etableret i forskellige lande. Foranstaltninger baseret på forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde over for luftfartsselskaber og formidlere har vist, at dialogerne kan være et nyttigt instrument til at støtte håndhævelsen af passagerrettigheder, men også at de gældende regler skal styrkes, navnlig når en formidler var involveret i køb af billetten¹⁸.

Dette forslag er i overensstemmelse med Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926 om multimodale rejseinformationstjenester (MMTIS)¹⁹. I henhold til denne

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_da.

¹⁷ Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV om ændring af direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet samt direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 og (EU) 2020/1828 (COM(2023) 649 final af 17.10.2023).

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_da.

¹⁹ Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926 af 31. maj 2017 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU angående tilrådighedsstillelse af EU-dækkende multimodale rejseinformationstjenester (EUT L 272 af 21.10.2017, s. 1).

forordning skal dataindehavere (f.eks. transportmyndigheder, transportvirksomheder og infrastrukturforvaltere) gøre data om transportnet (herunder data om transporttjenester såsom køreplaner og driftstider) tilgængelige for databrugere via nationale adgangspunkter, der er oprettet af medlemsstaterne, når dataene er tilgængelige i et digitalt maskinlæsbart format. Det er også i overensstemmelse med forslaget om revision af Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926²⁰. Denne revision udvider dette krav ved gradvist at tilføje dynamiske datatyper såsom ankomst- og afgangstider i realtid fra december 2025 til december 2028. Dette er af afgørende betydning for dette forslag for så vidt angår realtidsoplysninger til passagererne om rejseafbrydelser, når de skifter transportform. Dette vil blive yderligere understøttet af den foreslåede ændring af ITS-direktivet²¹: Dette ændringsforslag bør sikre, at ITS-applikationer inden for vejtransport muliggør gnidningsløs integration med andre transportformer såsom jernbanetransport eller aktiv mobilitet og dermed letter overgangen til disse transportformer, når det er muligt, for at forbedre effektiviteten og tilgængeligheden.

Dette forslag er også i overensstemmelse med meddelelsen om et fælles europæisk mobilitetsdataområde (EMDS), som skitserer den foreslåede vej frem for oprettelsen af et fælles europæisk mobilitetsdataområde, herunder dets mål, hovedtræk, støtteforanstaltninger og milepæle. Formålet er at lette adgang, samling og deling af data fra eksisterende og fremtidige transport- og mobilitetsdatakilder²².

2. RETSGRUNDLAG, NÆRHEDSPRINCIPPET OG PROPORTIONALITETSPRINCIPPET

• Retsgrundlag

Artikel 91, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) tjener som retsgrundlag for vedtagelse af EU-lovgivning vedrørende en fælles transportpolitik. Denne bestemmelse er retsgrundlaget for de gældende forordninger om passagerrettigheder. Desuden kan EU-lovgiveren i henhold til artikel 100, stk. 2, i TEUF fastsætte passende bestemmelser for søtransport.

• Nærhedsprincippet (for områder, der ikke er omfattet af enekompetence)

Beskyttelsesniveauet for passagerer var temmelig begrænset, inden forordningerne om passagerrettigheder blev vedtaget. Inden for det indre marked leverer mange transportører (ikke kun luftfartsselskaber, men også jernbanevirksomheder og rederier og i stigende grad busselskaber) deres tjenester i forskellige medlemsstater og endda uden for EU. Harmonisering af passagerrettigheder på EU-plan er derfor nødvendig for at sikre lige vilkår for alle aktører, der er involveret i leveringen af transporttjenester (f.eks. transportører, infrastrukturforvaltere (særlig relevant for personer med nedsat mobilitet), formidlere osv.), som ofte er grænseoverskridende. En effektiv håndhævelse er fortsat afhængig samarbejdet mellem medlemsstaterne, og overvågningsaktiviteterne udføres stadig på nationalt plan. Hvad angår refusion fra formidlere, er flyrejsemarkedet i EU hovedsagelig grænseoverskridende, og nogle af de største formidlere er internationale markedsaktører. Foranstaltninger på nationalt plan kan føre til forvridninger af det indre marked, mens passagerer skal kunne gøre deres

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_da.

²¹ Forslag til direktiv om ændring af direktiv 2010/40/EU om rammerne for indførelse af intelligente transportsystemer på vejtransportområdet og for grænsefladerne til andre transportformer, COM(2021) 813 final — 2021/0419 (COD) — (Europa-Parlamentet og Rådet nåede til enighed om den foreløbige tekst i juni 2023).

²² COM(2023) XXX (tilføj titel og dato).

rettigheder gældende på samme måde og nyde godt af den samme beskyttelse, uanset i hvilken medlemsstat de rejser.

De nye foranstaltninger vedrørende håndhævelse vil gøre det muligt at gøre eksisterende rettigheder mere effektive ved at sikre, at de nationale håndhævelsesorganers håndhævelsespraksis vil tilskynde transportører, terminaloperatører og formidlere (navnlig dem, der ikke altid anvender de eksisterende regler om passagerrettigheder på en måde, der er i fuld overensstemmelse med reglerne) til at yde passagererne den bedste beskyttelse, og ved at fjerne hindringer, der forhindrer borgerne i effektivt at udøve deres rettigheder i henhold til EU-retten. En mere effektiv gennemførelse af passagerrettigheder vil tilskynde folk til at bruge mere offentlig transport i stedet for privatbiler og på denne måde bidrage til den grønne pagt. Endelig vil de nye foranstaltninger bidrage til at forbedre beskyttelsen af flypassagerer i hele EU og sikre, at de også får refusion, hvis de reserverede via en formidler. Af disse grunde kræver ovennævnte problemer en indsats på EU-plan.

- **Proportionalitetsprincippet**

Som beskrevet i kapitel 7 i den konsekvensanalyse, der ledsager dette forslag, og under punkt 3 nedenfor, går ingen af de to muligheder vedrørende håndhævelse ud over, hvad der er nødvendigt for at nå de overordnede politiske mål om at sikre et velfungerende indre marked for personbefordring og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau for passagerer, når de rejser inden for én transportform eller ved skift af transportform under rejsen, ved at gøre det muligt for transportører, formidlere og (navnlig for personer med nedsat mobilitet) terminaloperatører og nationale forvaltninger at anvende og håndhæve disse rettigheder på en effektiv og virkningsfuld måde. Det samme gælder for politiske løsningsmodeller, der afhjælper den manglende klarhed i godtgørelsesreglerne, når en flyrejse reserveres via en formidler.

- **Valg af retsakt**

Da der er tale om et forslag til revision af fem eksisterende forordninger, er det valgte instrument også en forordning.

3. RESULTATER AF EFTERFØLGENDE EVALUERINGER, HØRINGER AF INTERESSEENTER OG KONSEKVENSANALYSER

- **Efterfølgende evalueringer/kvalitetskontrol af gældende lovgivning**

I 2020-2021 foretog Kommissionen evalueringer af forordningerne om passagerrettigheder for personer med nedsat mobilitet med fly (forordning (EF) nr. 1107/2006), ad søvejen (forordning (EU) nr. 1177/2010) og med bus (forordning (EU) nr. 181/2011). De tre evalueringer fremhæver, at der stadig er udfordringer, navnlig med hensyn til at anvende disse regler og overvåge og håndhæve dem. De viste, at omfanget af overvågningsaktiviteterne i medlemsstaterne varierer betydeligt, og at de nationale håndhævelsesorganer ofte ikke er tilstrækkeligt bevidste om, hvorvidt og hvordan passagerrettighederne beskyttes. Det samlede antal klager indgivet til de nationale håndhævelsesorganer er fortsat lavt eller meget lavt generelt: omkring 15 klager pr. million passagerer for så vidt angår passagerrettigheder for personer med nedsat mobilitet med fly, ca. 1 klage pr. million passagerer for så vidt angår passagerrettigheder til søs og ca. 1,5 klager pr. million passagerer for så vidt angår buspassagerers rettigheder, men det er stadig uklart, om dette er tilfældet, fordi passagerernes rettigheder er godt beskyttet, eller om passagererne ikke klager, og i givet fald af hvilke årsager, herunder fordi de ikke kender deres rettigheder.

- **Høringer af interessenter**

Formålet med høringerne var at indsamle kvalitativ og kvantitativ dokumentation fra relevante interessentgrupper og fra den brede offentlighed.

De relevante interessentgrupper består af organisationer, der repræsenterer forbrugere og passagerer (herunder personer med handicap), nationale håndhævelsesorganer og andre offentlige myndigheder, alternative tvistbilæggelsesorganer, transportører (luftfartsselskaber, jernbanevirksomheder, busselskaber og rederier) og deres sammenslutninger, terminaloperatører (lufthavnsforvaltningsorganer, jernbanestationsledere, busterminaloperatører, havneterminaloperatører) og deres sammenslutninger, formidlere (billetudstedere, onlinerejsebureauer, pakkerejsearrangører) og deres sammenslutninger, forsikringsselskaber og fonde til beskyttelse mod konkurs eller insolvens, kreditkortselskaber og reklamationsbureauer.

Kommissionen hørte interessenterne ved hjælp af følgende metoder: svar på indkaldelsen af feedback, åben offentlig onlinehøring, målrettet offentlig høring af de relevante interessentgrupper ved hjælp af onlinespørgeskemaer, interviews, workshops og møder i ekspertgruppen om det nye europæiske Bauhaus²³.

- **Indhentning og brug af ekspertbistand**

Revisionsretten

Den Europæiske Revisionsrets særberetning nr. 30/2018: "EU's passagerrettigheder er omfattende, men passagererne skal stadig kæmpe for dem" samt særberetning nr. 15/2021 om flypassagerers rettigheder under covid-19-pandemien blev taget i betragtning. Disse henstillinger har til formål at forbedre sammenhængen, klarheden og effektiviteten af EU's ramme for passagerrettigheder og yderligere styrke de nationale håndhævelsesorganer og styrke Kommissionens mandat.

Evalueringsundersøgelser

De tre evalueringer af passagerrettighederne for sø- og bustransport samt for personer med nedsat mobilitet, der rejser med fly, og som blev offentliggjort i 2021, fungerede også som ekstern ekspertise.

Andre studier og undersøgelser

Der blev også taget hensyn til eksterne undersøgelser af det nuværende beskyttelsesniveau for flypassagerers rettigheder i EU²⁴ (2020) og om passagerrettigheder inden for multimodal transport²⁵ (2019) samt Eurobarometerundersøgelsen om passagerrettigheder, der blev gennemført i 2019²⁶.

²³ Yderligere oplysninger om høringen af interessenter findes i den sammenfattende rapport i bilag 2 til konsekvensanalysen SWD(2023) 386.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU — EU's Publikationskontor \(europa.eu\).](https://european-council.europa.eu/media/assets/4/4F/2/24/24012023/24012023_Study_on_the_current_level_of_protection_of_air_passenger_rights_in_the_EU_-_EU's_Publications_office.pdf)

²⁵ Exploratory study on passenger rights in the multimodal context (juni 2019): <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Særlig Eurobarometerundersøgelse 2019 om EU-borgernes syn på passagerrettigheder, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

Konsekvensanalyse

Der blev gennemført en ekstern undersøgelse til støtte for konsekvensanalysen.

Forslaget til forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen ledsages af en konsekvensanalyse, som modtog en positiv udtalelse med forbehold fra Udvalget for Forskriftskontrol den 7. juli 2023. Konsekvensanalyserapporten blev revideret i overensstemmelse med udvalgets konklusioner og anbefalinger. Problemanalysen og analysen af fordelene blev styrket, navnlig med hensyn til de forventede fordele for forbrugerne. Der blev tilføjet en mere detaljeret vurdering af indvirkningen på konkurrenceevnen hos de mest berørte økonomiske aktører.

Konsekvensanalysen omfattede en detaljeret gennemgang af de politiske løsningsmodeller for de to problemområder, der er omfattet af dette forslag: 1) passagerer, der ikke fuldt ud drager fordel af deres rettigheder på grund af mangler i gennemførelsen og håndhævelsen, og 2) uklare regler for refusion, når flybilletter blev reserveret via en formidler.

For så vidt angår dette forslag, er konsekvensanalysens foretrukne løsning en kombination af de løsningsmodeller, der scorer bedst for hvert problemområde, dvs. løsningsmodel 1.2 for håndhævelse og løsningsmodel 3.2 for godtgørelse.

Med hensyn til håndhævelse blev to politiske løsningsmodeller overvejet:

Løsningsmodel 1.1 har til formål at harmonisere håndhævelses- og klagebehandlingsreglerne ved at indføre foranstaltninger, der findes i den nye forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder (foranstaltning a) til d)) eller i Kommissionens forslag fra 2013 om flypassagerers rettigheder (foranstaltning e)) inden for andre transportformer:

- (a) Transportører, terminalforvaltere og formidlere skal forsyne de nationale håndhævelsesorganer med relevante data efter anmodning fra de nationale håndhævelsesorganer. Foranstaltningen vil have en meget positiv indvirkning på de nationale håndhævelsesorganers tilsynsaktiviteter, da den vil udvikle deres viden om interessenternes adfærd betydeligt.
- (b) Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer skal vedtage og gennemføre servicekvalitetsstandarder og aflægge rapport om deres gennemførelse. Transportørerne skal også informere passagererne og de nationale håndhævelsesorganer om deres gennemførelse af passagerrettigheder.
- (c) Kommissionen skal have mandat til at vedtage standardiserede refusions- og kompensationsformularer for at gøre det lettere for passagererne at fremsætte deres krav. Disse formularer vil hjælpe borgerne med at indsende et fuldstændigt dossier med alle relevante oplysninger, og operatørerne vil være forpligtet til at acceptere dem under hensyntagen til, at eksisterende formularer fra operatører eller nationale håndhævelsesorganer fortsat vil være gyldige.
- (d) De nationale håndhævelsesorganer skal om nødvendigt informere passagererne om deres ret til at søge individuel erstatning via alternative tvistbilæggelsesorganer.
- (e) Kommissionen kan anmode de nationale håndhævelsesorganer om undersøgelser, navnlig i sager, der involverer flere medlemsstater, for at udløse relevant samarbejde mellem medlemsstaterne.

Løsningsmodel 1.2 består af alle foranstaltningerne i løsningsmodel 1.1 samt to yderligere foranstaltninger:

- (f) Forbedre informationen til passagererne om deres rettigheder som passager med henblik på at øge deres bevidsthed om disse rettigheder, navnlig i forbindelse med reservation og under rejseafbrydelser.
- (g) Forpligte de nationale håndhævelsesorganer til at udføre overensstemmelsesovervågningsaktiviteter på grundlag af en risikovurdering. De nationale håndhævelsesorganer vil gøre bedst mulig brug af data fra interessenter og udvikle et overvågningsprogram baseret på en vurdering af risikoen for tilbagevendende manglende overholdelse af reglerne om passagerrettigheder. Transportører og terminalforvaltere vil sikre, at den manglende overensstemmelse, der er konstateret i forbindelse med de nationale håndhævelsesorganers overvågningsaktiviteter, straks korrigeres.

Den foretrukne løsningsmodel på håndhævelsesområdet er løsningsmodel 1.2, som er den løsning, der bedst sikrer, at transportører og terminaloperatører overholder deres respektive forpligtelser, bidrager til en effektiv klagebehandling for passagerer og bedst sikrer, at de nationale håndhævelsesorganer håndhæver passagerrettighederne mest effektivt og virkningsfuldt i alle medlemsstater. Løsningsmodel 1.2 medfører højere ekstraomkostninger for transportører, terminaloperatører og nationale håndhævelsesorganer end løsningsmodel 1.1, men forskellen er marginal (130,7 mio. EUR for løsningsmodel 1.1 mod 138 mio. EUR for løsningsmodel 1.2 udtrykt som nutidsværdi for perioden 2025-2050 i forhold til referencescenariet), og meromkostningerne opvejes af de fremlagte foranstaltningers øgede effektivitet. Løsningsmodel 1.2 er også den mest effektive løsning. Den går videre med at tilpasse håndhævelsesindsatsen på tværs af medlemsstaterne.

For så vidt angår refusion i kontanter, når flybilletter blev reserveret via formidlere, blev tre muligheder overvejet i konsekvensanalysen: Løsningsmodel 3.1: muligheden for, at passageren kun kan anmode transportøren om refusion, løsningsmodel 3.2: muligheden for, at transportøren kan beslutte, om passageren skal anmode om refusion fra formidleren (forudsat at formidleren accepterer dette) eller transportøren, og løsningsmodel 3.3: passageren kan vælge, om denne vil anmode formidleren eller luftfartsselskabet om refusion. Løsningsmodel 3.1 og 3.2 blev anset for at være lige effektive med hensyn til at sikre klarhed om refusionsproceduren, da både formidleren og luftfartsselskabet vil skabe klarhed på forhånd forud for reservationen. Med hensyn til effektivitet opnåede løsningsmodel 3.2 den bedste score med de laveste omkostninger for alle berørte parter, efterfulgt af løsningsmodel 3.3 og endelig løsningsmodel 3.1. Løsningsmodel 3.2 og 3.3 blev anset for at være lige sammenhængende, navnlig fordi de skaber en tilpasning til pakkerejsedirektivet og den igangværende revision heraf. Med hensyn til nærhedsprincippet og proportionalitetsprincippet opnåede løsningsmodel 3.2 langt bedre resultater end de to andre. Det er den eneste mulighed, der afspejler de nuværende distributionsmodeller for luftfartsselskaber, og som er mindst invasiv med hensyn til markedspraksis. Af disse grunde blev løsningsmodel 3.2 valgt som den foretrukne løsning. Den forventes at generere administrative omkostninger for luftfartsselskaberne på 0,07 mio. EUR og administrative omkostninger for formidlere på 57,42 mio. EUR samt omkostningsbesparelser for forbrugerne på 1 679,1 mio. EUR (alle tal udtrykt som nutidsværdi for perioden 2025-2050 i forhold til referencescenariet)²⁷.

²⁷ SWD(2023) 386.

Den foretrukne løsning forventes at have meget begrænsede beskæftigelses- og miljøvirkninger. Den vil øge passagerernes tillid til håndhævelsen af passagerrettigheder, herunder når de køber flybilletter via en formidler, hvilket igen vil støtte overgangen til mere bæredygtige transportvalg for forbrugerne på en given rejse. Den foretrukne løsning er i overensstemmelse med miljømålene i den europæiske grønne pagt og den europæiske klimalov. Den bidrager til mål 13 for bæredygtig udvikling (at handle hurtigt for at bekæmpe klimaforandringer og deres konsekvenser). Indvirkningen på SMV'er i form af ekstraomkostninger skønnes at være meget begrænset²⁸.

- **Målrettet regulering og forenkling**

Dette initiativ er en del af Kommissionens arbejdsprogram for 2023 i bilag II (REFIT-initiativer) under overskriften "En økonomi, der tjener alle"²⁹. Det har en vigtig REFIT-dimension med hensyn til harmonisering af rettigheder på tværs af transportformer. For passagerer og nationale håndhævelsesorganer vil den foreslåede standardiserede ansøgningsformular for hele EU, som passagererne altid kan benytte (i stedet for at anvende erstatningsværktøjer, der varierer fra operatør til operatør), medføre forenklinger for passagererne og muligvis også for operatørerne og de nationale håndhævelsesorganer. For transportvirksomhederne vil det være klarere, hvordan de skal overholde bestemmelser om de eksisterende rettigheder, hvilket vil gøre gennemførelsen mere effektiv. For operatører, der anvender passagerrettigheder på en overensstemmende måde, vil de yderligere forpligtelser blive opfyldt med de laveste omkostninger. For operatører, hvis manglende overholdelse er tilbagevendende i forbindelse med anvendelsen af visse rettigheder, vil de nye forpligtelser tilskynde til ændringer. De nationale håndhævelsesorganers arbejde vil blive gjort mere effektivt, fordi transportvirksomhederne vil skulle dele flere data med dem om deres overholdelse af reglerne, hvilket muliggør en risikobaseret tilgang til deres tilsynsaktiviteter.

Initiativet indeholder også forenklinger for passagerer, der bruger formidlere til at købe deres flybilletter, da det gøres tydeligt, hvordan de vil blive refunderet (vigtigst af alt: af hvem og hvornår). Klare frister for formidlers refusionsbetalinger til passagererne vil spare passageren for besvær med at skulle kontrollere forskellige vilkår og betingelser, hvor betalingsfristerne i øjeblikket ofte ikke er fastsat. For både luftfartsselskaber og formidlere vil refusionsproceduren blive gjort mere effektiv, da proceduren og fristerne samt informationskanalerne vil være klare for alle parter.

SMV'er, der berøres af initiativet, tegner sig for 95 % af formidlerne af flybilletter, 85 % af busselskaberne og 99 % af søtransportvirksomhederne³⁰.

Indvirkningen på EU's konkurrenceevne eller internationale handel forventes stort set at være neutral.

Alle foranstaltninger på håndhævelsesområdet på nær én regulerer forholdet mellem de nationale håndhævelsesorganer og operatører eller Kommissionen og de nationale håndhævelsesorganer, og de er tilpasset det digitale miljø. Den eneste foranstaltning, der har direkte indvirkning på borgerne, er indførelsen af standardiserede refusions- og klageformularer. Sådanne formularer vil være tilgængelige i både fysisk og digitalt format:

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, bilag II til REFIT-forslagene, s. 7, nr. 6.

³⁰ SWD(2023) 386.

Det forventes, at de fleste borgere vil anvende det digitale format, men de borgere, der af den ene eller anden grund ikke anvender digitale løsninger, vil ikke blive udelukket.

De planlagte foranstaltninger på godtgørelsesområdet er hensigtsmæssige for både det fysiske og det digitale miljø. Passagererne bør informeres om online-, telefon- og postkontaktoplysninger for det organ, som passageren skal anmode om refusion. Luftfartsselskabets centrale kontaktpunkt skal tilbyde telefon-, post- og onlinekommunikationsmidler. Formidlere af flybilletter og luftfartsselskaber bør informere passagererne om refusionsproceduren på deres websteder, men også på reservationskvitteringen.

Verdensmålene for bæredygtig udvikling

Initiativet bidrager til **mål for bæredygtig udvikling** nr. 10 om at reducere ulighed i og mellem lande (for så vidt angår passagerer med handicap og nedsat mobilitet), nr. 13 om klimaindsats (forbedrede passagerrettigheder kan tilskynde folk til at bruge mere offentlig transport i stedet for private biler), og nr. 16 om at give alle adgang til domstolsprøvelse og opbygge effektive, ansvarlige og inklusive institutioner (forbedrede og tilgængelige klagemuligheder for passagerer og bedre værktøjer til håndhævelse for forvaltningen).

Kontrol af klimakonsistens

Forslaget er i overensstemmelse med målet om klimaneutralitet, der er fastsat i den europæiske klimalov og Unionens 2030- og 2050-mål, og bidrager til at nå mål nr. 13 om klimaindsats som nævnt ovenfor.

Grundlæggende rettigheder

Forslaget respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, der er anerkendt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, navnlig artikel 21, 26, 38 og 47 om henholdsvis forbud mod enhver form for forskelsbehandling, integration af personer med handicap, sikring af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og adgang til effektive retsmidler og til en upartisk domstol.

Forpligtelsen til at dele passagerernes personoplysninger har indvirkning på retten til beskyttelse af personoplysninger i henhold til chartrets artikel 8. Denne forpligtelse er nødvendig og rimelig i lyset af målet om at sikre, at forbrugerne beskyttes effektivt i overensstemmelse med chartrets artikel 38. For yderligere at afbøde virkningerne for databeskyttelsen gennemføres der desuden databeskyttelsesgarantier, nemlig formålsbegrænsning og en klar opbevaringsperiode. Yderligere bestemmelser i forslaget om anvendelse af passagerernes kontaktoplysninger bidrager til at respektere retten til beskyttelse af personoplysninger i henhold til chartrets artikel 8 ved klart at fastsætte, hvilke personoplysninger der kan anvendes til bestemte formål (til at informere, refundere og omlægge rejsen til passageren samt af sikkerhedshensyn) og på hvilke betingelser.

4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET

Forslaget har ingen virkninger for EU-budgettet.

5. ANDRE FORHOLD

- **Planer for gennemførelsen og foranstaltninger til overvågning, evaluering og rapportering**

Kommissionen vil evaluere gennemførelsen og effektiviteten af dette initiativ på grundlag af de fremskridtsindikatorer, der er anført i konsekvensanalysen, såsom antallet af klager, som de nationale håndhævelsesorganer, alternative tvistbilæggelsesorganer og europæiske forbrugercentre modtager, antallet og typen af overvågningsaktiviteter, som de nationale håndhævelsesorganer udfører, og antallet af sanktioner, de pålægger operatører³¹. Desuden vil Eurobarometerundersøgelserne fungere som en indikator til måling af passagerernes viden om deres rettigheder og deres tilfredshed med den måde, hvorpå transportvirksomhederne overholder EU's passagerrettigheder. Transportørernes rapporter om gennemførelsen af deres servicekvalitetsstandarder vil også være et nyttigt redskab til evaluering af interventionen. Hvad angår refusioner, når flybilletten blev reserveret via en formidler, vil antallet af passagerhenvendelser og klager til de nationale håndhævelsesorganer over at blive sendt frem og tilbage mellem transportører og formidlere, og klager til de nationale håndhævelsesorganer vedrørende formidlere (som forventes at stige, da de nationale håndhævelsesorganer i øjeblikket ikke dækker formidlere), som de nationale håndhævelsesorganer rapporterer til Kommissionen, være vigtige indikatorer.

I sin meddelelse "EU's konkurrenceevne på lang sigt: efter 2030"³² forpligtede Kommissionen sig til at rationalisere og forenkle rapporteringskravene uden at underminere de relaterede politiske mål. Dette forslag er i overensstemmelse med disse mål. Selv om det indfører en ny forpligtelse for luft-, bus- og søtransportvirksomheder³³ til hvert andet år at offentliggøre en rapport om gennemførelsen af deres servicekvalitetsstandarder med centrale resultatindikatorer vedrørende passagerrettigheder (f.eks. punktlighed, klagebehandling, samarbejde med repræsentanter for personer med handicap), er disse rapporter absolut nødvendige for at overvåge og håndhæve passagerernes rettigheder. Transportørerne anførte under høringen af interessenter, at de allerede indsamler de pågældende data, og at rapporteringshyppigheden (kun hvert andet år) blev valgt for at holde omkostningerne ved gennemførelsen af disse foranstaltninger nede. Ud over at være en værdifuld informationskilde for de nationale håndhævelsesorganer med begrænsede ressourcer til at udføre deres overvågnings- og håndhævelsesopgaver vil disse rapporter gøre det muligt for passagererne at træffe informerede beslutninger om, hvilken transportør de skal vælge på grundlag af kvaliteten af deres præstationer, og de kan også fremme konkurrencen mellem transportørerne baseret på kvaliteten af deres præstationer.

- **Nærmere redegørelse for de enkelte bestemmelser i forslaget**

Forslaget vil have begrænset indvirkning på strukturen i de fem ændrede forordninger. Det vil supplere de eksisterende lovgivningsmæssige rammer ved at tilføje et sæt omfattende krav til de eksisterende modulbaserede regler. Den nye forordnings struktur vil bestå af følgende artikler:

Betragtninger

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Jernbanevirksomhederne har allerede denne forpligtelse i henhold til artikel 29 i forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

Betragtningerne vil fokusere på passagerrettighedernes bidrag til den fælles transportpolitik, forbrugerbeskyttelsespolitikken og målene i strategien for bæredygtig og intelligent mobilitet. Betragtningerne fremhæver også de problemer og mål, der er omhandlet i forslaget, og begrundelsen for de foreslåede foranstaltninger.

Artikel 1: Ændringer af forordning (EF) nr. 261/2004 (om flypassagerers rettigheder)

Artiklen indeholder definitioner af de nye elementer i den ændrede forordning og særlige bestemmelser for de nye krav: refusion, når billetten blev reserveret via en formidler, forbedring af information til passagererne om deres rettigheder på reservationstidspunktet og i tilfælde af rejseafbrydelser, servicekvalitetsstandards, fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation, risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelse, udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer og oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer.

Artikel 2: Ændring af forordning (EF) nr. 1107/2006 (om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly)

Som følge af definitionerne af de nye elementer i den ændrede forordning indeholder artiklen de specifikke bestemmelser for de nye krav: servicekvalitetsstandards, fælles formular for refusions- og kompensationsanmodninger, risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen, udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer, oplysninger om alternativ tvistbilæggelse fra nationale håndhævelsesorganer, samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen og Udvalget for passagerrettigheder.

Artikel 3: Ændringer af forordning (EU) nr. 1177/2010 (om passagerrettigheder til søs)

Som følge af definitionerne af de nye elementer indeholder artiklen de specifikke bestemmelser for de nye krav, der ændrer forordningen, en fælles formular til anmodninger om refusion og kompensation, der forbedrer informationen til passagererne om deres rettigheder på reservationstidspunktet og i tilfælde af rejseafbrydelser, servicekvalitetsstandards, risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen, udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer, oplysninger om alternativ tvistbilæggelse fra nationale håndhævelsesorganer, samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen og Udvalget for passagerrettigheder.

Artikel 4: Ændringer af forordning (EU) nr. 181/2011 (om buspassagerers rettigheder)

Som følge af definitionerne af de nye elementer i den ændrede forordning indeholder artiklen de specifikke bestemmelser for de nye krav: en fælles formular til anmodninger om refusion og kompensation, der forbedrer informationen til passagererne om deres rettigheder på reservationstidspunktet og i tilfælde af rejseafbrydelser, servicekvalitetsstandards, risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder, udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer, oplysninger om alternativ tvistbilæggelse fra nationale håndhævelsesorganer, samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen og Udvalget for passagerrettigheder.

Artikel 5: Ændringer af forordning (EU) 2021/782 (om jernbanepassagerers rettigheder)

Artiklen indeholder definitioner af de nye elementer i den ændrede forordning og de specifikke bestemmelser for de nye krav: kommunikationsmidler til passagererne, den risikobaserede tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder og samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen.

Artikel 6 indeholder forordningens fælles bestemmelser om ikrafttræden.

Endelig indeholder bilagene til forordningen detaljerede specifikationer vedrørende servicekvalitetsstandarder for alle transportformer undtagen jernbanetransport.

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING**om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen**

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

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

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

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

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

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget²,

efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Der skal foretages en række ændringer af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004³, forordning (EF) nr. 1107/2006⁴, forordning (EU) nr. 1177/2010⁵, forordning (EU) nr. 181/2011⁶ og forordning (EU) 2021/782⁷ for at sikre effektiv beskyttelse af passagerrettigheder i Unionen ved flyrejser, togrejser, sørejser og rejser på indre vandveje samt rejser med bus.

¹ EUT C af, s. .

² EUT C af, s. .

³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁵ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁶ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.1.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (2) Effektive passagerrettigheder bør tilskynde til flere rejser med offentlig transport, hvilket er et mål, der er fastsat ved strategien for bæredygtig og intelligent mobilitet, som Kommissionen vedtog i december 2020.
- (3) Kommissionen konkluderede i de omfattende evalueringer af forordning (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010 og (EU) nr. 181/2011, som den gennemførte mellem 2019 og 2020, at effektiviteten af EU-lovgivningen om passagerrettigheder svækkes af en manglende bevidsthed blandt passagerer om deres rettigheder og om de gældende bestemmelser om udøvelsen af disse. I evalueringerne blev det desuden konkluderet, at passagerer, herunder personer med handicap og person med nedsat mobilitet, ikke fuldt ud nyder godt af deres rettigheder på grund af mangler i den måde, transportører, lufthavnsforvaltningsorganer, stationsledere, havneterminaloperatører, busterminalernes forvaltningsorganer og formidlere anvender rettighederne på den ene side og mangler i de nationale håndhævende myndigheders håndhævelse på den anden side.⁸
- (4) Der er behov for forenkling af, sammenhæng mellem og harmonisering af reglerne i forordning (EF) nr. 261/2004, forordning (EF) nr. 1107/2006, forordning (EU) nr. 1177/2010 og forordning (EU) nr. 181/2011, særlig hvad angår de regler, der vedrører oplysninger til passagererne om deres rettigheder før og efter rejsen, håndhævelse af passagerrettigheder og behandling af passagerers klager. De gældende regler i disse forordninger bør ændres, så de supplerer reglerne i Europa-Parlamentets og Rådets nyligt vedtagne forordning (EU) 2021/782⁹, for så vidt angår formularer til anmodninger om refusion og kompensation, standarder for servicekvalitet, transportørers forpligtelser til at dele oplysninger med nationale håndhævelsesorganer og oplysninger til passagerne fra nationale håndhævelsesorganer om alternativ tvistbilæggelse.
- (5) For så vidt angår flybilletter, der er reserveret via en formidler, er refusionsproceduren i øjeblikket uklar og bør derfor tydeliggøres. Formidlerne er involveret i refusionsproceduren på to forskellige måder: Enten overfører de passagerens betalingsoplysninger (kreditkortoplysninger) direkte til luftfartsselskabet ("pass through"-formidler), og luftfartsselskabet vender den oprindelige betalingsstrøm om, således at refusionen indbetales direkte på passagerens konto, eller formidleren betaler luftfartsselskabet fra sin egen konto (formidler som registreret forhandler), og når luftfartsselskabet vender betalingsstrømmen, indbetales refusionen på formidlerens konto. Formidleren overfører så den endelige refusion til passageren. Ofte er passagererne ikke klar over, hvilket refusionsprocedure, formidleren vælger. Formidleren og luftfartsselskabet bør informere passageren om refusionsproceduren. Navnlig bør luftfartsselskabet offentligt oplyse, om det samarbejder med formidlere om behandlingen af refusioner, og i givet fald med hvem.
- (6) Behandlingen af refusionen gennem en formidler, som har gennemført betalingen til luftfartsselskabet fra sin egen konto (formidler som registreret forhandler) er en udbredt praksis i luftfartsbranchen. Denne mulighed bør derfor være tilgængelig for luftfartsselskabet.

⁸ SWD(2021)417, SWD(2021)413 og SWD(2021)415.

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (7) Hvis luftfartsselskabet gennemfører refusionen ved hjælp af denne type formidler, bør fristen for betaling til passageren udvides til højst 14 dage under hensyntagen til, at der er to trin i refusionsproceduren. Luftfartsselskabet bør i overensstemmelse hermed overføre refusionsbetalingen til formidleren inden for højst syv dage, og formidleren bør overføre den til passageren inden for yderligere højst syv dage. Hvis passageren ikke modtager refusion inden for højst 14 dage, er passageren imidlertid berettiget til at modtage refusionen direkte fra det transporterende luftfartsselskab.
- (8) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679¹⁰ finder anvendelse på luftfartsselskabers og formidlers behandling af personoplysninger. Enhver behandling af personoplysninger skal navnlig foregå i overensstemmelse med kravene i artikel 5, stk. 1, og artikel 6, stk. 1, i forordning (EU) 2016/679. Det skal bemærkes, at forpligtelsen til at informere passagerer om deres rettigheder ikke berører den dataansvarliges forpligtelse til at underrette den registrerede i henhold til artikel 12, 13 og 14 i forordning (EU) 2016/679.
- (9) Når passageren køber en billet fra en formidler, bør luftfartsselskabet om nødvendigt være i stand til at kontakte passageren direkte for at sikre, at passageren modtager de relevante rejseoplysninger, og at luftfartsselskabet opfylder sine forpligtelser i henhold til denne forordning og gældende EU-ret om flyvesikkerhed og luftfartssikkerhed og om det transporterende luftfartsselskab i henhold til forordning (EF) nr. 2111/2005¹¹. Luftfartsselskabet må udelukkende benytte kontaktoplysningerne med henblik på at opfylde disse forpligtelser og bør ikke behandle passagerernes kontaktoplysninger til noget andet formål. Personoplysningerne slettes senest 72 timer efter, at befordringskontrakten er afsluttet, medmindre yderligere opbevaring af kontaktoplysningerne er berettiget med henblik på, at transportøren kan opfylde sine forpligtelser med hensyn til passagerens ret til omlægning af rejsen, refusion eller kompensation.
- (10) En risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder, som er ikke kun er baseret på modtagne klager, men også på aktiviteter vedrørende overvågning af efterlevelsen, som f.eks. inspektioner, bør sikre, at nationale håndhævelsesorganer bedre er i stand til at opdage og korrigere transportørers og terminalforvalteres manglende overholdelse af de gældende regler.
- (11) Oplysninger, som formidles til passagererne om deres rettigheder før og under rejsen, bør føre til øget bevidsthed. Disse oplysninger bør være kortfattede og være let, synligt og direkte tilgængelige. De bør formidles på en tydelig og forståelig måde og så vidt muligt ved hjælp af elektroniske midler.
- (12) Nationale håndhævelsesorganer bør samarbejde med hinanden for at sikre en harmoniseret fortolkning og anvendelse af de pågældende forordninger. En regelmæssig strøm af oplysninger fra transportører, terminalforvaltere og formidlere til de nationale håndhævelsesorganer om alle aspekter vedrørende anvendelsen af de

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EØS-relevant tekst) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

¹¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2111/2005 af 14. december 2005 om opstilling af en fællesskabsliste over luftfartsselskaber med driftsforbud i Fællesskabet og oplysning til passagerer om det transporterende luftfartsselskabs identitet, samt ophævelse af artikel 9 i direktiv 2004/36/EF (EUT L 344 af 27.12.2005, s. 15).

pågældende forordninger bør sætte de nationale håndhævelsesorganer i stand til bedre at varetage deres overvågningsrolle.

- (13) Transportører og terminalforvaltere bør fastlægge, forvalte og overvåge servicekvalitetsstandarder for alle passagertjenester, hvorved hver transportforms operationelle egenskaber afspejles. Disse servicekvalitetsstandarder bør bl.a. vedrøre forsinkelser, aflysninger, assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, klagebehandlingsmekanismer, kundetilfredshed og renlighed. Transportørerne bør også offentliggøre oplysninger om deres servicekvalitetsstandarder.
- (14) For så vidt angår flypassagerers rettigheder, bør luftfartsselskaber bestræbe sig på at fastlægge branchestandarder for vægt og dimensioner for håndbagage med henblik på at begrænse den nuværende udbredelse af forskellig praksis og på at give passagererne en bedre rejseoplevelse, og luftfartsselskaberne bør rapportere om deres overholdelse af disse standarder som led i deres servicekvalitetsstyringssystemer. Transportørernes offentliggørelse af gennemførelsesrapporterne om deres kvalitetsstandarder bør gøre det muligt for brugerne at sammenligne og træffe informerede valg, tilskynde til konkurrence på grundlag af servicekvaliteten og lette de nationale håndhævelsesorganers ensartede overvågning og håndhævelse.
- (15) For at gøre det lettere for passagerer at anmode om refusion eller kompensation i henhold til de pågældende forordninger bør der udarbejdes formularer for sådanne anmodninger, som er gyldige i hele Unionen. Passagerer bør have mulighed for at indgive deres anmodninger ved at anvende en sådan formular.
- (16) Passagerer, som søger individuel erstatning, bør gøres opmærksom på mulighederne for at klage til organer til alternativ tvistbilæggelse om påståede overtrædelser af de pågældende forordninger. De nationale håndhævelsesorganer er bedst i stand til at gøre dette.
- (17) I lyset af artikel 9 i De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap bør en ledsagende person, for at kunne give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet tilsvarende muligheder at foretage flyrejser som andre borgere, kunne rejse gratis, hvis et luftfartsselskab, dets agenter eller en rejsearrangør kræver, at en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den assistance, der kræves i henhold til gældende sikkerhedsbestemmelser fastsat i folkeretten, EU-retten eller national ret eller af de kompetente myndigheder. Dette bør desuden tilpasses til de gældende rettigheder for togrejser, busrejser og rejser med vandtransportformer i Unionen. Hvis oplysningerne til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet formidles i tilgængelige formater, bør de desuden formidles i overensstemmelse med gældende lovgivning, som f.eks. tilgængelighedskravene i bilag I til direktiv (EU) 2019/882¹².
- (18) Da målene for denne forordning, nemlig sikring af, at fly-, tog-, bus- og skibspassagerers rettigheder håndhæves effektivt, ikke i tilstrækkelig grad kan opfyldes af medlemsstaterne, men på grund af behovet for at have de samme regler på det indre marked bedre kan nås på EU-plan; kan Unionen vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske

¹²

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

Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.

- (19) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af denne forordning bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011¹³. Undersøgelsesproceduren bør finde anvendelse på vedtagelsen af de fælles formularer for anmodninger om refusion og kompensation.
- (20) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, der er anerkendt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, navnlig artikel 21, 26, 38 og 47 om henholdsvis forbud mod enhver form for forskelsbehandling, integration af mennesker med handicap, sikring af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og adgang til effektive retsmidler og en upartisk domstol.
- (21) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 42, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725¹⁴ og har afgivet en udtalelse den [],

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Artikel 1

Ændringer af forordning (EF) nr. 261/2004

I forordning (EF) nr. 261/2004 foretages følgende ændringer:

- (1) I artikel 2 tilføjes følgende definition:
"z) "formidler": en billetudsteder, en rejsearrangør eller en formidler som defineret i artikel 3, henholdsvis nr. 8) og 9), i direktiv (EU) 2015/2302, dog ikke en transportør."
- (2) Følgende indsættes som artikel 8a:

"Artikel 8a

Refusion, når billetten er reserveret gennem en formidler

1. Hvis passageren har købt en billet via en formidler, kan det transporterende luftfartsselskab foretage den refusion, der er omhandlet i artikel 8, stk. 1, litra a), gennem denne formidler i overensstemmelse med nærværende artikel.
2. Formidleren og luftfartsselskabet informerer passageren om refusionsproceduren som fastsat i denne artikel på en klar, forståelig og lettilgængelig måde på reservationstidspunktet og i reservationsbekræftelsen.
3. Refusion gennem formidleren er gratis for passagerer og alle andre berørte parter.

¹³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13).

¹⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39).

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

5. Følgende regler gælder i tilfælde af refusion gennem formidlere, der har betalt luftfartsselskabet for billetterne fra deres egne konti:

a) Luftfartsselskabet skal inden for syv dage refundere formidleren i én transaktion ved hjælp af samme betalingsmetode, der blev anvendt på reservationstidspunktet, og som knytter betalingen til den oprindelige reservationsreference. Perioden på syv dage begynder på den dato, hvor passageren vælger refusion i henhold til artikel 8, stk. 1, litra a), første led. Formidleren skal refundere passageren ved hjælp af den oprindelige betalingsmetode senest inden for yderligere syv dage og underrette passageren og luftfartsselskabet herom

b) Hvis passageren ikke modtager refusionen senest 14 dage efter den dato, hvor vedkommende valgte refusion i henhold til artikel 8, stk. 1, litra a), første led, kontakter det transporterende luftfartsselskab passageren senest dagen efter udløbet af fristen på 14 dage for at modtage betalingsoplysningerne med henblik på refusionen. Efter modtagelsen af disse betalingsoplysninger refunderer det transporterende luftfartsselskab passageren inden for syv dage og underretter passageren og formidleren herom.

6. Denne artikel påvirker ingen af de transporterende luftfartsselskabers forpligtelser i henhold til direktiv (EU) 2015/2302."

(3) Følgende indsættes som artikel 14a:

"Artikel 14a

Overførsel af oplysninger

1. Oplysningerne til passagererne i henhold til denne forordning formidles også elektronisk, hvis det er teknisk muligt. Hvis oplysningerne formidles elektronisk, sikrer luftfartsselskaberne og formidlerne, at passageren kan opbevare al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt for sådan korrespondance, på et varigt medium. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte dem hurtigt og at kommunikere effektivt.

2. Hvis passageren ikke køber en billet direkte hos luftfartsselskabet, men gennem en formidler, giver denne formidler passagerens kontaktoplysninger og reservationsoplysningerne til det berørte luftfartsselskab. Luftfartsselskabet må kun bruge disse kontaktoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde sine forpligtelser i henhold til denne forordning til at formidle oplysninger, sørge for forplejning, refusion, omlægning af rejsen og kompensation, opfylde sine forpligtelser i henhold til gældende EU-ret om flyvesikkerhed og luftfartssikkerhed og til at formidle oplysninger til passagererne om det transporterende luftfartsselskab i overensstemmelse med sine forpligtelser i henhold til kapitel III i forordning (EF) nr. 2111/2005.

3. Transportøren sletter kontaktoplysningerne senest 72 timer efter, at befordringskontrakten er afsluttet, medmindre yderligere opbevaring af kontaktoplysningerne er berettiget med henblik på, at transportøren kan opfylde sine forpligtelser med hensyn til passagerens ret til omlægning af rejsen, refusion eller kompensation.

4. Hvis en formidler køber en billet på vegne af en passager, oplyser formidleren på tidspunktet for reservationen luftfartsselskabet om, at den har reserveret billetten som formidler. Formidleren formidler sine egne kontaktoplysninger (postadresse og elektronisk adresse) til luftfartsselskabet. Hvis formidleren anmoder om at modtage de oplysninger, som passageren modtager fra luftfartsselskabet, med henblik på at opfylde sine forpligtelser i overensstemmelse med stk. 2, informerer formidleren luftfartsselskabet herom, og luftfartsselskabet formidler oplysningerne i henhold til stk. 2 til formidleren og passageren.

5. Luftfartsselskabet giver formidleren mulighed for at overføre og anmode om oplysningerne i henhold til stk. 2 og 4 som led i reservationsproceduren."

(4) Følgende indsættes som artikel 15a:

"Artikel 15a

Servicekvalitetsstandarder

1. Luftfartsselskaber fastsætter servicekvalitetsstandarder og indfører et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne omfatter som minimum elementerne i bilag II.

2. Luftfartsselskaberne overvåger deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. De offentliggør en rapport om deres servicekvalitetsniveau på deres websted senest [to år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Rapporten må ikke indeholde personoplysninger.

3. Lufthavnsforvaltningsorganer i en medlemsstat fastlægger servicekvalitetsstandarder på grundlag af de relevante elementer i bilag II. De overvåger deres præstationsniveau i henhold til disse standarder og giver på anmodning de nationale offentlige myndigheder adgang til oplysningerne om deres præstationsniveau."

(5) Følgende indsættes som artikel 16aa:

"Artikel 16aa

Fælles formular til anmodning om refusion og kompensation

1. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular til anmodning om kompensation og refusion i henhold til artikel 7 og 8. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og bevægelseshæmmede personer. Gennemførelsesretsakten vedtages efter undersøgelsesproceduren, jf. artikel 38, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782¹⁵.

2. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1. Transporterende luftfartsselskaber og formidlere må ikke afvise en anmodning alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt nævnte formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkeligt præcis, anmoder transportøren passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

¹⁵ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

3. Luftfartsselskaber og formidlere angiver nærmere oplysninger på deres websted, f.eks. en e-mailadresse, hvortil anmodninger i henhold til stk. 1 kan sendes elektronisk. Dette krav finder ikke anvendelse, hvis der findes andre elektroniske kommunikationsmidler, der gør det muligt for passagerer at anmode om refusion eller kompensation, som f.eks. en formular på et websted eller mobilapplikationer, forudsat at sådanne midler giver de samme valgmuligheder og oplysninger som i den fælles formular, og at de også er tilgængelige på et af Unionens officielle sprog og på det internationalt accepterede sprog på dette område. Når der anvendes sådanne midler, må der ikke være noget til hinder for, at passagererne kan give oplysningerne på et hvilket som helst EU-sprog.

4. Kommissionen gør den fælles formular tilgængelig på alle EU-sprog på sit websted. Det eller de organer, som medlemsstaterne har udpeget i overensstemmelse med artikel 16, stk. 1, og artikel 16a, stk. 3, sikrer, at passagererne har adgang til den fælles formular."

(6) Følgende indsættes som artikel 16ba, 16bb og 16bc:

"Artikel 16ba

Risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder

1. De nationale håndhævelsesorganer udarbejder på grundlag af en risikovurdering et overvågningsprogram med henblik på at overvåge luftfartsselskabers, lufthavnsforvaltningsorganers og formidlers opfyldelse af de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning. Programmet skal gøre det muligt at opdage og afhjælpe gentagne overtrædelser i forbindelse med gennemførelsen af passagerrettigheder. Overvågningsprogrammet skal omfatte et repræsentativt udsnit af overvågningsaktiviteter.

2. Risikovurderingen baseres på en faktuel vurdering, hvori der tages hensyn til klager fra passagerer til disse organer, hvis sådanne foreligger, og resultaterne af disse organers overvågningsaktiviteter, de oplysninger, der er omhandlet i artikel 16bb, stk. 1 og 3, samt andre informationskilder vedrørende anvendelsen af denne forordning på den pågældende medlemsstats område.

3. Risikovurderingen foretages første gang senest den 30. juni XXXX [et år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år.

4. Overvågningen af overholdelsen baseres på risikovurderingen og gennemføres ved hjælp af audit, inspektioner, interviews, verifikationer og gennemgang af dokumenter alt efter, hvad der er relevant. Overvågningen skal omfatte både anmeldte og uanmeldte aktiviteter. Overvågningen skal stå i et rimeligt forhold til de konstaterede risici.

5. De nationale håndhævelsesorganer sikrer, at luftfartsselskaber, lufthavnsforvaltningsorganer og formidlere hurtigt afhjælper de tilfælde af manglende overholdelse, der konstateres i forbindelse med deres overvågning. De pålægger transportørerne at forelægge en handlingsplan for afhjælpning af manglende overholdelse, hvis det er relevant.

6. Overvågningsprogrammet som omhandlet i stk. 1, risikovurderingen som omhandlet i stk. 2 samt resultaterne heraf meddeles Kommissionen senest den 30. juni XXXX [to år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år.

Artikel 16bb

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

1. Transportører forelægger de relevante dokumenter og oplysninger for de nationale håndhævelsesorganer på disses anmodning uden unødigt ophold og i alle tilfælde inden for en måned fra modtagelsen af anmodningen.
2. I komplekse sager kan det nationale håndhævelsesorgan forlænge denne frist til højst tre måneder fra modtagelsen af anmodningen.
3. De nationale håndhævelsesorganer tager ved varetagelsen af deres funktioner hensyn til de oplysninger, som de får forelagt af det organ, der er udpeget til at behandle klager, hvis sidstnævnte er et særskilt organ.

Artikel 16bc

Oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer

Det nationale håndhævelsesorgan, som passageren klager til, eller ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til det formål, oplyser klageren om vedkommendes ret til at henvende sig til organer til alternativ tvistbilæggelse for at søge individuel erstatning."

- (7) Bilag I til denne forordning tilføjes som bilag II.

Artikel 2

Ændringer af forordning (EF) nr. 1107/2006

I forordning (EF) nr. 1107/2006 foretages følgende ændringer:

- (1) I artikel 4, stk. 2, tilføjes følgende punktum:
- "Luftfartsselskaber, deres agenter eller en rejsearrangør sikrer, at en sådan ledsager rejser gratis og, hvor det er muligt, sidder ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede person."
- (2) Følgende indsættes som artikel 10a:

"Artikel 10a

Servicekvalitetsstandards for luftfartsselskaber

1. Luftfartsselskaber fastsætter servicekvalitetsstandards og indfører et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandards omfatter som minimum punkterne i bilag III.
 2. Luftfartsselskaberne overvåger deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandards. De offentliggør en rapport om deres servicekvalitetsniveau på deres websted senest [to år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Rapporten må ikke indeholde personoplysninger."
- (3) Følgende indsættes som artikel 14a-14d:

"Artikel 14a

Risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder

1. De nationale håndhævelsesorganer, der er omhandlet i artikel 14, stk. 1, udarbejder på grundlag af en risikovurdering et overvågningsprogram med henblik på at overvåge luftfartsselskabers, lufthavnenes forvaltningsorganers og

rejsearrangørers opfyldelse af de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning. Programmet skal gøre det muligt at opdage og afhjælpe gentagne overtrædelser i forbindelse med gennemførelsen af passagerrettigheder. Overvågningsprogrammet skal omfatte et repræsentativt udsnit af overvågningsaktiviteter.

2. Risikovurderingen baseres på en faktuel vurdering, hvori der tages hensyn til klager fra passagerer til disse organer, hvis sådanne foreligger, og resultaterne af disse organers overvågningsaktiviteter, de oplysninger, der er omhandlet i artikel 10a og artikel 14b, stk. 1 og 3, samt andre informationskilder vedrørende anvendelsen af denne forordning på den pågældende medlemsstats område.

3. Risikovurderingen foretages første gang senest den 30. juni XXXX [et år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år.

4. Overvågningen af overholdelsen baseres på risikovurderingen og gennemføres ved hjælp af audit, inspektioner, interviews, verifikationer og gennemgang af dokumenter alt efter, hvad der er relevant. Overvågningen skal omfatte både anmeldte og uanmeldte aktiviteter. Overvågningen skal stå i et rimeligt forhold til de konstaterede risici.

5. De nationale håndhævelsesorganer sikrer, at luftfartsselskaber, lufthavnenes forvaltningsorganer og rejsearrangører hurtigt afhjælper de tilfælde af manglende overholdelse, der konstateres i forbindelse med deres overvågning. De pålægger luftfartsselskaberne, lufthavnenes forvaltningsorganer og rejsearrangørerne at forelægge en handlingsplan for afhjælpning af manglende overholdelse, hvis det er relevant.

6. Overvågningsprogrammet som omhandlet i stk. 1, risikovurderingen som omhandlet i stk. 2 samt resultaterne heraf meddeles Kommissionen senest den 30. juni XXXX [to år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år.

Artikel 14b

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

1. Luftfartsselskaber, lufthavnenes forvaltningsorganer og rejsearrangører forelægger de relevante dokumenter og oplysninger for de nationale håndhævelsesorganer på disses anmodning uden unødigt ophold og i alle tilfælde inden for en måned fra modtagelsen af anmodningen.

2. I komplekse sager kan det nationale håndhævelsesorgan forlænge denne frist til højst tre måneder fra modtagelsen af anmodningen.

3. Det organ, der er udpeget i henhold til artikel 14, stk. 1, tager ved varetagelsen af sine funktioner hensyn til de oplysninger, som det får forelagt af det organ, der er udpeget til at behandle klager, hvis sidstnævnte er et særskilt organ.

Artikel 14c

Oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer

Det nationale håndhævelsesorgan, som passageren klager til, eller ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til det formål i henhold til artikel 15, stk. 2, oplyser klageren om vedkommendes ret til at henvende sig til organer til alternativ tvistbilæggelse for at søge individuel erstatning.

Artikel 14d

Samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen

1. Medlemsstaterne sender regelmæssigt relevante oplysninger om anvendelsen af denne forordning til Kommissionen, der stiller oplysningerne til rådighed for de andre medlemsstater i elektronisk form.
2. Efter anmodning fra Kommissionen undersøger de nationale håndhævelsesorganer specifikke tilfælde, hvor der er mistanke om, at et eller flere luftfartsselskaber, lufthavnenes forvaltningsorganer eller rejsearrangører ikke opfylder de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning, og indberetter resultaterne heraf til Kommissionen senest fire måneder efter anmodningen.

- (4) Følgende indsættes som artikel 16a:

"Artikel 16a

Passagerrettighedsudvalg

1. Kommissionen bistås af det udvalg, der er omhandlet i artikel 38 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782¹⁶.
2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011."

- (5) Bilag II til denne forordning tilføjes som bilag III.

Artikel 3

Ændring af forordning (EU) nr. 1177/2010

I forordning (EU) nr. 1177/2010 foretages følgende ændringer:

- (1) I artikel 16 foretages følgende ændringer:

- (a) Stk. 1 affattes således:

"1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en passagersejlsads' eller et krydstogts afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, terminaloperatøren underrette passagerer, der sejler fra en havneterminal, eller om muligt passagerer, der sejler fra en havn, om situationen og deres passagerrettigheder i henhold til denne forordning så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge fartplanen og om det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger."

- (b) Følgende stykke tilføjes:

"4. De oplysninger, der kræves i henhold til stk. 1 og 2, formidles elektronisk til alle passagerer inden for den frist, der er fastsat i stk. 1, hvis passageren ved køb af billetten har indvilliget i dette og givet transportøren eller i givet fald terminaloperatøren de nødvendige kontaktoplysninger."

- (2) Følgende indsættes som artikel 19a:

¹⁶ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Fælles formular til anmodning om refusion og kompensation

1. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular til anmodning om refusion og kompensation i henhold til artikel 18 og 19. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for handicappede og bevægelseshæmmede. Gennemførelsesretsakten vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2, i forordning (EU) 2021/782¹⁷.

2. Passagererne har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1. Transportører må ikke afvise en anmodning om refusion eller kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt nævnte formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkeligt præcis, anmoder transportørerne passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

3. Transportører har på deres websted elektroniske midler, f.eks. en e-mailadresse, hvortil passagerer kan sende anmodninger i henhold til stk. 1. Dette krav finder ikke anvendelse, hvis der findes andre elektroniske kommunikationsmidler, der gør det muligt for passagerer at anmode om refusion eller kompensation, som f.eks. en formular på et websted eller mobilapplikationer, forudsat at sådanne midler giver de samme valgmuligheder og oplysninger som i den fælles formular, og at de er tilgængelige på et af Unionens officielle sprog og på det internationalt accepterede sprog på dette område. Når der anvendes sådanne midler, må der ikke være noget til hinder for, at passagererne kan give oplysningerne på et hvilket som helst EU-sprog.

4. Kommissionen gør den fælles formular tilgængelig på alle EU-sprog på sit websted. Det eller de organer, som medlemsstaterne har udpeget i overensstemmelse med artikel 25, stk. 1 og 3, sikrer, at passagererne har adgang til den fælles formular."

(3) I artikel 23 foretages følgende ændringer:

(a) I stk. 1 foretages følgende ændringer:

i) Før første punktum indsættes følgende punktum:

"Ved salg af billetter til tjenester, der er omfattet af denne forordnings anvendelsesområde, sikrer transportører, billetudstedere, rejseagenter, rejsearrangører og terminaloperatører inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at passagererne modtager passende og omfattende oplysninger om deres rettigheder i henhold til denne forordning."

ii) Andet punktum affattes således:

"Transportørerne, terminaloperatørerne og i påkommende tilfælde havnemyndighederne sikrer også, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at oplysninger om passagerers rettigheder henhold til denne forordning er offentligt tilgængelige både om bord på skibene, om muligt i havne samt i havneterminalerne."

¹⁷ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

(b) Stk. 3 affattes således:

"3. Transportørerne, terminaloperatørerne og i påkommende tilfælde havnemyndighederne oplyser på en passende måde passagererne om bord på skibene, om muligt i havne samt havneterminalerne om deres kontaktoplysninger og kontaktoplysningerne for det håndhævelsesorgan, som den pågældende medlemsstat har udpeget i henhold til artikel 25, stk. 1."

(4) Følgende indsættes som artikel 23a:

"Artikel 23a

Midler til kommunikation med passagerer

Oplysningerne i artikel 16, 22 og 23 formidles i det mest hensigtsmæssige format, hvor det er teknisk muligt med elektroniske midler.

Hvis oplysningerne formidles ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler, sikrer transportørerne, terminaloperatørerne, havnemyndighederne, rejseagenterne, rejsearrangørerne og billetudstederne, at passageren kan opbevare al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt for sådan korrespondance, på et varigt medium. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte dem hurtigt og at kommunikere effektivt."

(5) Følgende indsættes som artikel 24a:

"Artikel 24a

Servicekvalitetsstandarder

1. Transportører fastsætter servicekvalitetsstandarder og indfører et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne omfatter som minimum punkterne i bilag V.

2. Transportører overvåger deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. De offentliggør en rapport om deres servicekvalitetsniveau på internettet senest [to år efter denne forordnings anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Rapporten må ikke indeholde personoplysninger.

3. Terminaloperatørerne fastsætter servicekvalitetsstandarder på grundlag af de relevante punkter i bilag V. De overvåger deres præstationsniveau i henhold til disse standarder og giver på anmodning de nationale offentlige myndigheder adgang til oplysningerne om deres præstationsniveau."

(6) Følgende indsættes som artikel 25a, 25b og 25c:

"Artikel 25a

Risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder

1. De nationale håndhævelsesorganer udarbejder på grundlag af en risikovurdering et overvågningsprogram med henblik på at overvåge transportørers, terminaloperatørers, havnemyndigheders, rejseagenter, rejsearrangørers og billetudstederes opfyldelse af de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning. Programmet skal gøre det muligt at opdage og afhjælpe gentagne overtrædelser i forbindelse med gennemførelsen af passagerrettigheder. Overvågningsprogrammet skal omfatte et repræsentativt udsnit af overvågningsaktiviteter.

2. Risikovurderingen baseres på en faktuel vurdering, hvori der tages hensyn til klager fra passagerer til disse organer, hvis sådanne foreligger, og resultaterne af disse organers overvågningsaktiviteter, de oplysninger, der er omhandlet i artikel 25b, stk. 1 og 3, samt andre informationskilder vedrørende anvendelsen af denne forordning på den pågældende medlemsstats område.
3. Risikovurderingen foretages første gang senest den 30. juni XXXX [et år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år.
4. Overvågningen af overholdelsen baseres på risikovurderingen og gennemføres ved hjælp af audit, inspektioner, interviews, verifikationer og gennemgang af dokumenter alt efter, hvad der er relevant. Overvågningen skal omfatte både anmeldte og uanmeldte aktiviteter. Overvågningen skal stå i et rimeligt forhold til de konstaterede risici.
5. De nationale håndhævelsesorganer sikrer, at transportører, terminaloperatører, havnemyndigheder, rejseagenter, rejsearrangører og billetudstedere i givet fald hurtigt afhjælper de tilfælde af manglende overholdelse, der konstateres i forbindelse med deres overvågning. De pålægger transportørerne at forelægge en handlingsplan for afhjælpning af manglende overholdelse, hvis det er relevant.
6. Overvågningsprogrammet som omhandlet i stk. 1, risikovurderingen som omhandlet i stk. 2 samt resultaterne heraf meddeles Kommissionen senest den 30. juni XXXX [to år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Hvis det er relevant, medtages de i de rapporter, der er omhandlet i artikel 26.

Artikel 25b

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

1. Transportører, terminaloperatører og havnemyndigheder forelægger i givet fald de relevante dokumenter og oplysninger for de nationale håndhævelsesorganer på disses anmodning uden unødigt ophold og i alle tilfælde inden for en måned fra modtagelsen af anmodningen.
2. I komplekse sager kan det nationale håndhævelsesorgan forlænge denne frist til højst tre måneder fra modtagelsen af anmodningen.
3. De nationale håndhævelsesorganer tager ved varetagelsen af deres funktioner hensyn til de oplysninger, som de får forelagt af det organ, der er udpeget i henhold til artikel 25, stk. 3, til at behandle klager, hvis dette er et andet organ.

Artikel 25c

Oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer

Det nationale håndhævelsesorgan, som passageren klager til, eller ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til det formål i henhold til artikel 25, stk. 3, oplyser klageren om vedkommendes ret til at henvende sig til organer til alternativ tvistbilæggelse for at søge individuel erstatning."

- (7) Følgende indsættes som artikel 27a:

"Artikel 27a

Samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen

1. Medlemsstaterne sender regelmæssigt relevante oplysninger om anvendelsen af denne forordning til Kommissionen, der stiller oplysningerne til rådighed for de andre medlemsstater i elektronisk form.

2. Efter anmodning fra Kommissionen undersøger de nationale håndhævelsesorganer specifikke tilfælde, hvor der er mistanke om, at en eller flere transportører, terminaloperatører, havnemyndigheder, rejseagenter, billetudstedere eller rejsearrangører ikke opfylder de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning, og indberetter resultaterne heraf til Kommissionen senest fire måneder efter anmodningen.

(8) Følgende indsættes som artikel 28a:

"Artikel 28a

Passagerrettighedsudvalg

1. Kommissionen bistås af det udvalg, der er omhandlet i artikel 38 i forordning (EU) 2021/782¹⁸.

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011."

(9) Bilag III til denne forordning tilføjes som bilag V.

Artikel 4

Ændring af forordning (EU) nr. 181/2011

I forordning (EU) nr. 181/2011 foretages følgende ændringer:

(1) Følgende indsættes som artikel 19a:

"Artikel 19a

Fælles formular til anmodning om refusion og kompensation

1. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular til anmodninger om refusion og kompensation i henhold til artikel 19 i denne forordning. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for handicappede og bevægelseshæmmede. Gennemførelsesretsakten vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2, i forordning (EU) 2021/782¹⁹.

2. Passagererne har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1. Transportører må ikke afvise en anmodning om refusion eller kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt nævnte formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkeligt præcis, anmoder transportøren passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

3. Transportører har på deres websted elektroniske midler, f.eks. en e-mailadresse, hvortil passagerer kan sende anmodninger i henhold til stk. 1. Nævnte krav finder ikke anvendelse, hvis der findes andre elektroniske kommunikationsmidler, der gør

¹⁸ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹⁹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

det muligt for passagerer at anmode om refusion eller kompensation, som f.eks. en formular på et websted eller mobilapplikationer, forudsat at sådanne midler giver de samme valgmuligheder og oplysninger som i den fælles formular, og at de er tilgængelige på et af Unionens officielle sprog og på det internationalt accepterede sprog på dette område. Når der anvendes sådanne midler, må der ikke være noget til hinder for, at passagererne kan give oplysningerne på et hvilket som helst EU-sprog.

4. Kommissionen gør den fælles formular tilgængelig på alle EU-sprog på sit websted. Det eller de organer, som medlemsstaterne har udpeget i overensstemmelse med artikel 28, stk. 1 og 3, sikrer, at passagererne har adgang til den fælles formular."

(2) I artikel 20 foretages følgende ændringer:

(a) Stk. 1 affattes således:

"1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en rutekørsels afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan underrette passagerer, der afrejser fra terminalen, om situationen og om deres passagerrettigheder i henhold til denne forordning så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge køreplanen og om det forventede afgangstidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger."

(b) Stk. 4 affattes således:

"4. De oplysninger, der kræves i henhold til stk. 1 og 2, formidles også elektronisk til alle passagerer, herunder dem, der afrejser fra busstoppesteder, inden for den frist, der er fastsat i stk. 1, hvis passageren ved køb af billetten har indvilliget i dette og givet transportøren eller i givet fald busterminalens forvaltningsorgan de nødvendige kontaktoplysninger."

(3) Kapitel V, titlen, erstattes af "Generelle regler, servicekvalitet og klager".

(4) I artikel 24 foretages følgende ændringer:

(a) Første punktum affattes således:

"Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer giver, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, under hele rejsen passagererne fyldestgørende oplysninger i en form, der er tilgængelig for alle, og på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på."

(b) Andet punktum udgår.

(5) Artikel 25, stk. 1, affattes således:

"1. Når transportører og busterminalernes forvaltningsorganer sælger billetter til bustransporttjenester, sikrer de inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at passagererne modtager:

a) passende og omfattende oplysninger om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning

b) transportørernes kontaktoplysninger eller i givet fald kontaktoplysningerne for busterminalernes forvaltningsorganer

c) kontaktoplysninger for håndhævelsesorganet eller de organer, medlemsstaten har udpeget i henhold til artikel 28, stk. 1.

Hvis det er muligt, stilles disse oplysninger også til rådighed i elektronisk form, herunder i busterminalerne og, hvor det er relevant, på internettet. På anmodning af en handicappet eller en bevægelseshæmmet gives oplysningerne i et tilgængeligt format, hvis det er muligt."

- (6) Følgende indsættes som artikel 25a:

"Artikel 25a

Midler til kommunikation med passagerer

Oplysningerne i artikel 20, artikel 24 og artikel 25, stk. 1, formidles i det mest hensigtsmæssige format, hvor det er teknisk muligt med elektroniske midler.

Hvis oplysningerne formidles ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler, sikrer transportørerne, busterminalernes forvaltningsorganer, billetudstederne, rejseagenterne og rejsearrangørerne, at passageren kan opbevare al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt for sådan korrespondance, på et varigt medium. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte dem hurtigt og at kommunikere effektivt."

- (7) Følgende indsættes som artikel 26a:

"Artikel 26a

Servicekvalitetsstandarder

1. Transportører fastsætter servicekvalitetsstandarder og indfører et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne omfatter som minimum punkterne i bilag III.

2. Transportører overvåger deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. De offentliggør en rapport om deres servicekvalitetsniveau på internettet senest [to år efter denne forordnings anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Rapporten må ikke indeholde personoplysninger.

3. Bus terminalernes forvaltningsorganer fastsætter servicekvalitetsstandarder på grundlag af de relevante punkter i bilag III. De overvåger deres præstationsniveau i henhold til disse standarder og giver på anmodning de nationale offentlige myndigheder adgang til oplysningerne om deres præstationsniveau."

- (8) Følgende indsættes som artikel 28a, 28b og 28c:

"Artikel 28a

Risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder

1. De nationale håndhævelsesorganer udarbejder på grundlag af en risikovurdering et overvågningsprogram med henblik på at overvåge transportørers, busterminalernes forvaltningsorganers, rejseagenters, billetudstederes og rejsearrangørers opfyldelse af de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning. Programmet skal gøre det muligt at opdage og afhjælpe gentagne overtrædelser i forbindelse med gennemførelsen af passagerrettigheder. Overvågningsprogrammet skal omfatte et repræsentativt udsnit af overvågningsaktiviteter.

2. Risikovurderingen baseres på en faktuel vurdering, hvori der tages hensyn til klager fra passagerer til disse organer, hvis sådanne foreligger, og resultaterne af disse organers overvågningsaktiviteter, de oplysninger, der er omhandlet i

artikel 28b, stk. 1 og 3, samt andre informationskilder vedrørende anvendelsen af denne forordning på den pågældende medlemsstats område.

3. Risikovurderingen foretages første gang senest den 30. juni XXXX [et år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år.

4. Overvågningen af overholdelsen baseres på risikovurderingen og gennemføres ved hjælp af audit, inspektioner, interviews, verifikationer og gennemgang af dokumenter alt efter, hvad der er relevant. Overvågningen skal omfatte både anmeldte og uanmeldte aktiviteter. Overvågningen skal stå i et rimeligt forhold til de konstaterede risici.

5. De nationale håndhævelsesorganer sikrer, at transportører, busterminalernes forvaltningsorganer, rejseagenter, billetudstedere og rejsearrangører hurtigt afhjælper de tilfælde af manglende overholdelse, der konstateres i forbindelse med deres overvågning. De pålægger transportørerne at forelægge en handlingsplan for afhjælpning af manglende overholdelse, hvis det er relevant.

6. Overvågningsprogrammet som omhandlet i stk. 1, risikovurderingen som omhandlet i stk. 2 samt resultaterne heraf meddeles Kommissionen senest den 30. juni XXXX [to år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Hvis det er relevant, medtages de i de rapporter, der er omhandlet i artikel 29.

Artikel 28b

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

1. Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer forelægger de relevante dokumenter og oplysninger for de nationale håndhævelsesorganer på disses anmodning uden unødigt ophold og i alle tilfælde inden for en måned fra modtagelsen af anmodningen.

2. I komplekse sager kan det nationale håndhævelsesorgan forlænge denne frist til højst tre måneder fra modtagelsen af anmodningen.

3. De nationale håndhævelsesorganer tager ved varetagelsen af deres funktioner hensyn til de oplysninger, som de får forelagt af det organ, der er udpeget i henhold til artikel 28, stk. 3, til at behandle klager, hvis dette er et andet organ.

Artikel 28c

Oplysninger om alternativ tvistbilæggelse ved nationale håndhævelsesorganer

Det nationale håndhævelsesorgan, som passageren klager til, eller ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til det formål i henhold til artikel 28, stk. 3, oplyser klageren om vedkommendes ret til at henvende sig til organer til alternativ tvistbilæggelse for at søge individuel erstatning."

(9) Følgende indsættes som artikel 30a:

"Artikel 30a

Samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen

1. Medlemsstaterne sender regelmæssigt relevante oplysninger om anvendelsen af denne forordning til Kommissionen, der stiller oplysningerne til rådighed for de andre medlemsstater i elektronisk form.

2. Efter anmodning fra Kommissionen undersøger de nationale håndhævelsesorganer specifikke tilfælde, hvor der er mistanke om, at en eller flere transportører, busterminalernes forvaltningsorganer, billetudstedere, rejseagenter eller rejsearrangører ikke opfylder de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning, og indberetter resultaterne heraf til Kommissionen senest fire måneder efter anmodningen."

- (10) Følgende indsættes som artikel 31a:

"Artikel 31a

Passagerrettighedsudvalg

1. Kommissionen bistås af det udvalg, der er omhandlet i artikel 38 i forordning (EU) 2021/782²⁰.

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011."

- (11) Bilag IV til nærværende forordning indsættes som bilag III.

Artikel 5

Ændring af forordning (EU) 2021/782

I forordning (EU) 2021/782 foretages følgende ændringer:

- (1) Følgende indsættes som artikel 30a:

"Artikel 30a

Midler til kommunikation med passagerer

Hvis oplysningerne i henhold til denne forordning formidles til passagererne ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler, sikrer jernbanevirksomhederne, stationslederne, billetudstederne og rejsearrangørerne, at passageren kan opbevare al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt for sådan korrespondance, på et varigt medium. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte dem hurtigt og at kommunikere effektivt."

- (2) Følgende indsættes som artikel 32a:

"Artikel 32a

Risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder

1. De nationale håndhævelsesorganer udarbejder på grundlag af en risikovurdering et overvågningsprogram med henblik på at overvåge jernbanevirksomheders, stationslederes, billetudstederes og rejsearrangørers opfyldelse af de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning. Programmet skal gøre det muligt at opdage og afhjælpe gentagne overtrædelser i forbindelse med gennemførelsen af passagerrettigheder. Overvågningsprogrammet skal omfatte et repræsentativt udsnit af overvågningsaktiviteter.

²⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

2. Risikovurderingen baseres på en faktuel vurdering, hvori der tages hensyn til klager fra passagerer til disse organer, hvis sådanne foreligger, og resultaterne af disse organers overvågningsaktiviteter, de oplysninger, der er omhandlet i artikel 32, stk. 2, samt andre informationskilder vedrørende anvendelsen af denne forordning på den pågældende medlemsstats område.

3. Risikovurderingen foretages første gang senest den 30. juni XXXX [et år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år.

4. Overvågningen af overholdelsen baseres på risikovurderingen og gennemføres ved hjælp af audit, inspektioner, interviews, verifikationer og gennemgang af dokumenter alt efter, hvad der er relevant. Overvågningen skal omfatte både anmeldte og uanmeldte aktiviteter. Overvågningen skal stå i et rimeligt forhold til de konstaterede risici.

5. De nationale håndhævelsesorganer sikrer, at jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsearrangører hurtigt afhjælper de tilfælde af manglende overholdelse, der konstateres i forbindelse med deres overvågning. De pålægger operatørerne at forelægge en handlingsplan for afhjælpning af manglende overholdelse, hvis det er relevant.

6. Overvågningsprogrammet som omhandlet i stk. 1, risikovurderingen som omhandlet i stk. 2 samt resultaterne heraf meddeles Kommissionen senest den 30. juni XXXX [to år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Hvis det er relevant, medtages de i de rapporter, der er omhandlet i artikel 32, stk. 3."

(3) Følgende indsættes som artikel 34a:

"Artikel 34a

Samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen

1. Medlemsstaterne sender regelmæssigt relevante oplysninger om anvendelsen af denne forordning til Kommissionen, der stiller oplysningerne til rådighed for de andre medlemsstater i elektronisk form.

2. Efter anmodning fra Kommissionen undersøger de nationale håndhævelsesorganer specifikke tilfælde, hvor der er mistanke om, at en eller flere jernbanevirksomheder, infrastrukturforvaltere, stationsledere, billetudstedere eller rejsearrangører ikke opfylder de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning, og indberetter resultaterne heraf til Kommissionen senest fire måneder efter anmodningen."

Artikel 7

Ikrafttræden og anvendelse

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

Den finder anvendelse fra den [et år efter ikrafttrædelsen].

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.
Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand