



Euroopan unionin
neuvosto

Bryssel, 8. joulukuuta 2023
(OR. en)

16284/23

Toimielinten välinen asia:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

EHDOTUS

Lähtettäjä:	Euroopan komission pääsihteeri, allekirjoittajana johtaja Martine DEPREZ
Saapunut:	30. marraskuuta 2023
Vastaanottaja:	Thérèse BLANCHET, Euroopan unionin neuvoston pääsihteeri
Kom:n asiak. nro:	COM(2023) 753 final
Asia:	Ehdotus – EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/2010, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa

Valtuuskunnille toimitetaan oheisena asiakirja COM(2023) 753 final.

Liite: COM(2023) 753 final



Bryssel 29.11.2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Ehdotus

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS

asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/2010, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

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

PERUSTELUT

1. EHDOTUKSEN TAUSTA

- **Ehdotuksen perustelut ja tavoitteet**

Tämä matkustajien oikeuksien sääntelykehysten¹ tarkistamista koskeva lainsäädäntöehdotus auttaa luomaan kannustimia joukkoliikennemuotojen käyttöön ja siten myös panemaan täytäntöön vihreän kehityksen ohjelman. Se on komission vuonna 2020 hyväksymän kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategian² keskeinen toimi.

Matkustajien oikeudet perustuvat 12 erilliseen ja täydentävään oikeuteen ennen matkaa, matkan aikana ja sen jälkeen. Näitä ovat muun muassa vammaisten henkilöiden ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeus esteettömyyteen ja apuun, oikeus saada tietoa ennen matkaa ja sen eri vaiheissa, oikeus kuljetussopimuksen täyttämiseen häiriötilanteissa, oikeus korvaukseen tietyissä olosuhteissa sekä oikeus nopeaan ja helposti saatavilla olevaan valitusten käsittelyjärjestelmään. EU:n matkustajien oikeuksia sovelletaan vuosittain yli 13 miljardiin henkilömatkaan EU:ssa, ja matkustajien suojelusta onkin tullut EU:n lippulaivahanke. Vaikka 20 viime vuoden aikana on saavutettu huomattavaa edistystä, jäljellä on yhä useita haasteita.

Tällä uudelleentarkastelulla puututaan kahteen vaikutustenarvioinnissa vahvistettuun ongelma-alueeseen. Ensinnäkin puutteet matkustajien oikeuksien täytäntöönpanossa ja toteuttamisessa estävät joidenkin liikennemuotojen matkustajia hyödyntämästä täysin oikeuksiaan. Tämä on ollut toistuva ongelma matkustajien oikeuksia käsittelevien eri asetusten hyväksymisestä saakka. Se oli jo havaittu komission raporteissa ja tutkimuksissa³.

Kuten useissa Eurobarometri-tutkimuksissa on käynyt ilmi, toistuvasti esiin nousevia ongelmia ovat matkustajien vähäinen tietoisuus omista oikeuksistaan ja ongelmat näiden oikeuksien toteuttamisessa. Vuodelta 2019 peräisin olevassa viimeisimmässä tutkimuksessa⁴ selvisi, että vain noin joka kolmas EU:n kansalainen tietää, että heitä suojaavat erityiset oikeudet, kun he matkustavat joukkoliikenteessä EU:ssa.

Matkustajien tiedonpuutetta ja ongelmia heidän oikeuksiensa toteuttamisessa korostettiin myös vuonna 2018 annetussa Euroopan tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomuksessa ”EU:n matkustajien oikeudet ovat kattavia, mutta matkustajat joutuvat yhä aktiivisesti

¹ Matkustajien oikeuksia koskeva sääntelykehys koostuu viidestä asetuksesta: asetus (EY) N:o 261/2004 ja asetus (EY) N:o 1107/2006 lentoliikenteestä, asetus (EU) N:o 1177/2010 vesiliikenteestä, asetus (EU) N:o 181/2011 linja-autoliikenteestä ja asetus (EU) 2021/782, joka korvaa asetuksen (EY) N:o 1371/2007, rautatieliikenteestä.

² COM(2020) 789 final: Kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategia – Euroopan liikenne tulevaisuuden raiteelle.

³ Ks. vaikutustenarviointi, SWD(2023) 386, ongelmanmäärittelyä koskeva 2 jakso.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fi/ip_19_6814. Uusi Eurobarometri-tutkimus matkustajien oikeuksista on valmisteilla, ja sen tulokset on määrä julkistaa vuoden 2024 ensimmäisellä neljänneksellä.

ajamaan oikeuksiaan”⁵. Myös covid-19-pandemia toi tämän esiin: matkustajat eivät tunteneet oikeuksiaan eivätkä usein tienneet, kenen puoleen kääntyä, kun he halusivat toteuttaa oikeuksiaan. Vuonna 2021 annetussa Euroopan tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomuksessa ”Lentomatkustajien oikeudet covid-19-pandemian aikana: komission pyrkimyksistä huolimatta keskeiset oikeudet ovat vailla suojaa”⁶ tultiin samaan lopputulokseen.

Toinen ongelma, johon tässä ehdotuksessa puututaan, on tarkkarajaisempi ja koskee oikeutta lentolipusta maksetun hinnan palauttamiseen kokonaisuudessaan, kun lentoa ei liikennöidä suunnitellusti. Tämä ongelma kärjistyi covid-19-pandemian aikana. Nykyisin lippujen hinnan palauttamista koskevat säännöt ovat epäselvät, jos lentomatkustajat tekevät varauksensa välittäjän kautta.

Kolmatta ongelmaa, joka on matkustajien suojele multimodaalisten matkojen aikana, käsitellään tähän ehdotukseen liittyvässä toisessa lainsäädäntöehdotuksessa⁷, jolla laajennetaan matkustajien oikeudet multimodaalisiin matkoihin.

Matkustajien oikeuksien täytäntöönpanoa ja toteuttamista kaikissa liikennemuodoissa koskevien puutteiden osalta on olemassa kaksi tavoitetta. Ensinnäkin on varmistettava tehokas ja vaikuttava täytäntöönpanon valvonta kaikissa jäsenvaltioissa, jotta kansallisilla täytäntöönpanoelimillä olisi tehokkaampia välineitä sen seuraamiseen, että toimijat noudattavat matkustajien oikeuksia. Toiseksi on varmistettava tehokkaampi matkustajien valitusten käsittely tarjoamalla heille nopea, yksinkertainen ja helposti saatavilla oleva järjestelmä. Tämä ehdotus edistää eri liikennemuotoja koskevien sääntöjen yhdenmukaistamista, ja siinä hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla rautatieliikenteen matkustajien oikeuksia koskevan uuden asetuksen (EU) 2021/782 tuomaa kehitystä sekä asetuksen (EY) N:o 261/2004 muuttamisesta vuonna 2013 annettua komission ehdotusta⁸. Nämä uudet toimenpiteet toisivat potentiaalista hyötyä kaikille matkustajien oikeuksien piiriin kuuluville matkustajille.

Joskus lentomatkustaja varaa lennon välittäjän kautta. Tällaisissa tapauksissa hinnan palauttamiseksi matkustajalle tavoitteena on huolehtia siitä, että palautusmenettely on selkeä kaikkien osallisena olevien toimijoiden (esimerkiksi liikenteenharjoittajien, välittäjien ja matkustajien) kannalta. Näistä toimenpiteistä hyötyisi vuosittain mahdollisesti noin 450 miljoonaa matkustajaa, jotka varaavat lippunsa välittäjän kautta.

Euroopan parlamentti toi hiljattain esiin päätöslauselmassaan⁹ käsimatkatavaroiden standardikokoja koskevan kysymyksen. Vuonna 2013 annetussa komission ehdotuksessa

⁵ Euroopan tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomus 30/2018: [EU:n matkustajien oikeudet ovat kattavia, mutta matkustajat joutuvat yhä aktiivisesti ajamaan oikeuksiaan](#).

⁶ [Euroopan tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomus 15/2021: Lentomatkustajien oikeudet covid-19-pandemian aikana: komission pyrkimyksistä huolimatta keskeiset oikeudet ovat vailla suojaa](#).

⁷ Ks. ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi matkustajien oikeuksista multimodaalisten matkojen yhteydessä (COM(2023) 752 final, 29.11.2023).

⁸ Ehdotus EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 ja matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetun asetuksen (EY) N:o 2027/97 muuttamisesta (COM(2013) 130 final, 13.3.2013).

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

asetuksen (EY) N:o 261/2004 muuttamisesta käsiteltiin jo joitakin Euroopan parlamentin esille tuomia huolenaiheita, erityisesti lentoliikenteen harjoittajien velvoitetta ilmoittaa matkustajille heidän varauksiinsa liittyvästä sallitusta matkatavaramäärästä. Tämän lisäksi matkustajat ovat usein epävarmoja, kuinka paljon käsimatkatavaroita kukin lentoyhtiö kussakin hintaluokassa sallii, sillä sallitussa koossa ja painossa on paljon eroja eri lentoyhtiöiden ja eri lippuluokkien välillä. Samalla kun todetaan, että lentoliikenteen harjoittajat voivat vapaasti määrittää lentohinnat, epävarmuuden vähentämiseksi olisi määritettävä pieni määrä yhteisiä kokoja ja painoja. Lentoliikenteen harjoittajien olisi tehtävä tarvittavalla tavalla yhteistyötä ilma-alusten valmistajien ja matkalaukkujen valmistajien kanssa sopiakseen näistä standardeista. Niiden olisi myös ilmoitettava käsimatkatavaroiden painoa ja kokoa koskevien toimialan standardien noudattamisesta palvelujensa laatuvaatimusten yhteydessä. Niiden on myös raportoitava näistä laatuvaatimuksista.

Muissa liikennemuodoissa kuin lentoliikenteessä liikenteenharjoittajan, joka vaatii, että vammaisen henkilön seurassa matkustaa avustaja, on annettava avustajan matkustaa ilmaiseksi. Eri liikennemuotoihin liittyviä sääntöjä, joilla pyritään panemaan täytäntöön vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan YK:n yleissopimuksen 9 artiklassa tarkoitettu esteettömyys ja saavutettavuus, olisi edelleen yhdenmukaistettava, ja niiden olisi katettava myös lentoliikenne. Jos lentoliikenteen harjoittaja vaatii, että vammaisen henkilön seurassa matkustaa avustaja lakisääteisten lentoturvallisuusvaatimusten noudattamiseksi, lentoliikenteen harjoittajan olisi kuljetettava avustaja ilmaiseksi. Tämä on tärkeä ennakoedellytys sille, että vammaiset henkilöt ja liikuntarajoitteiset henkilöt kykenevät käyttämään lentoliikennettä muihin verrattavissa olevalla tavalla. Se on näin ollen merkittävä askel vammaisyleissopimuksessa asetettujen esteettömyys- ja saavutettavuusvelvoitteiden täytäntöönpanemiseksi EU:n lainsäädännössä.

Kaiken kaikkiaan uudistuksella puututaan matkustajien nykyisten oikeuksien täytäntöönpanossa ja toteuttamisessa havaittuihin puutteisiin. Sillä ei luoda varsinaisia uusia matkustajien oikeuksia vaan pyritään löytämään tasapaino matkustajien suojelun ja liikenteenharjoittajien ja infrastruktuurin haltijoiden velvoitteiden välille.

Aloite sisältyy komission vuoden 2023 työohjelman liitteessä II (REFIT-aloitteet) olevaan kohtaan ”Ihmisten hyväksi toimiva talous”¹⁰.

- **Yhdenmukaisuus muiden alaa koskevien politiikkojen säännösten kanssa**

Komissio sitoutui kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategiassa toteuttamaan toimia sen varmistamiseksi, että matkustajien oikeudet pannaan täytäntöön EU:ssa entistä tehokkaammin, että ne ovat selvempiä sekä liikenteenharjoittajille että matkustajille, että matkustajille tarjotaan asianmukaista apua ja rahojen palautuksia, myös häiriötilanteissa, ja että sääntöjen noudattamatta jättämisestä seuraa asianmukaisia sanktioita. Lisäksi komissio sitoutui tarkastelemaan vaihtoehtoja matkustajien oikeuksien multimodaalisen kehityksen edistämiseksi sekä siitä saatavia hyötyjä (toimi 63). Tämä ehdotus on näin ollen matkustajien oikeuksia koskevan toimintapolitiikan mukainen.

Oikeuksien toteuttamista koskevissa ehdotetuissa muutoksissa otetaan merkittävältä osin huomioon uudet säännöt, jotka sisältyvät uuteen rautatieliikenneasetukseen (asetus (EU) 2021/782) ja vuonna 2013 annettuun komission ehdotukseen asetuksen

¹⁰ Komission työohjelma 2023 – Luja ja yhtenäinen unioni (COM(2022) 548 final, 18.10.2022).

(EY) N:o 261/2004 muuttamisesta. Näin sääntelykehystä voitaisiin yksinkertaistaa ja yhdenmukaistaa tavalla, josta on hyötyä eurooppalaisille matkustajille.

Rautatieliikenteen matkustajien oikeuksia koskevalla uudella asetuksella on otettu käyttöön useita uusia sääntöjä, jotka voisivat olla hyödyllisiä myös muita liikennemuotoja käyttävien matkustajien suojelemiseksi. Tällaisia sääntöjä ovat esimerkiksi liikenteenharjoittajien velvoite jakaa olennaiset tiedot kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa, paremmat välineet kansallisille täytäntöönpanoelimille ja uusi EU:n laajuinen vakimuotoinen lomake korvaus- ja palautushakemuksille. Tässä ehdotuksessa esitetyt politiikkatoimet täydentävät näin ollen uutta rautatieliikenteen matkustajien oikeuksia koskevaa asetusta.

Lentomatkustajien oikeuksien osalta komissio ehdotti jo vuonna 2013 muutoksia asetukseen (EY) N:o 261/2004, jotta voitaisiin selventää matkustajien oikeuksia ja tehostaa niiden soveltamista. Komissio katsoo, että vuonna 2013 ehdotetut säännöt lentomatkustajien oikeuksien täytäntöönpanon valvonnan parantamiseksi ovat edelleen tarkoituksenmukaiset. Ehdotus on ollut ensisijainen käsiteltävä asia aiemmissa komission työohjelmissa ja on sitä edelleen myös vuoden 2024 työohjelmassa¹¹. Komissio, neuvosto ja Euroopan parlamentti asettivat vuosiksi 2023 ja 2024 yhteiset lainsäädännön painopisteet, joiden suhteen ne haluavat edistyä merkittävästi, ja niihin sisältyy myös vuoden 2013 ehdotus¹².

Tässä yhteydessä voidaan todeta, että lentoliikennettä koskevassa vuoden 2013 ehdotuksessa yksilöidyt täytäntöönpanon valvonnan parantamista koskevat säännöt (kuten komission mahdollisuus pyytää kansallisia täytäntöönpanoelimiä tutkimaan liikenteenharjoittajien noudattamia epäilyttäviä käytäntöjä) ovat hyödyllisiä myös muita liikennemuotoja käyttävien matkustajien suojelemiseksi. Siksi ehdotetaan, että näiden sääntöjen soveltaminen laajennetaan muihin liikennemuotoihin. Tässä ehdotuksessa esitetyt politiikkatoimet täydentävät näin ollen vuoden 2013 lainsäädäntöehdotusta lentoliikenteen matkustajien osalta.

Komissio julkaisi vuonna 2021 kolme arviointia¹³ sääntelykehyksestä, joka koskee vesi- ja linja-autoliikenteen matkustajien oikeuksia sekä lentokoneella matkustavien liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksia. Näistä kolmesta arvioinnista käy ilmi muun muassa, että kyseisten asetusten täytäntöönpanon valvonnassa on parantamisen varaa.

Kuten useissa Eurobarometri-tutkimuksissa on käynyt ilmi, toistuvasti esiin nousevia ongelmia ovat matkustajien vähäinen tietoisuus omista oikeuksistaan ja ongelmat näiden oikeuksien toteuttamisessa. Vuodelta 2019 peräisin olevasta viimeisimmästä tutkimuksesta¹⁴ käy ilmi, että vain noin joka kolmas EU:n kansalainen tietää, että häntä suojaavat erityiset oikeudet, kun hän käyttää lento-, rautatie-, linja-auto- ja vesiliikennettä EU:ssa (tulos on samankaltainen kuin vuoden 2014 Eurobarometri-tutkimuksessa). Tästä syystä komissio järjestää säännöllisesti kampanjoita, joilla lisätään tuntemusta matkustajien oikeuksista, ja

¹¹ Komission työohjelma 2024 – Toimitaan tänään ja valmistaudutaan huomiseen, COM(2023) 638 final, 17.10.2023, liite III, s. 26, nro 109.

¹² Ks. toimielinten välinen menettely 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)
ja luettelo yhteisistä lainsäädännön painopisteistä vuosille 2023 ja 2024:
<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 ja 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 Erityiseurobarometri 2019 matkustajien oikeuksia koskevasta EU:n kansalaisten näkemyksistä, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>

tarjoaa tietoa yhtenäisessä digitaalisessa palveluväylässä (Your Europe -sivusto) sekä Passenger rights -sovelluksessa, joka on saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä.

Matkustajien tiedonpuutetta ja ongelmia heidän oikeuksiensa toteuttamisessa korostettiin myös edellä mainituissa vuosina 2018 ja 2021 julkaistuissa Euroopan tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomuksissa.

- **Yhdenmukaisuus unionin muiden politiikkojen kanssa**

Yhdenmukaistamisen ja johdonmukaisuuden varmistamiseksi ehdotuksessa otetaan huomioon myös muu EU:n lainsäädäntö, jota ollaan laatimassa tai tarkistamassa parhaillaan. Tämä tarkoittaa erityisesti käynnissä olevia kuluttajansuojaa koskevia aloitteita, jotka kattavat matkustajien oikeuksia koskevat EU:n asetukset. Ne täydentävät tätä aloitetta, mutteivät ole päällekkäisiä sen kanssa.

Sikäli kuin kyseessä on matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annetun direktiivin (EU) 2015/2032 (matkapakettidirektiivi) uudelleentarkastelu, tämä ehdotus on yhdenmukainen myös kyseisen direktiivin ja sen tarkistamista koskevan ehdotuksen¹⁵ mukaisten matkapaketteja koskevien sääntöjen kanssa. Vaikka molemmat liittyvät matkustamiseen, ne koskevat kahta erillistä markkinaa. Tämä ehdotus – linjassa matkustajien oikeuksia koskevan olemassa olevan lainsäädännön ja oikeuksien muuttamiseksi annetun ehdotuksen kanssa – koskee yksinomaan matkustajaliikenteen palveluja (esimerkiksi rautatie- ja linja-autopalvelujen yhdistelmää). Matkapaketteja koskevat säännöt puolestaan kattavat matkanjärjestäjän tarjoaman eri matkapalvelujen yhdistelmän (kuten lennon ja hotellimajoituksen yhdistävän matkapaketin). Jos palveluntarjoaja (liikenteenharjoittaja) peruuttaa palvelun, matkanjärjestäjällä on matkapakettidirektiiviä koskevan ehdotuksen mukaan oikeus saada palautus palveluntarjoajalta seitsemän päivän kuluessa. Sama oikeus on tämän ehdotuksen mukaan välittäjällä, joka on maksanut matkustajan matkaliput omalta tililtään. Välittäjän kautta lentolipun varanneille matkustajille, samoin kuin matkapakettimatkustajille, palautetaan lipun hinta 14 päivän kuluessa. Matkapakettidirektiiviä koskeva ehdotus kattaa myös esimerkiksi ennakkomaksujen ja maksukyvyttömyyssuojan kaltaisia asioita. Matkustajien suojeluun lentoliikenteen harjoittajien maksukyvyttömyyden ja suurten kriisien yhteydessä puututaan toisaalta asetuksen (EY) N:o 1008/2008 (lentoliikenneasetus) käynnissä olevan tarkistamisen yhteydessä toimenpiteillä, joilla parannetaan lentoliikenteen harjoittajien taloudellista toimintakykyä ja häiriönsietokykyä sekä ennakoitaan konkurssi- tai maksuvalmiuskriisitilanteita.¹⁶

Kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanon valvonta perustuu kahteen toisiaan täydentävään pilariin. Ensinnäkin kuluttajat voivat käyttää yksityisoikeudellisia täytäntöönpanon valvonnan välineitä, kuten muutoksenhakua tuomioistuimessa tai tuomioistuimen ulkopuolista riitojen ratkaisua. Komissio antoi vuonna 2023 ehdotuksen¹⁷ direktiivin 2013/11/EU (vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annettu direktiivi) muuttamisesta tuomioistuimen ulkopuolisen riitojen ratkaisun edistämiseksi joko yksilöiden tai ryhmien

¹⁵ Ehdotus asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/20, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa (COM(2023) 753 final, 29.11.2023).

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

¹⁷ Ehdotus EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin 2013/11/EU sekä direktiivien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ja (EU) 2020/1828 muuttamisesta (COM(2023) 649 final, 17.10.2023).

tasolla. Tällä ehdotuksella tehostetaan vaihtoehtoista riidanratkaisua, koska siinä edellytetään, että kansalliset täytäntöönpanoelimet tiedottavat matkustajille vaihtoehtoisen riidanratkaisun mahdollisuuksista. Toiseksi kuluttajia voidaan suojella julkisella täytäntöönpanon valvonnalla, jonka toteuttamisesta vastaavat pääasiassa kuluttajien kollektiivisia etuja suojelevat viranomaiset. Matkustajien oikeuksien toteuttamista valvovat ensisijaisesti EU:n matkustajien oikeuksia koskevista asetuksista vastaavat kansalliset täytäntöönpanoelimet. Asetus (EU) 2017/2394 (kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annettu asetus) on täydentävä väline, jolla perustetaan yhteistyökehys, jotta Euroopan talousalueen kaikkien maiden kansalliset viranomaiset voivat puuttua yhdessä kuluttajasääntöjen (myös matkustajien oikeuksien) rikkomiseen, kun palveluntarjoaja ja kuluttaja ovat sijoittautuneet eri maihin. Kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annettuun asetukseen perustuvat toimet lentoyhtiöitä ja välittäjiä vastaan ovat osoittaneet paitsi sen, että vuoropuhelu voi olla hyödyllinen väline matkustajien oikeuksien toteuttamisen tukemiseksi, myös sen, että voimassa olevia sääntöjä on vahvistettava, erityisesti silloin kun lipun ostamisessa on osallisena välittäjä.¹⁸

Tämä ehdotus on yhdenmukainen multimodaalisista matkatietopalveluista (MMTIS) annetun komission delegoidun asetuksen (EU) 2017/1926¹⁹ kanssa. Tässä asetuksessa edellytetään, että datan haltijat (esimerkiksi liikenneviranomaiset, liikenteenharjoittajat ja infrastruktuurin haltijat) asettavat liikenneverkkoihin liittyvät tiedot (mukaan lukien liikennepalveluja koskevat tiedot, kuten aikataulut ja toiminta-ajat) datan käyttäjien saataville jäsenvaltioiden perustamien kansallisten yhteyspisteiden kautta, kun tiedot ovat saatavilla digitaalisessa koneellisesti luettavassa muodossa. Tämä ehdotus on myös yhdenmukainen komission delegoidun asetuksen (EU) 2017/1926 tarkistamisesta annetun ehdotuksen²⁰ kanssa. Kyseisellä ehdotuksella laajennetaan tätä vaatimusta vaiheittain lisäämällä sen piiriin joulukuun 2025 ja joulukuun 2028 välisenä aikana dynaamisen datan tyyppiä, kuten reaaliaikaiset saapumis- ja lähtöajat. Se on olennaisen tärkeää tälle ehdotukselle, jotta matkustajille voidaan antaa reaaliaikaista tietoa matkustushäiriöistä vaihdettaessa liikennemuodosta toiseen. Tätä tuetaan myös älykkäitä liikennejärjestelmiä koskevan direktiivin ehdotetulla muuttamisella²¹: Muutoksen tarkoituksena on varmistaa, että tieliikenteen ITS-sovellukset mahdollistavat niiden saumattoman integroinnin muihin liikennemuotoihin, kuten rautatieliikenteeseen tai aktiiviseen liikkumiseen. Tämä edistäisi näihin liikennemuotoihin siirtymistä aina kun se on mahdollista, jotta voidaan parantaa tehokkuutta ja esteettömyyttä.

Tämä ehdotus on myös yhdenmukainen yhteisen eurooppalaisen liikkumisdata-avaruuden luomista käsittelevän komission tiedonannon kanssa. Tiedonannossa hahmotellaan etenemistapaa yhteisen eurooppalaisen liikkumisdata-avaruuden luomiseksi, mukaan lukien sen tavoitteet, tärkeimmät piirteet, tukitoimenpiteet ja välitavoitteet. Yhteisen liikkumisdata-

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

¹⁹ Komission delegeoitu asetus (EU) 2017/1926, annettu 31 päivänä toukokuuta 2017, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2010/40/EU täydentämisestä EU:n laajuisten multimodaalisten matkatietopalvelujen tarjoamisen osalta (EUVL L 272, 21.10.2017, s. 1).

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

²¹ Ehdotus direktiiviksi tieliikenteen älykkäiden liikennejärjestelmien käyttöönoton sekä tieliikenteen ja muiden liikennemuotojen rajapintojen puitteista annetun direktiivin 2010/40/EU muuttamisesta (COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD)) (Euroopan parlamentti ja neuvosto pääsivät yhteisymmärrykseen alustavasta tekstistä kesäkuussa 2023).

avaruuden tavoitteena on helpottaa nykyisistä ja tulevista liikenne- ja liikkumisdata lähteistä saatavan datan käyttöä, yhdistämistä ja jakamista.²²

2. OIKEUSPERUSTA, TOISSIJAJAISUUSPERIAATE JA SUHTEELLISUUSPERIAATE

• Oikeusperusta

Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 91 artiklan 1 kohta toimii oikeusperustana annettaessa yhteiseen liikennepolitiikkaan liittyvää EU:n lainsäädäntöä. Kyseinen säännös muodostaa matkustajien oikeuksia koskevien voimassa olevien asetusten oikeusperustan. Lisäksi SEUT-sopimuksen 100 artiklan 2 kohdan mukaan unionin lainsäätäjä voi antaa meriliikennettä koskevia aiheellisia säännöksiä.

• Toissijaisuusperiaate (jaetun toimivallan osalta)

Matkustajien suojan taso oli melko alhainen ennen matkustajien oikeuksia koskevien asetusten antamista. Sisämarkkinoilla monet liikenteenharjoittajat (eivät vain lentoyhtiöt, vaan myös rautatieyritykset, meriliikenteen harjoittajat ja yhä useammin linja-autoyhtiöt) tarjoavat palvelujaan eri jäsenvaltioissa ja jopa EU:n ulkopuolella. Siksi on tarpeen yhdenmukaistaa matkustajien oikeuksia EU:n tasolla. Näin varmistetaan tasapuoliset toimintaedellytykset kaikille toimijoille (esimerkiksi liikenteenharjoittajille, infrastruktuurin haltijoille (erityisen merkityksellistä liikuntarajoitteisten henkilöiden kannalta) ja välittäjille), jotka ovat mukana tarjoamassa usein rajatylittäviä liikennepalveluja. Tehokas täytäntöönpanon valvonta perustuu edelleen jäsenvaltioiden väliseen yhteistyöhön, ja seurantatoimet toteutetaan kansallisella tasolla. Välittäjien toteuttaman hinnan palautuksen osalta on syytä todeta, että lentomatkustusmarkkinat EU:ssa ovat pääasiassa rajatylittävät ja jotkin suurimmista välittäjistä ovat kansainvälisiä markkinatoimijoita. Kansalliset toimet voivat aiheuttaa sisämarkkinoiden vääristymistä. Lisäksi matkustajien on voitava puolustaa oikeuksiaan samalla tavalla ja saada sama suoja riippumatta siitä, missä jäsenvaltiossa he matkustavat.

Täytäntöönpanon valvontaan liittyvillä uusilla toimenpiteillä voitaisiin tehostaa nykyisiä oikeuksia varmistamalla, että kansallisten täytäntöönpanoelinten täytäntöönpanokäytännöt kannustavat liikenteenharjoittajia, terminaalinpitäjiä ja välittäjiä (erityisesti niitä, jotka eivät sovelta matkustajien oikeuksia koskevia nykyisiä sääntöjä aina täysin vaatimusten mukaisesti) tarjoamaan parhaan mahdollisen suojan matkustajille, sekä poistamalla esteitä, jotka estävät kansalaisia käyttämästä tehokkaasti EU:n lainsäädännön mukaisia oikeuksiaan. Matkustajien oikeuksien tehokkaampi täytäntöönpano kannustaa ihmisiä käyttämään enemmän julkista liikennettä yksityisautoilun sijaan ja edistää siten vihreää kehitystä. Lisäksi uudet toimenpiteet auttavat parantamaan lentomatkustajien suojelua kaikkialla EU:ssa, sillä niillä varmistetaan, että lippujen hinta palautetaan lentomatkustajille myös, jos he ovat tehneet varauksen välittäjän kautta. Edellä yksilöidyt ongelmat edellyttävät näistä syistä EU:n tason toimia.

• Suhteellisuusperiaate

Kuten tähän ehdotukseen liittyvän vaikutustenarvioinnin luvussa 7 ja jäljempänä 3 kohdassa esitetään, kumpikaan kahdesta täytäntöönpanon valvontaa koskevasta toimenpidevaihtoehdoista ei ylitä sitä, mikä on tarpeen yleisten politiikkatavoitteiden

²² COM(2023)XXX (lisätään nimi ja päivämäärä).

saavuttamiseksi. Näitä tavoitteita ovat matkustajaliikenteen sisämarkkinoiden moitteettoman toiminnan varmistaminen sekä matkustajien kuluttajansuojan korkean tason toteutuminen, kun he matkustavat käyttäen yhtä liikennemuotoa tai vaihtavat liikennemuodosta toiseen matkan aikana. Tämä pyritään saavuttamaan mahdollistamalla se, että liikenteenharjoittajat, välittäjät ja (erityisesti liikuntarajoitteisten henkilöiden kannalta) terminaalipitäjät ja kansalliset hallinnot soveltavat näitä oikeuksia ja ne toteutuvat tehokkaalla ja vaikuttavalla tavalla. Sama koskee toimenpidevaihtoehtoja, joilla puututaan lippujen hinnan palauttamista koskevien sääntöjen epäselvyyteen tapauksissa, joissa lento varataan välittäjän kautta.

- **Toimintatavan valinta**

Tällä ehdotuksella tarkistetaan viittä olemassa olevaa asetusta, joten välineeksi on myös valittu asetukset.

3. JÄLKIARVIOINTIEN, SIDOSRYHMIEN KUULEMISTEN JA VAIKUTUSTEN ARVIOINTIEN TULOKSET

- **Jälkiarvioinnit/toimivuustarkastukset**

Komissio arvioi vuosina 2020–2021 asetuksia, jotka koskevat liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksia lentoliikenteessä (asetus (EY) N:o 1107/2006) sekä matkustajien oikeuksia vesiliikenteessä (asetus (EU) N:o 1177/2010) ja linja-autoliikenteessä (asetus (EU) N:o 181/2011). Näissä kolmessa arvioinnissa korostetaan, että erityisesti näiden sääntöjen soveltamiseen sekä niiden seurantaan ja täytäntöönpanon valvontaan liittyy edelleen haasteita. Arvioinnit osoittivat, että noudattamisen seurantatoimien laajuudessa on suuria eroja jäsenvaltioiden välillä ja että kansalliset täytäntöönpanoelimet eivät useinkaan ole riittävän tietoisia siitä, suojellaanko matkustajien oikeuksia ja miten niitä suojellaan. Kansallisille täytäntöönpanoelimille toimitettujen valitusten kokonaismäärä on edelleen pieni tai erittäin pieni: noin 15 valitusta miljoonaa matkustajaa kohden liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksista lentoliikenteessä, noin yksi valitus miljoonaa matkustajaa kohden matkustajien oikeuksista vesiliikenteessä ja noin 1,5 valitusta miljoonaa matkustajaa kohden matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä. On kuitenkin epäselvää, johtuuko tämä siitä, että matkustajien oikeudet on suojattu hyvin, vai siitä, että matkustajat eivät tee valituksia ja jos näin on, mistä syistä (mukaan lukien se, että he eivät tunne matkustajien oikeuksia).

- **Sidosryhmien kuuleminen**

Kuulemisten tavoitteena oli kerätä laadullista ja määrällistä näyttöä asiaankuuluvilta sidosryhmiltä ja suurelta yleisöltä.

Asiaankuuluvia sidosryhmiä ovat kuluttajia ja matkustajia (myös vammaisia henkilöitä) edustavat järjestöt, kansalliset täytäntöönpanoelimet ja muut viranomaiset, vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, liikenteenharjoittajat (lentoyhtiöt, rautatieyritykset, linja-autoyhtiöt, laivanvarustajat) ja niitä edustavat järjestöt, terminaalipitäjät (lentoaseman pitäjät, asemanhaltijat, linja-autoterminaalien pitäjät, satamaterminaalien pitäjät) ja niitä edustavat järjestöt, välittäjät (välittäjänä toimivat lipunmyyjät, verkossa toimivat matkatoimistot, matkapakettien matkanjärjestäjät) ja niitä edustavat järjestöt, vakuutusyhtiöt ja maksukyvyttömyyssuojan tarjoajat, luottokorttiyhtiöt ja korvaushakemusten välittäjät.

Komissio kuuli sidosryhmiä seuraavilla menetelmillä: vastaukset kannanottoopyyntöön, avoin verkossa järjestetty julkinen kuuleminen, asiaankuuluvien sidosryhmien kohdennettu julkinen

kuuleminen verkkokyselyillä, haastattelut, työpajat ja kansallisten täytäntöönpanoelinten asiantuntijaryhmäkokoukset.²³

- **Asiantuntijatiedon keruu ja käyttö**

Tilintarkastustuomioistuin

Ehdotuksessa otettiin huomioon Euroopan tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomus 30/2018 ”EU:n matkustajien oikeudet ovat kattavia, mutta matkustajat joutuvat yhä aktiivisesti ajamaan oikeuksiaan” ja erityiskertomus 15/2021 ”Lentomatkustajien oikeudet covid-19-pandemian aikana”. Näiden suositusten tavoitteena on parantaa matkustajien oikeuksia koskevan EU:n kehityksen johdonmukaisuutta, selkeyttä ja vaikuttavuutta sekä lisätä kansallisten täytäntöönpanoelinten toimivaltaa ja komission valtuuksia.

Arviointitutkimukset

Ulkoisena asiantuntijatietona käytettiin myös kolmea arviointia, jotka julkaistiin vuonna 2021 matkustajien oikeuksista vesi- ja linja-autoliikenteessä sekä liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksista lentoliikenteessä.

Muut tutkimukset ja kyselyt

Ehdotuksessa otettiin myös huomioon ulkoiset tutkimukset lentomatkustajien oikeuksien suojan nykyisestä tasosta EU:ssa²⁴ (2020) ja matkustajien oikeuksista multimodaalisessa liikenteessä²⁵ (2019) sekä vuonna 2019 toteutettu Eurobarometri-tutkimus matkustajien oikeuksista²⁶.

Vaikutustenarviointi

Vaikutustenarvioinnin tueksi toteutettiin ulkoinen tutkimus.

Ehdotukseen Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/2010, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa on liitetty vaikutustenarviointiraportti, josta sääntelyntarkastelulautakunta antoi 7. heinäkuuta 2023 myönteisen lausunnon, joka sisältää varauksia. Vaikutustenarviointia tarkistettiin lautakunnan havaintojen ja suositusten mukaisesti. Ongelman ja hyötyjen analysointia vahvistettiin erityisesti kuluttajille odotettavissa olevien hyötyjen suhteen. Vaikutustenarviointiin lisättiin yksityiskohtaisempi arviointi vaikutuksista niiden talouden toimijoiden kilpailukykyyn, joihin ehdotus vaikuttaa eniten.

Vaikutustenarvioinnissa tarkasteltiin yksityiskohtaisesti toimenpidevaihtoehtoja, joissa käsitellään kahta tämän ehdotuksen kattamaa ongelma-aluetta: 1) matkustajat eivät voi täysin

²³ Lisätietoja sidosryhmien kuulemisesta on vaikutustenarvioinnin SWD(2023) 386 liitteenä 2 olevassa tiivistelmäraportissa.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU – Euroopan unionin julkaisutoimisto \(europa.eu\)](https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1).

²⁵ Exploratory study on passenger rights in the multimodal context (kesäkuu 2019):

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>

²⁶ Erityiseurobarometri 2019 matkustajien oikeuksia koskevista EU:n kansalaisten näkemyksistä, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>

hyödyntää oikeuksiaan, koska niiden täytäntöönpanossa ja toteuttamisessa on puutteita, ja 2) lippujen hinnan palauttamista koskevat säännöt ovat epäselviä, kun lennot on varattu välittäjän kautta.

Tämän ehdotuksen osalta vaikutustenarvioinnin parhaaksi arvioitu vaihtoehto on niiden vaihtoehtojen yhdistelmä, jotka saivat parhaat tulokset kullakin ongelma-alueella. Nämä vaihtoehdot olivat täytäntöönpanon valvonnan osalta toimenpidevaihtoehto 1.2 ja hinnan palauttamisen osalta toimenpidevaihtoehto 3.2.

Täytäntöönpanon valvonnan suhteen harkittiin kahta toimenpidevaihtoehtoa:

Toimenpidevaihtoehdon 1.1 tavoitteena on yhdenmukaistaa täytäntöönpanon valvontaa ja valitusten käsittelyä koskevia sääntöjä ottamalla myös muissa liikennemuodoissa käyttöön toimenpiteitä, jotka sisältyvät rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista annettuun uuteen asetukseen (EU) 2021/782 (toimenpiteet a–d) tai lentomatkustajien oikeuksia koskevaan komission vuoden 2013 ehdotukseen (toimenpide e):

- (a) Liikenteenharjoittajien, terminaalipitäjien ja välittäjien on toimitettava kansallisille täytäntöönpanoelimille asiaankuuluvat tiedot kansallisten täytäntöönpanoelinten pyynnöstä. Toimenpiteellä on erittäin myönteinen vaikutus kansallisten täytäntöönpanoelinten harjoittamaan valvontatoimintaan, koska se lisää merkittävästi niiden tietoa sidosryhmien käyttäytymisestä.
- (b) Liikenteenharjoittajien ja terminaalipitäjien on hyväksyttävä ja pantava täytäntöön palvelujen laatuvaatimukset ja raportoitava niiden täytäntöönpanosta. Liikenteenharjoittajien on myös tiedotettava matkustajille ja kansallisille täytäntöönpanoelimille matkustajien oikeuksien täytäntöönpanosta.
- (c) Komissiolle annetaan valtuudet hyväksyä vakiomuotoisia lomakkeita palautus- ja korvaushakemuksille, jotta matkustajien on helpompaa esittää vaatimuksensa. Lomakkeet auttavat kansalaisia toimittamaan kattavan hakemuksen, joka sisältää kaikki olennaiset tiedot, ja toimijoiden on hyväksyttävä tällaiset hakemukset. Toimijoiden tai kansallisten täytäntöönpanoelinten nykyisiä lomakkeita voidaan kuitenkin edelleen käyttää.
- (d) Kansallisten täytäntöönpanoelinten on tarvittaessa tiedotettava matkustajille heidän oikeudestaan turvautua henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin käyttämällä vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä.
- (e) Komissio voi pyytää kansallisia täytäntöönpanoelimiä suorittamaan tutkimuksia erityisesti tapauksissa, joissa on osallisena useita jäsenvaltioita, käynnistääkseen asiaankuuluvan yhteistyön jäsenvaltioiden välillä.

Toimenpidevaihtoehto 1.2 koostuu kaikista toimenpidevaihtoehdon 1.1 toimenpiteistä sekä kahdesta lisätoimenpiteestä:

- (f) Parannetaan matkustajille tiedottamista heidän oikeuksistaan matkustajana, minkä tarkoituksena on lisätä heidän tietojaan näistä oikeuksista, erityisesti varauksen tekohetkellä ja matkustushäiriöiden aikana.
- (g) Velvoitetaan kansalliset täytäntöönpanoelimet seuraamaan sääntöjen noudattamista riskinarvioinnin perusteella. Kansalliset täytäntöönpanoelimet hyödyntävät

sidosryhmiltä saatuja tietoja parhaalla mahdollisella tavalla ja laativat seurantaohjelman, joka perustuu matkustajien oikeuksia koskevien sääntöjen toistuvan noudattamatta jättämisen riskin arviointiin. Liikenteenharjoittajat ja terminaalipitäjät varmistavat, että kansallisten täytäntöönpanoelinten seurantatoimien aikana havaitut noudattamatta jättämiset korjataan viipymättä.

Täytäntöönpanon valvonnan osalta parhaaksi arvioitu vaihtoehto on toimenpidevaihtoehto 1.2, jolla varmistetaan toimenpidevaihtoehtoista parhaiten, että liikenteenharjoittajat ja terminaalipitäjät täyttävät omat velvollisuutensa, ja edistetään matkustajien valitusten tehokasta käsittelyä. Lisäksi sillä varmistetaan parhaiten, että kansalliset täytäntöönpanoelimet valvovat matkustajien oikeuksien toteuttamista mahdollisimman tehokkaasti ja vaikuttavasti kaikissa jäsenvaltioissa. Toimenpidevaihtoehto 1.2 aiheuttaa liikenteenharjoittajille, terminaalipitäjille ja kansallisille täytäntöönpanoelimille enemmän lisäkustannuksia kuin toimenpidevaihtoehto 1.1, mutta ero on epäolennainen (130,7 miljoonaa euroa toimenpidevaihtoehdossa 1.1 ja 138 miljoonaa euroa toimenpidevaihtoehdossa 1.2, nykyarvona ilmaistuna vuosina 2025–2050 suhteessa perustasoon), ja esitettyjen toimenpiteiden aikaansaaman tehokkuuden kasvun painoarvo on suurempi kuin lisäkustannukset. Toimenpidevaihtoehto 1.2 on myös tehokkain vaihtoehto. Se menee pidemmälle täytäntöönpanon valvonnan yhdenmukaistamisessa eri jäsenvaltioissa.

Rahana maksettavien palautusten osalta tapauksissa, joissa lentoliput on varattu välittäjien kautta, vaikutustenarvioinnissa arvioitiin kolmea vaihtoehtoa: toimenpidevaihtoehdossa 3.1 matkustaja voi hakea hinnan palautusta vain liikenteenharjoittajalta, toimenpidevaihtoehdossa 3.2 liikenteenharjoittaja voi päättää, onko matkustajan haettava hinnan palautusta välittäjältä (edellyttäen, että välittäjä suostuu tähän) vai liikenteenharjoittajalta, ja toimenpidevaihtoehdossa 3.3 matkustaja voi päättää, hakeeko hän hinnan palautusta välittäjältä vai lentoliikenteen harjoittajalta. Toimenpidevaihtoehtojen 3.1 ja 3.2 katsottiin varmistavan yhtä tehokkaasti palautusmenettelyn selkeyden, koska sekä välittäjä että lentoliikenteen harjoittaja selventäisivät asian etukäteen ennen varauksen tekemistä. Tehokkuuden suhteen parhaaksi arvioitiin toimenpidevaihtoehto 3.2, josta aiheutui vähiten kustannuksia kaikille osapuolille. Seuraavaksi paras oli toimenpidevaihtoehto 3.3, ja viimeiseksi jäi toimenpidevaihtoehto 3.1. Toimenpidevaihtoehdot 3.2 ja 3.3 arvioitiin yhtä johdonmukaisiksi erityisesti sen vuoksi, että ne luovat yhdenmukaisuutta matkapakettidirektiivin ja sen käynnissä olevan uudelleentarkastelun kanssa. Toissijaisuus- ja suhteellisuusperiaatteiden osalta toimenpidevaihtoehto 3.2 arvioitiin paljon paremmaksi kuin kaksi muuta vaihtoehtoa. Se on ainoa vaihtoehto, joka kuvastaa nykyisiä lentoliikenteen harjoittajien jakelumalleja, ja se vaikuttaa vähiten markkinakäytäntöön. Parhaaksi arvioiduksi vaihtoehdoksi valittiin näistä syistä toimenpidevaihtoehto 3.2. Tästä toimenpidevaihtoehdosta odotetaan aiheutuvan 0,07 miljoonaa euroa hallinnollisia kustannuksia lentoliikenteen harjoittajille ja 57,42 miljoonaa euroa hallinnollisia kustannuksia välittäjille. Lisäksi sen odotetaan tuottavan kuluttajille 1 679,1 miljoonaa euroa vaivannäkökustannusten säästöjä (kaikki luvut nykyarvona ilmaistuna vuosina 2025–2050 suhteessa perustasoon).²⁷

Parhaaksi arvioidulla vaihtoehdolla odotetaan olevan hyvin vähäisiä työllisyys- ja ympäristövaikutuksia. Se lisää matkustajien luottamusta matkustajien oikeuksien toteutumiseen, myös silloin kun he ostavat lentolippuja välittäjän kautta, mikä puolestaan tukee kuluttajien siirtymistä kestävämpiin liikennevaihtoehtoihin tietyllä matkalla. Parhaaksi arvioitu vaihtoehto on yhdenmukainen Euroopan vihreän kehityksen ohjelman ja eurooppalaisen ilmastolain ympäristötavoitteiden kanssa. Se tukee kestävästä kehityksestä

²⁷ SWD(2023) 386.

tavoitteen 13 (Toimia kiireellisesti ilmastonmuutosta ja sen vaikutuksia vastaan) saavuttamista. Ehdotuksen arvioidaan aiheuttavan pk-yrityksille hyvin vähän lisäkustannuksia.²⁸

- **Sääntelyn toimivuus ja yksinkertaistaminen**

Aloite sisältyy komission vuoden 2023 työohjelman liitteessä II (REFIT-aloitteet) olevaan kohtaan ”Ihmisten hyväksi toimiva talous”²⁹. Ehdotuksella on tärkeä REFIT-ulottuvuus, joka liittyy oikeuksien yhdenmukaistamiseen eri liikennemuodoissa. Matkustajien ja kansallisten täytäntöönpanoelinten kannalta ehdotettu EU:n laajuinen vakimuotoinen hakemuslomake, jota matkustajat voivat aina käyttää (toimijoiden käyttämien erilaisten korvaushakemusvälineiden sijaan), helpottaa matkustajien elämää sekä mahdollisesti myös toimijoiden ja kansallisten täytäntöönpanoelinten toimintaa. Liikenteenharjoittajien kannalta ehdotus selkeyttää nykyisten oikeuksia noudattamista ja lisää siten täytäntöönpanon tehokkuutta. Ne liikenteenharjoittajat, jotka soveltavat matkustajien oikeuksia vaatimustenmukaisella tavalla, voivat täyttää lisävelvoitteet pienimmillä kustannuksilla. Uudet velvoitteet kannustavat niitä liikenteenharjoittajia, jotka jättävät toistuvasti noudattamatta tiettyjä oikeuksia, tekemään muutoksia. Ehdotus tehostaa kansallisten täytäntöönpanoelinten työtä, koska liikenteenharjoittajien on annettava niille enemmän tietoa sääntöjen noudattamisesta, mikä mahdollistaa riskiperusteisen lähestymistavan valvontatoimiin.

Lisäksi aloitteessa esitetään yksinkertaistuksia niille matkustajille, jotka ostavat lentolippunsa välittäjien kautta, koska aloitteella selkeytetään, miten lippujen hinta palautetaan heille (ennen kaikkea kuka maksaa palautuksen ja milloin). Kun määritetään selkeät määräajat sille, milloin välittäjät palauttavat maksut matkustajille, matkustajien ei tarvitse paneutua tarkemmin eri ehtoihin, joissa ei nykyisellään useinkaan vahvisteta maksuaikoja. Aloite tehostaa palautusmenettelyä sekä lentoliikenteen harjoittajien että välittäjien kannalta, koska menettely, määräajat ja tiedotuskanavat ovat selkeitä kaikille osapuolille.

Aloitteen vaikutuksen kohteena olevista toimijoista pk-yrityksiä on 95 prosenttia lentoliikenteen välittäjistä, 85 prosenttia linja-autoliikenteen harjoittajista ja 99 prosenttia vesiliikenteen henkilöliikennepalvelujen harjoittajista.³⁰

EU:n kilpailukykyyn tai kansainväliseen kauppaan kohdistuvan vaikutuksen odotetaan olevan pitkälti neutraali.

Yhtä lukuun ottamatta kaikilla täytäntöönpanon valvonnan alalla toteutettavista toimenpiteistä säännellään kansallisten täytäntöönpanoelinten ja liikenteenharjoittajien tai komission ja kansallisten täytäntöönpanoelinten välistä suhdetta, ja ne on mukautettu digitaaliseen ympäristöön. Ainoa toimenpide, jolla on suora vaikutus kansalaisiin, on se, että käyttöön otetaan vakimuotoiset lomakkeet palautus- ja korvaushakemuksille. Tällaiset lomakkeet ovat saatavilla sekä fyysisessä että digitaalisessa muodossa: odotettavissa on, että suurin osa kansalaisista käyttää digitaalista lomaketta, mutta tällä tavoin ei suljeta pois kansalaisia, jotka eivät jostakin syystä käytä digitaalisia ratkaisuja.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, liite II REFIT-aloitteet, s. 7, nro 6.

³⁰ SWD(2023) 386.

Hinnan palauttamisen suhteen suunnitellut toimenpiteet soveltuvat sekä fyysiseen että digitaaliseen ympäristöön. Matkustajille olisi ilmoitettava sen elimen yhteystiedot (verkko- tai sähköpostiosoite, puhelinnumero ja postiosoite), jolta matkustajan olisi haettava hinnan palautusta. Lentoliikenteen harjoittajan keskitetyn yhteyspisteen on määrä tarjota yhteydenottomahdollisuus puhelimitse, postitse ja verkossa. Lentoliikenteen välittäjien ja lentoliikenteen harjoittajien olisi tiedotettava matkustajille palautusmenettelystä verkkosivustoillaan sekä varausvahvistuksessa.

Kestävän kehityksen tavoitteet

Aloitteella edistetään seuraavia **kestävän kehityksen tavoitteita**: tavoitetta 10 ”Vähentää eriarvoisuutta maiden sisällä ja niiden välillä” (vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien osalta), tavoitetta 13 ”Ilmastotekoja” (matkustajien oikeuksien parantaminen voi kannustaa ihmisiä käyttämään enemmän joukkoliikennettä yksityisautoilun sijaan) ja tavoitetta 16 ”Taata kaikille pääsy oikeuspalvelujen pariin ja rakentaa tehokkaita ja vastuullisia instituutioita” (matkustajien parempi oikeussuoja ja sen saatavuus sekä hallinnon paremmat välineet valvoa sen toteutumista).

Ilmastoa koskeva yhdenmukaisuustarkastus

Ehdotus on yhdenmukainen eurooppalaisessa ilmastolaissa vahvistetun ilmastoneutraaliustavoitteen sekä unionin vuosiksi 2030 ja 2050 asettamisen tavoitteiden kanssa ja tukee kestävän kehityksen tavoitteen 13 ”Ilmastotekoja” saavuttamista, kuten edellä kuvataan.

Perusoikeudet

Ehdotuksessa kunnioitetaan perusoikeuksia ja otetaan huomioon Euroopan unionin perusoikeuskirjassa tunnustetut periaatteet ja erityisesti sen 21, 26, 38 ja 47 artikla, joissa käsitellään kaikenlaisen syrjinnän kieltämistä, vammaisten henkilöiden sopeutumista yhteiskuntaan, kuluttajansuojan korkean tason varmistamista sekä oikeutta tehokkaihin oikeussuojakeinoihin ja puolueettomaan tuomioistuimeen.

Velvoitteella jakaa matkustajien henkilötietoja on vaikutus perusoikeuskirjan 8 artiklassa vahvistettuun henkilötietojen suojaa koskevaan oikeuteen. Tämä velvoite on tarpeellinen ja oikeassa suhteessa tavoitteeseen, joka on varmistaa, että kuluttajilla on perusoikeuskirjan 38 artiklan mukainen suoja. Lisäksi tietosuojaan kohdistuvien vaikutusten lieventämiseksi otetaan käyttöön tietosuojatakeita eli rajoitetaan käyttötarkoitusta ja määritetään selkeä säilytysaika. Ehdotuksen muilla säännöksillä, jotka koskevat matkustajien yhteystietojen käyttöä, edistetään perusoikeuskirjan 8 artiklan mukaisen henkilötietojen suojaa koskevan oikeuden kunnioittamista määrittelemällä selkeästi, mitä henkilötietoja voidaan käyttää tiettyihin tarkoituksiin (tiedottamiseen, hinnan palauttamiseen ja matkustajan uudelleenreititykseen sekä turvallisuussyistä) ja millä edellytyksillä.

4. TALOUSARVIOVAIKUTUKSET

Ehdotuksella ei ole vaikutuksia EU:n talousarvioon.

5. LISÄTIEDOT

• Toteuttamissuunnitelmat, seuranta, arviointi ja raportointijärjestelyt

Komissio arvioi tämän aloitteen täytäntöönpanoa ja tehokkuutta vaikutustenarvioinnissa mainittujen edistymisindikaattoreiden perusteella. Näitä ovat muun muassa kansallisten täytäntöönpanoelinten, vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja Euroopan kuluttajakeskusten vastaanottamien valitusten määrä, kansallisten täytäntöönpanoelinten toteuttamien seurantatoimien määrä ja tyyppi sekä kansallisten täytäntöönpanoelinten liikenteenharjoittajille määräämien seuraamusten määrä.³¹ Lisäksi Eurobarometri-tutkimuksilla mitataan matkustajien tietämystä heidän oikeuksistaan ja tyytyväisyyttä siihen, miten liikenteenharjoittajat toteuttavat matkustajien oikeuksia EU:ssa. Liikenteenharjoittajien selvitykset omien palvelujensa laatuvaatimusten täytäntöönpanosta ovat myös hyödyllinen väline toimenpiteen arvioinnissa. Kun tarkastellaan hinnan palauttamista silloin, kun lentolippu on varattu välittäjän kautta, tärkeitä indikaattoreita ovat niiden kyselyjen ja valitusten määrä, jotka matkustajat tekevät kansallisille täytäntöönpanoelimille asian pallottelusta liikenteenharjoittajan ja välittäjän välillä, ja valitukset, jotka välittäjistä tehdään kansallisille täytäntöönpanoelimille (ja joiden odotetaan lisääntyvän, sillä kansalliset täytäntöönpanoelimet eivät nykyisin käsittele välittäjiin liittyviä valituksia). Kansalliset täytäntöönpanoelimet ilmoittavat näistä komissiolle.

Tiedonannossa *EU:n pitkän aikavälin kilpailukyky vuoden 2030 jälkeen*³² komissio sitoutui järjeistämään ja yksinkertaistamaan raportointivaatimuksia heikentämättä kuitenkaan politiikan tavoitteita. Tämä ehdotus on näiden tavoitteiden mukainen. Ehdotuksella luodaan lento-, linja-auto- ja vesiliikenteen harjoittajille³³ uusi velvoite julkaista joka toinen vuosi selvitys omien palvelujensa laatuvaatimusten täytäntöönpanosta matkustajien oikeuksiin liittyvien keskeisten tulosindikaattorien pohjalta (esimerkiksi täsmällisyys, valitusten käsittely, yhteistyö vammaisten henkilöiden edustajien kanssa). Nämä selvitykset ovat kuitenkin ehdottoman välttämättömiä, jotta voidaan seurata matkustajien oikeuksia ja valvoa niiden toteuttamista. Liikenteenharjoittajat ilmoittivat sidosryhmien kuulemisessa, että ne keräävät jo kyseiset tiedot, ja asianomaiseen raportointitiheyteen (vain joka toinen vuosi) päädyttiin näiden toimenpiteiden täytäntöönpanokustannusten pitämiseksi alhaisina. Nämä selvitykset ovat arvokas tietolähde kansallisille täytäntöönpanoelimille, joilla on rajalliset resurssit seurantaan ja täytäntöönpanon valvontaa koskevien tehtäviensä suorittamiseen. Lisäksi matkustajat voivat selvitysten perusteella tehdä tietoon perustuvia päätöksiä liikenteenharjoittajan valitsemisesta toiminnan laadun perusteella, ja selvitykset voisivat myös kannustaa liikenteenharjoittajia kilpailemaan toiminnan laadulla.

• Ehdotukseen sisältyvien säännösten yksityiskohtaiset selitykset

Ehdotuksella on vähäinen vaikutus viiden muutetun asetuksen rakenteeseen. Se täydentää nykyistä sääntelykehystä lisäämällä kattavia vaatimuksia nykyisiin liikennemuotoon perustuviin sääntöihin. Uuden asetuksen rakenne koostuu seuraavista artikloista.

Johdanto-osan kappaleet

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Tämä velvoite koskee jo rautatieyrittäjiä rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista annetun asetuksen (EU) 2021/782 29 artiklan nojalla.

Johdanto-osan kappaleissa nostetaan keskiöön se, miten matkustajien oikeudet edistävät yhteistä liikennepolitiikkaa, kuluttajansuojapolitiikkaa sekä kestävä ja älykkään liikkuvuuden strategian tavoitteita. Johdanto-osan kappaleissa tuodaan myös esiin ongelmat ja tavoitteet, joihin ehdotuksella puututaan, sekä ehdotettujen toimenpiteiden perustelut.

1 artikla: Asetuksen (EY) N:o 261/2004 muuttaminen (lentomatikustajien oikeudet)

Tämä artikla sisältää muutetun asetuksen uusien osatekijöiden määritelmät ja säännökset, jotka koskevat uusia vaatimuksia: lipun hinnan palauttaminen, kun lippu on ostettu välittäjän kautta, parempi tiedottaminen matkustajille heidän oikeuksistaan varauksen tekohetkellä ja matkustushäiriöiden aikana, palvelujen laatuvaatimukset, yhteinen lomake palautus- ja korvaushakemuksille, riskiperusteinen lähestymistapa noudattamisen seurantaan, tietojen jakaminen kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa ja kansallisten täytäntöönpanoelinten antamat tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta.

2 artikla: Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 muuttaminen (vammainen henkilöiden ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudet lentoliikenteessä)

Artiklassa esitetään muutetun asetuksen uusien osatekijöiden määritelmien jälkeen seuraavia uusia vaatimuksia koskevat säännökset: palvelujen laatuvaatimukset, yhteinen lomake palautus- ja korvaushakemuksille, riskiperusteinen lähestymistapa noudattamisen seurantaan, tietojen jakaminen kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa, kansallisten täytäntöönpanoelinten antamat tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta, jäsenvaltioiden ja komission välinen yhteistyö ja matkustajien oikeuksia käsittelevä komitea.

3 artikla: Asetuksen (EU) N:o 1177/2010 muuttaminen (matkustajien oikeudet vesiliikenteessä)

Artiklassa esitetään muutetun asetuksen uusien osatekijöiden määritelmien jälkeen seuraavia uusia vaatimuksia koskevat säännökset: yhteinen lomake palautus- ja korvaushakemuksille, parempi tiedottaminen matkustajille heidän oikeuksistaan varauksen tekohetkellä ja matkustushäiriöiden aikana, palvelujen laatuvaatimukset, riskiperusteinen lähestymistapa noudattamisen seurantaan, tietojen jakaminen kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa, kansallisten täytäntöönpanoelinten antamat tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta, jäsenvaltioiden ja komission välinen yhteistyö ja matkustajien oikeuksia käsittelevä komitea.

4 artikla: Asetuksen (EU) N:o 181/2011 muuttaminen (matkustajien oikeudet linja-autoliikenteessä)

Artiklassa esitetään muutetun asetuksen uusien osatekijöiden määritelmien jälkeen seuraavia uusia vaatimuksia koskevat säännökset: yhteinen lomake palautus- ja korvaushakemuksille, parempi tiedottaminen matkustajille heidän oikeuksistaan varauksen tekohetkellä ja matkustushäiriöiden aikana, palvelujen laatuvaatimukset, riskiperusteinen lähestymistapa matkustajien oikeuksien noudattamisen seurantaan, tietojen jakaminen kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa, kansallisten täytäntöönpanoelinten antamat tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta, jäsenvaltioiden ja komission välinen yhteistyö ja matkustajien oikeuksia käsittelevä komitea.

5 artikla: Asetuksen (EU) N:o 2021/782 muuttaminen (matkustajien oikeudet rautatieliikenteessä)

Artiklassa esitetään muutetun asetuksen uusien osatekijöiden määritelmät ja seuraavia uusia vaatimuksia koskevat säännökset: matkustajien kanssa käytettävät viestintävälineet, riskiperusteinen lähestymistapa matkustajien oikeuksien noudattamisen seurantaan sekä jäsenvaltioiden ja komission välinen yhteistyö.

Ehdotuksen 6 artikla sisältää asetuksen yhteiset säännökset voimaantulosta.

Lisäksi asetuksen liitteet sisältävät yksityiskohtaisia tietoja palvelujen laatuvaatimuksista kaikissa liikennemuodoissa lukuun ottamatta rautatieliikennettä.

Ehdotus

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS

asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/2010, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 91 artiklan 1 kohdan ja 100 artiklan 2 kohdan,

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

sen jälkeen kun esitys lainsäätämisyksityksessä hyväksyttäväksi säädökseksi on toimitettu kansallisille parlamenteille,

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon¹,

ottavat huomioon alueiden komitean lausunnon²,

noudattavat tavallista lainsäätämisyksitystä,

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksiin (EY) N:o 261/2004³, (EY) N:o 1107/2006⁴, (EU) N:o 1177/2010⁵, (EU) N:o 181/2011⁶ ja (EU) 2021/782⁷ olisi

¹ EUVL C , , s. .

² EUVL C , , s. .

³ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004, annettu 11 päivänä helmikuuta 2004, matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (EY) N:o 295/91 kumoamisesta (EUVL L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006, annettu 5 päivänä heinäkuuta 2006, vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä (EUVL L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁵ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1177/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (EUVL L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 181/2011, annettu 16 päivänä helmikuuta 2011, matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (EUVL L 55, 28.1.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

tehtävä joitakin muutoksia, jotta varmistetaan matkustajien oikeuksien tehokas suojeleminen unionissa lento-, rautatie-, meri- ja sisävesi- sekä linja-autoliikenteessä.

- (2) Matkustajien oikeuksien toteutuminen voisi lisätä joukkoliikenteellä matkustamista, mikä on asetettu tavoitteeksi komission joulukuussa 2020 hyväksymässä kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategiassa.
- (3) Komissio totesi vuosina 2019 ja 2020 toteuttamissaan asetuksen (EY) N:o 1107/2006, asetuksen (EU) N:o 1177/2010 ja asetuksen (EU) N:o 181/2011 kattavissa arvioinneissa, että matkustajien oikeuksia koskevan unionin lainsäädännön tehokkuus vaarantuu, koska matkustajat eivät tunne oikeuksiaan ja niiden käyttöä koskevia nykyisiä säännöksiä. Lisäksi arvioinneissa todettiin, että matkustajat, mukaan lukien vammaiset henkilöt ja liikuntarajoitteiset henkilöt, eivät voi täysin hyödyntää oikeuksiaan sellaisten puutteiden vuoksi, joita on toisaalta siinä, miten liikenteenharjoittajat, lentoaseman pitäjät, asemanhaltijat, satamaterminaalin pitäjät, linja-autoterminaalin pitäjät ja välittäjät soveltavat näitä oikeuksia, ja toisaalta siinä, miten kansalliset täytäntöönpanoviranomaiset valvovat näiden oikeuksien toteuttamista.⁸
- (4) Asetuksen (EY) N:o 261/2004, asetuksen (EY) N:o 1107/2006, asetuksen (EU) N:o 1177/2010 ja asetuksen (EU) N:o 181/2011 sääntöjä on tarpeen yksinkertaistaa, johdonmukaistaa ja yhdenmukaistaa erityisesti niiden sääntöjen osalta, jotka koskevat tiedottamista matkustajille heidän oikeuksistaan ennen matkaa ja matkan aikana, matkustajien oikeuksien toteuttamista ja matkustajien valitusten käsittelyä. Kyseisten asetusten nykyisiä sääntöjä olisi muutettava siten, että ne täydentävät hiljattain annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2021/782⁹ sääntöjä, jotka koskevat lomakkeita korvaus- ja palautushakemuksille, palvelujen laatuvaatimuksia, liikenteenharjoittajien velvollisuuksia jakaa tietoja kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa sekä kansallisten täytäntöönpanoelinten matkustajille antamia tietoja vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta.
- (5) Nykyään palautusmenettely on epäselvä, jos lentoliput on varattu välittäjän kautta, ja sitä olisi sen vuoksi selkeytettävä. Välittäjät osallistuvat palautusmenettelyyn kahdella eri tavalla: joko ne ovat toimittaneet matkustajan (luottokortin) maksutiedot suoraan liikenteenharjoittajalle (pass through -välittäjä), jolloin lentoliikenteen harjoittaja kääntää alkuperäisen maksuvirran suunnan siten, että palautus maksetaan suoraan matkustajan tilille, tai ne ovat maksaneet lentoliikenteen harjoittajalle omalta tililtään (Merchant of Record -välittäjä), jolloin palautettava maksu saapuu välittäjän tilille, kun lentoliikenteen harjoittaja kääntää maksuvirran suunnan. Tämän jälkeen välittäjä siirtää lopullisen palautettavan maksun matkustajalle. Matkustajat eivät useinkaan tiedä, minkä palautusmenettelyn välittäjä valitsee. Välittäjän ja lentoliikenteen harjoittajan olisi tiedotettava matkustajalle palautusmenettelystä. Lentoliikenteen

⁷ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (uudelleenlaadittu) (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

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

⁹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (uudelleenlaadittu) (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

harjoittajan olisi erityisesti ilmoitettava julkisesti, tekeekö se yhteistyötä välittäjien kanssa palauttamisten käsittelemiseksi, ja jos tekee, minkä välittäjien kanssa.

- (6) Lentoliikenteen alalla on yleinen käytäntö, että palautettava maksu käsitellään sellaisen välittäjän kautta, joka on suorittanut maksun lentoliikenteen harjoittajalle omalta tililtään (Merchant of Record -välittäjä). Siksi tämä mahdollisuus olisi annettava lentoliikenteen harjoittajalle.
- (7) Jos lentoliikenteen harjoittaja käsittelee palautuksia tämällyyppisen välittäjän kautta, matkustajalle maksettavan palautuksen maksuaikaa olisi pidennettävä enintään 14 päivään, jotta palautusmenettelyn kaksi vaihetta voidaan ottaa huomioon. Lentoliikenteen harjoittajan olisi näin ollen siirrettävä palautettava maksu välittäjälle enintään seitsemän päivän kuluessa, ja välittäjän olisi siirrettävä se matkustajalle toisten seitsemän päivän kuluessa. Jos matkustajalle ei makseta palautusta viimeistään 14 päivän kuluessa, matkustajalla olisi kuitenkin oltava oikeus saada palautus suoraan lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta.
- (8) Lentoliikenteen harjoittajien ja välittäjien suorittamaan henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679¹⁰. Kaikessa henkilötietojen käsittelyssä on erityisesti noudatettava asetuksen (EU) 2016/679 5 artiklan 1 kohdassa ja 6 artiklan 1 kohdassa vahvistettuja vaatimuksia. Olisi huomattava, että velvollisuudet, jotka koskevat tietojen antamista matkustajille heidän oikeuksistaan, eivät rajoita asetuksen (EU) 2016/679 12, 13 ja 14 artiklan mukaista rekisterinpitäjän velvollisuutta toimittaa tietoja rekisteröidylle.
- (9) Kun matkustaja hankkii lipun välittäjältä, lentoliikenteen harjoittajan olisi voitava tarvittaessa ottaa suoraan yhteyttä matkustajaan, jotta matkustaja varmasti saa asiaankuuluvat matkatiedot sekä tiedon siitä, että lentoliikenteen harjoittaja täyttää velvoitteet, jotka perustuvat tähän asetukseen, sovellettavaan lentoturvallisuutta ja ilmailun turvatoimia koskevaan unionin lainsäädäntöön sekä lennon suorittavaa lentoliikenteen harjoittajaa koskevaan asetukseen (EY) N:o 2111/2005¹¹. Liikenteenharjoittaja saa käyttää näitä yhteystietoja yksinomaan täyttääkseen nämä velvoitteet, eikä se saa käsitellä matkustajien yhteystietoja muita tarkoituksia varten. Nämä henkilötiedot olisi poistettava 72 tunnin kuluessa kuljetussopimuksen päättymisestä, paitsi jos henkilötietojen pidempi säilyttäminen on perusteltua, jotta voidaan täyttää matkustajan oikeutta uudelleenreititykseen, palautukseen tai korvaukseen koskevat velvoitteet.
- (10) Matkustajien oikeuksien noudattamisen seurantaan sovelletaan riskiperusteista lähestymistapaa, joka perustuu paitsi saatuihin valituksiin, myös noudattamisen seurantatoimiin, kuten tarkastuksiin, ja jonka tarkoituksena on varmistaa, että kansalliset täytäntöönpanoelimet kykenevät paremmin havaitsemaan tapaukset, joissa

¹⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 119, 4.5.2016, s. 1).

¹¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 2111/2005, annettu 14 päivänä joulukuuta 2005, yhteisössä toimintakieltoon asetettuja lentoliikenteen harjoittajia koskevan yhteisön luettelon laatimisesta ja lennon suorittavan lentoliikenteen harjoittajan ilmoittamisesta lentomatikustajille sekä direktiivin 2004/36/EY 9 artiklan kumoamisesta (EUVL L 344, 27.12.2004, s. 15).

liikenteenharjoittajat ja terminaalinpitäjät eivät noudata nykyisiä sääntöjä, ja korjaamaan noudattamatta jättämisen.

- (11) Matkustajille heidän oikeuksistaan ennen matkaa ja matkan aikana annettavien tietojen tarkoituksena on parantaa tietoisuutta näistä oikeuksista. Tällaisten tietojen olisi oltava tiiviisti esitettyjä, ja ne olisi asetettava helposti, näkyvästi ja suoraan saataville. Ne olisi annettava selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla ja mahdollisuuksien mukaan sähköisesti.
- (12) Kansallisten täytäntöönpanoelinten olisi tehtävä yhteistyötä keskenään asianomaisten asetusten yhdenmukaisen tulkinnan ja soveltamisen varmistamiseksi. Säännöllinen tiedonkulku liikenteenharjoittajilta, terminaalinpitäjiltä ja välittäjiltä kansallisille täytäntöönpanoelimille kaikista asianomaisten asetusten soveltamiseen liittyvistä näkökohdista auttaisi kansallisia täytäntöönpanoelimiä täyttämään paremmin seurantatehtävänsä.
- (13) Liikenteenharjoittajien ja terminaalinpitäjien olisi määriteltävä, hallinnoitava ja seurattava kaikkien matkustajaliikennepalvelujen laatuvaatimuksia, joissa otetaan huomioon kunkin liikennemuodon toiminnalliset ominaisuudet. Näissä palvelujen laatuvaatimuksissa olisi viitattava muun muassa viivästyksiin, peruutuksiin, vammaisille henkilöille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettavaan apuun, valitusten käsittelymenettelyihin, asiakastytyvyyteen ja siisteyteen. Liikenteenharjoittajien olisi myös asetettava tiedot palvelujensa laatuvaatimuksista julkisesti saataville.
- (14) Lentomatkustajien oikeuksien osalta lentoliikenteen harjoittajien olisi pyrittävä laatimaan käsimatkatavaroiden painoa ja kokoa koskevat toimialan standardit, jotta voidaan rajoittaa nykyistä eri käytäntöjen suurta määrää ja parantaa matkustajien matkustuskokemusta, sekä raportoitava näiden standardien noudattamisesta osana palvelujen laadunhallintajärjestelmiään. Liikenteenharjoittajien laatuvaatimuksistaan julkaisemien täytäntöönpanoselvitysten olisi mahdollistettava se, että käyttäjät voivat vertailla vaihtoehtoja ja tehdä tietoon perustuvia valintoja, kannustettava palvelujen laatuun perustuvaan kilpailuun sekä helpotettava kansallisten täytäntöönpanoelinten harjoittamaa yhdenmukaista seurantaa ja täytäntöönpanon valvontaa.
- (15) Jotta matkustajien olisi helpompi hakea palautusta tai korvausta asianomaisten asetusten mukaisesti, tällaisia hakemuksia varten olisi laadittava lomakkeet, jotka ovat päteviä kaikkialla unionissa. Matkustajien olisi voitava jättää hakemuksensa tällaista lomaketta käyttäen.
- (16) Henkilökohtaisiin oikeussuojatoimiin turvautuville matkustajille olisi tiedotettava mahdollisuuksista valittaa vaihtoehtoihin riidanratkaisuelimiin asianomaisten asetusten väitetystä rikkomisesta. Kansallisilla täytäntöönpanoelimillä on parhaat edellytykset tähän.
- (17) Jos lentoliikenteen harjoittaja, sen edustaja tai matkanjärjestäjä vaatii, että vammaisen henkilön tai liikuntarajoitteisen henkilön seurassa matkustaa toinen henkilö, joka kykenee antamaan kansainvälisen, unionin tai kansallisen lainsäädännön sovellettavien turvallisuusvaatimusten mukaisesti vaadittua apua, saattajan olisi matkustettava ilmaiseksi, ottaen huomioon vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksen 9 artikla ja jotta vammaisilla henkilöillä

ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä olisi samat mahdollisuudet tehdä lentomatkoja kuin muillakin kansalaisilla. Lisäksi tämä seikka olisi saatettava yhdenmukaiseksi rautatie-, linja-auto- ja vesiliikenteessä unionissa voimassa olevien oikeuksien kanssa. Vammaisille henkilöille ja liikuntarajoitteisille henkilöille esteettömässä muodossa annettavat tiedot olisi lisäksi annettava sovellettavan lainsäädännön, kuten direktiivin (EU) 2019/882¹² liitteessä I vahvistettujen esteettömyysvaatimusten, mukaisesti.

- (18) Jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla saavuttaa tämän asetuksen tavoitteita eli varmistaa lento-, rautatie-, linja-auto- ja vesiliikenteen matkustajien oikeuksien tehokasta toteuttamista, vaan ne voidaan saavuttaa paremmin unionin tasolla, koska sisämarkkinoilla on tarpeen olla samat säännöt. Tämän vuoksi unioni voi toteuttaa toimenpiteitä Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 5 artiklassa vahvistetun toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Mainitussa artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä asetuksessa ei ylitetä sitä, mikä on tarpeen näiden tavoitteiden saavuttamiseksi.
- (19) Jotta voidaan varmistaa tämän asetuksen yhdenmukainen täytäntöönpano, komissiolle olisi siirrettävä täytäntöönpanovaltaa. Tätä valtaa olisi käytettävä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 182/2011¹³ mukaisesti. Kun palautus- ja korvaushakemuksille vahvistetaan yhteisiä lomakkeita, olisi noudatettava tarkastelumenettelyä.
- (20) Tässä asetuksessa kunnioitetaan perusoikeuksia ja otetaan huomioon Euroopan unionin perusoikeuskirjassa tunnustetut periaatteet ja erityisesti sen 21, 26, 38 ja 47 artikla, joissa käsitellään kaikenlaisen syrjinnän kieltämistä, vammaisten henkilöiden sopeutumista yhteiskuntaan, kuluttajansuojan korkean tason varmistamista sekä oikeutta tehokkaisiin oikeussuojakeinoihin ja puolueettomaan tuomioistuimeen.
- (21) Euroopan tietosuojavaltuutettua on kuultu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/1725¹⁴ 42 artiklan 1 kohdan mukaisesti, ja hän on antanut lausuntonsa [1].

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN ASETUKSEN:

1 artikla

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 muuttaminen

Muutetaan asetusta (EY) N:o 261/2004 seuraavasti:

¹² Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/882, annettu 17 päivänä huhtikuuta 2019, tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista (EUVL L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

¹³ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 182/2011, annettu 16 päivänä helmikuuta 2011, yleisistä säännöistä ja periaatteista, joiden mukaisesti jäsenvaltiot valvovat komission täytäntöönpanovallan käyttöä (EUVL L 55, 28.2.2011, s. 13).

¹⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/1725, annettu 23 päivänä lokakuuta 2018, luonnollisten henkilöiden suojelusta unionin toimielinten, elinten ja laitosten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta sekä asetuksen (EY) N:o 45/2001 ja päätöksen N:o 1245/2002/EY kumoamisesta (EUVL L 295, 21.11.2018, s. 39).

(1) Lisätään 2 artiklaan seuraava määritelmä:

”z) ’välittäjällä’ mitä tahansa lipunmyyjää taikka direktiivin (EU) 2015/2302 3 artiklan 8 ja 9 alakohdassa määriteltyä matkanjärjestäjää tai matkanvälittäjää, joka ei ole liikenteenharjoittaja.”

(2) Lisätään 8 a artikla seuraavasti:

”8 a artikla

Hinnan palauttaminen, kun lippu on varattu välittäjän kautta

1. Kun matkustaja on ostanut lipun välittäjän kautta, lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja voi tehdä 8 artiklan 1 kohdan a alakohdassa tarkoitetun palautuksen kyseisen välittäjän kautta tämän artiklan mukaisesti.

2. Välittäjän ja lentoliikenteen harjoittajan on ilmoitettava matkustajalle tässä artiklassa säädetystä palautusmenettelystä selkeästi, ymmärrettävästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla varauksen tekohetkellä ja varausvahvistuksessa.

3. Välittäjän kautta toteutettavan palautuksen on oltava maksutonta matkustajille ja kaikille muille asianomaisille osapuolille.

4. Lentoliikenteen harjoittajan on ilmoitettava julkisesti selkeällä, ymmärrettävällä ja helposti saatavilla olevalla tavalla, suostuuko se käsittelemään palautukset välittäjien kautta, ja jos suostuu, minkä välittäjien kautta.

5. Jos palautus toteutetaan sellaisten välittäjien kautta, jotka ovat maksaneet lentoliikenteen harjoittajalle lipuista omilta tileiltään, sovelletaan seuraavia sääntöjä:

a) lentoliikenteen harjoittajan on maksettava palautus välittäjälle seitsemän päivän kuluessa yhdellä maksutapahtumalla samalla maksutavalla, jota käytettiin varauksen tekohetkellä, ja yhdistettävä maksu alkuperäiseen varausnumeroon. Seitsemän päivän määräaika alkaa päivästä, jona matkustaja valitsee palautuksen tämän asetuksen 8 artiklan 1 kohdan a alakohdan ensimmäisen luetelmakohdan mukaisesti. Välittäjän on maksettava palautus matkustajalle alkuperäisellä maksutavalla viimeistään toisten seitsemän päivän kuluessa ja ilmoitettava asiasta matkustajalle ja lentoliikenteen harjoittajalle;

b) jos matkustaja ei saa palautusta 14 päivän kuluessa päivästä, jona hän valitsi palautuksen tämän asetuksen 8 artiklan 1 kohdan a alakohdan ensimmäisen luetelmakohdan mukaisesti, lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on otettava yhteyttä matkustajaan viimeistään 14 päivän määräajan päättymistä seuraavana päivänä saadakseen maksutiedot palautusta varten. Nämä maksutiedot saatuaan lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on maksettava palautus matkustajalle seitsemän päivän kuluessa ja ilmoitettava asiasta matkustajalle ja välittäjälle.

6. Tämä artikla ei vaikuta lennosta vastaavien lentoliikenteen harjoittajien direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisiin velvoitteisiin.”

(3) Lisätään 14 a artikla seuraavasti:

”14 a artikla

Tiedon välitys

1. Tämän asetuksen mukaisesti matkustajille annettavat tiedot on toimitettava myös sähköisesti, jos se on teknisesti mahdollista. Kun tiedot toimitetaan tällä tavoin, lentoliikenteen harjoittajien ja välittäjien on varmistettava, että matkustaja voi tallentaa kirjallisen kirjeenvaihdon, myös tällaisen kirjeenvaihdon päivämäärän ja kellonajan, pysyvälle välineelle. Kaikkien viestintävälineiden on mahdollistettava matkustajan nopeat ja tehokkaat yhteydenotot.

2. Jos matkustaja ei hanki lippua suoraan lentoliikenteen harjoittajalta vaan välittäjän kautta, kyseisen välittäjän on toimitettava matkustajan yhteystiedot ja varaustiedot lentoliikenteen harjoittajalle. Lentoliikenteen harjoittaja voi käyttää näitä yhteystietoja ainoastaan siinä määrin kuin se on tarpeen, jotta lentoliikenteen harjoittaja voi täyttää tämän asetuksen mukaiset tietojen antamista, huolenpitoa, hinnan palautusta, uudelleenreititystä ja korvauksia koskevat velvollisuutensa sekä sovellettavan lentoturvallisuutta ja ilmailun turvatoimia koskevan unionin lainsäädännön mukaiset lentoliikenteen harjoittajan velvollisuudet ja antaa matkustajille tiedon lennon suorittavasta lentoliikenteen harjoittajasta asetuksen (EY) N:o 2111/2005 III luvun velvoitteiden mukaisesti.

3. Liikenteenharjoittajan on poistettava yhteystiedot 72 tunnin kuluessa kuljetussopimuksen päättymisestä, paitsi jos yhteystietojen pidempi säilyttäminen on perusteltua, jotta voidaan täyttää matkustajan oikeutta uudelleenreititykseen, palautukseen tai korvaukseen koskevat velvoitteet.

4. Jos välittäjä hankkii lipun matkustajan puolesta, välittäjän on ilmoitettava lentoliikenteen harjoittajalle varauksen tekohetkellä siitä, että se on varannut lipun välittäjänä. Sen on toimitettava lentoliikenteen harjoittajalle oma postiosoiteensa ja sähköiset yhteystietonsa. Jos välittäjä pyytää saada tiedot, jotka matkustaja vastaanottaa lentoliikenteen harjoittajalta, 2 kohdan mukaisten velvoitteidensa täyttämiseksi, sen on tiedotettava asiasta lentoliikenteen harjoittajalle ja lentoliikenteen harjoittajan on toimitettava 2 kohdan mukaiset tiedot samanaikaisesti välittäjälle ja matkustajalle.

5. Lentoliikenteen harjoittajan on annettava välittäjälle mahdollisuus toimittaa ja pyytää 2 ja 4 kohdan mukaisia tietoja osana varausprosessia.”

(4) Lisätään 15 a artikla seuraavasti:

”15 a artikla

Palvelujen laatuvaatimukset

1. Lentoliikenteen harjoittajien on vahvistettava palvelujen laatuvaatimukset ja otettava käyttöön laadunhallintajärjestelmä pitääkseen yllä palvelujen laatua. Palvelujen laatuvaatimuksissa on otettava huomioon ainakin liitteessä II luetellut seikat.

2. Lentoliikenteen harjoittajien on valvottava palvelujensa tasoa palvelujen laatuvaatimusten mukaisesti. Niiden on julkaistava selvitys palvelujensa laadun

tasosta verkkosivustollaan viimeistään [kahden vuoden kuluttua tämän asetuksen soveltamisen alkamisesta] ja joka toinen vuosi sen jälkeen. Kyseinen selvitys ei saa sisältää henkilötietoja.

3. Jäsenvaltiossa sijaitsevien lentoaseman pitäjien on vahvistettava palvelujen laatuvaatimukset liitteessä II lueteltujen asiaankuuluvien seikkojen perusteella. Niiden on valvottava palvelujensa tasoa kyseisten vaatimusten pohjalta ja pyydettyä annettava kansallisille viranomaisille pääsy palvelujensa tasoa koskeviin tietoihin.”

(5) Lisätään 16 aa artikla seuraavasti:

”16 aa artikla

Yhteinen lomake palautus- ja korvaushakemuksille

1. Komissio hyväksyy täytäntöönpanosäädöksen, jossa vahvistetaan yhteinen lomake 7 ja 8 artiklan mukaisille korvaus- ja palautushakemuksille. Kyseinen yhteinen lomake on laadittava vammaisille henkilöille ja liikuntarajoitteisille henkilöille esteettömässä muodossa. Kyseinen täytäntöönpanosäädös hyväksytään Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2021/782¹⁵ 38 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.

2. Matkustajilla on oikeus toimittaa hakemuksensa 1 kohdassa tarkoitettua yhteistä lomaketta käyttäen. Lennosta vastaavat lentoliikenteen harjoittajat ja välittäjät eivät saa hylätä hakemusta ainoastaan sillä perusteella, ettei matkustaja ole käyttänyt kyseistä lomaketta. Jos hakemus ei ole riittävän täsmällinen, liikenteenharjoittajan on pyydyttävä matkustajaa selventämään hakemusta ja autettava matkustajaa tässä.

3. Lentoliikenteen harjoittajien ja välittäjien on annettava verkkosivustollaan yksityiskohtaiset tiedot, kuten sähköpostiosoite, johon 1 kohdan mukaiset hakemukset voidaan lähettää sähköisesti. Tätä vaatimusta ei sovelleta, jos olemassa on muita sähköisiä viestintävälineitä, joiden avulla matkustajat voivat hakea palautusta tai korvausta, kuten verkkosivustolla tai mobiilisovelluksissa oleva lomake, edellyttäen, että tällaisissa välineissä on saatavilla yhteisen lomakkeen sisältämät vaihtoehdot ja tiedot ja että ne ovat saatavilla myös jollakin unionin virallisella kielellä ja tällä alalla kansainvälisesti hyväksytyllä kielellä. Tällaisia välineitä käyttäviä matkustajia ei saa estää antamasta tietoja millä tahansa unionin kielellä.

4. Komissio asettaa yhteisen lomakkeen saataville kaikilla unionin kielillä verkkosivustollaan. Jäsenvaltioiden 16 artiklan 1 kohdan ja 16 a artiklan 3 kohdan mukaisesti nimeämä yksi tai useampi elin varmistaa, että yhteinen lomake on matkustajien saatavilla.”

(6) Lisätään 16 ba, 16 bb ja 16 bc artikla seuraavasti:

¹⁵ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (uudelleenlaadittu) (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Riskiperusteinen lähestymistapa matkustajien oikeuksien noudattamisen seurantaan

1. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on laadittava riskinarvioinnin perusteella noudattamisen seurantaohjelma seuratakseen, noudattavatko lentoliikenteen harjoittajat, lentoaseman pitäjät ja välittäjät tässä asetuksessa säädettyjä velvollisuuksia. Ohjelman avulla on voitava havaita ja korjata matkustajien oikeuksien täytäntöönpanossa tapahtuva toistuva noudattamatta jättäminen. Noudattamisen seurantaohjelman on sisällettävä edustava otos seurantatoimista.
2. Riskinarvioinnin on perustuttava tosiseikkojen arviointiin, jossa otetaan huomioon matkustajien näille elimille tekemät valitukset, jos niitä on saatavilla, sekä näiden elinten toteuttamissa seurantatoimissa tehdyt havainnot, 16 bb artiklan 1 ja 3 kohdassa tarkoitetut tiedot ja muut tietolähteet, jotka liittyvät tämän asetuksen soveltamiseen kyseisen jäsenvaltion alueella.
3. Riskinarviointi on tehtävä ensimmäisen kerran 30 päivään kesäkuuta XXXX [vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] mennessä ja sen jälkeen joka toinen vuosi.
4. Noudattamisen seurantatoimien on perustuttava riskien arviointiin, ja ne on suoritettava tarvittaessa auditointien, tarkastusten, haastattelujen, varmennusten ja asiakirjatarkastusten avulla. Niihin on sisällyttävä sekä ilmoitettuja toimia että toimia, joista ei ole ilmoitettu etukäteen. Seurantatoimien on oltava oikeassa suhteessa todettuihin riskeihin.
5. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on huolehdittava, että lentoliikenteen harjoittajat, lentoaseman pitäjät ja välittäjät korjaavat nopeasti täytäntöönpanoelinten toteuttamien seurantatoimien aikana havaitun noudattamatta jättämisen. Niiden on edellytettävä, että liikenteenharjoittajat toimittavat tarvittaessa toimintasuunnitelman noudattamatta jättämisen korjaamiseksi.
6. Edellä olevan 1 kohdan mukainen noudattamisen seurantaohjelma, 2 kohdan mukainen riskinarviointi ja niiden tulokset on toimitettava komissiolle viimeistään 30 päivänä kesäkuuta XXXX [kahden vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] ja sen jälkeen joka toinen vuosi.

Tietojen jakaminen kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa

1. Liikenteenharjoittajien on toimitettava kansallisille täytäntöönpanoelimille asiaan liittyvät asiakirjat ja tiedot näiden pyynnöstä ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.
2. Monimutkaisissa tapauksissa kansallinen täytäntöönpanoelin voi pidentää tätä määräaikaa enintään kolmeen kuukauteen pyynnön vastaanottamisesta.

3. Tehtäviään suorittaessaan kansallisten täytäntöönpanoelinten on otettava huomioon tiedot, jotka valitusten käsittelyyn nimetty elin on toimittanut niille, jos se on eri elin.

16 bc artikla

Kansallisten täytäntöönpanoelinten antamat tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta

Kansallisen täytäntöönpanoelimen, jolle matkustaja tekee valituksen, tai jäsenvaltion tätä tarkoitusta varten nimeämän muun elimen on tiedotettava valituksen tekijälle hänen oikeudestaan kääntyä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten puoleen henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin turvautumiseksi.”

- (7) Lisätään tämän asetuksen liite I liitteeksi II.

2 artikla

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 muuttaminen

Muutetaan asetus (EY) N:o 1107/2006 seuraavasti:

- (1) Lisätään 4 artiklan 2 kohtaan virke seuraavasti:

”Lentoliikenteen harjoittajien, niiden edustajien tai matkanjärjestäjän on varmistettava, että tällainen avustaja matkustaa ilmaiseksi ja istuu, kun se on käytännössä mahdollista, vammaisen henkilön tai liikuntarajoitteisen henkilön vieressä.”

- (2) Lisätään 10 a artikla seuraavasti:

”10 a artikla

Lentoliikenteen harjoittajien palvelujen laatuvaatimukset

1. Lentoliikenteen harjoittajien on vahvistettava palvelujen laatuvaatimukset ja otettava käyttöön laadunhallintajärjestelmä pitääkseen yllä palvelujen laatua. Palvelujen laatuvaatimuksissa on otettava huomioon ainakin liitteessä III luetellut seikat.

2. Lentoliikenteen harjoittajien on valvottava palvelujensa tasoa palvelujen laatuvaatimusten mukaisesti. Niiden on julkaistava selvitys palvelujensa laadun tasosta verkkosivustollaan viimeistään [kahden vuoden kuluttua tämän asetuksen soveltamisen alkamisesta] ja joka toinen vuosi sen jälkeen. Kyseinen selvitys ei saa sisältää henkilötietoja.”

- (3) Lisätään 14 a–14 d artikla seuraavasti:

”14 a artikla

Riskiperusteinen lähestymistapa matkustajien oikeuksien noudattamisen seurantaan

1. Edellä 14 artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen kansallisten täytäntöönpanoelinten on laadittava riskinarvioinnin perusteella noudattamisen seurantaohjelma voidakseen seurata, noudattavatko lentoliikenteen harjoittajat, lentoaseman pitäjät ja matkanjärjestäjät tässä asetuksessa säädettyjä velvollisuuksia. Ohjelman avulla on voitava havaita ja korjata matkustajien oikeuksien täytäntöönpanossa tapahtuva toistuva noudattamatta jättäminen. Noudattamisen seurantaohjelman on sisällettävä edustava otos seurantatoimista.
2. Riskinarvioinnin on perustuttava tosiseikkojen arviointiin, jossa otetaan huomioon matkustajien näille elimille tekemät valitukset, jos niitä on saatavilla, sekä näiden elinten toteuttamissa seurantatoimissa tehdyt havainnot, 10 a artiklan ja 14 b artiklan 1 ja 3 kohdassa tarkoitetut tiedot sekä muut tietolähteet, jotka liittyvät tämän asetuksen soveltamiseen kyseisen jäsenvaltion alueella.
3. Riskinarviointi on tehtävä ensimmäisen kerran 30 päivään kesäkuuta XXXX [vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] mennessä ja sen jälkeen joka toinen vuosi.
4. Noudattamisen seurantatoimien on perustuttava riskien arviointiin, ja ne on suoritettava tarvittaessa auditointien, tarkastusten, haastattelujen, varmennusten ja asiakirjatarkastusten avulla. Niihin on sisällyttävä sekä ilmoitettuja toimia että toimia, joista ei ole ilmoitettu etukäteen. Seurantatoimien on oltava oikeassa suhteessa todettuihin riskeihin.
5. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on huolehdittava, että lentoliikenteen harjoittajat, lentoaseman pitäjät ja matkanjärjestäjät korjaavat nopeasti täytäntöönpanoelinten toteuttamien seurantatoimien aikana havaitun noudattamatta jättämisen. Niiden on edellytettävä, että lentoliikenteen harjoittajat, lentoaseman pitäjät ja matkanjärjestäjät toimittavat tarvittaessa toimintasuunnitelman noudattamatta jättämisen korjaamiseksi.
6. Edellä olevan 1 kohdan mukainen noudattamisen seurantaohjelma, 2 kohdan mukainen riskinarviointi ja niiden tulokset on toimitettava komissiolle viimeistään 30 päivänä kesäkuuta XXXX [kahden vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] ja sen jälkeen joka toinen vuosi.

14 b artikla

Tietojen jakaminen kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa

1. Lentoliikenteen harjoittajien, lentoaseman pitäjien ja matkanjärjestäjien on toimitettava kansallisille täytäntöönpanoelimille asiaan liittyvät asiakirjat ja tiedot näiden pyynnöstä ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.
2. Monimutkaisissa tapauksissa kansallinen täytäntöönpanoelin voi pidentää tätä määräaikaa enintään kolmeen kuukauteen pyynnön vastaanottamisesta.

3. Tehtäviään suorittaessaan 14 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimetyin elimen on otettava huomioon tiedot, jotka valitusten käsittelyyn nimetty elin on toimittanut sille, jos se on eri elin.

14 c artikla

Kansallisten täytäntöönpanoelinten antamat tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta

Kansallisen täytäntöönpanoelimen, jolle matkustaja tekee valituksen, tai jäsenvaltion tätä tarkoitusta varten 15 artiklan 2 kohdan mukaisesti nimeämän muun elimen on tiedotettava valituksen tekijälle hänen oikeudestaan kääntyä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten puoleen henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin turvautumiseksi.

14 d artikla

Jäsenvaltioiden ja komission välinen yhteistyö

1. Jäsenvaltioiden on lähetettävä säännöllisesti olennaiset tiedot tämän asetuksen säännösten soveltamisesta komissiolle, joka saattaa nämä tiedot muiden jäsenvaltioiden käytettäväksi sähköisessä muodossa.

2. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on komission pyynnöstä tutkittava yhden tai useamman lentoliikenteen harjoittajan, lentoaseman pitäjän ja matkanjärjestäjän noudattamia, tässä asetuksessa vahvistettujen velvollisuuksien vastaisia epäilyttäviä käytäntöjä ja raportoitava havainnoistaan komissiolle neljän kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä.”

(4) Lisätään 16 a artikla seuraavasti:

”16 a artikla

Matkustajien oikeuksia käsittelevä komitea

1. Komissiota avustaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2021/782¹⁶ 38 artiklassa tarkoitettu komitea.

2. Kun viitataan tähän kohtaan, sovelletaan asetuksen (EU) N:o 182/2011 5 artiklaa.”

(5) Lisätään tämän asetuksen liite II liitteeksi III.

¹⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (uudelleenlaadittu) (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

Asetuksen (EU) N:o 1177/2010 muuttaminen

Muutetaan asetus (EU) N:o 1177/2010 seuraavasti:

(1) Muutetaan 16 artikla seuraavasti:

(a) korvataan 1 kohta seuraavasti:

”1. Matkustajaliikennepalvelun tai risteilyn lähdön peruuntuessa tai viivästyessä liikenteenharjoittajan tai tapauksen mukaan terminaalipitäjän on ilmoitettava satamaterminaaleista tai, jos mahdollista, satamista lähteville matkustajille mahdollisimman pian ja joka tapauksessa viimeistään 30 minuutin kuluttua aikataulun mukaisesta lähtöajasta kyseinen tilanne ja heidän tämän asetuksen mukaiset matkustajien oikeutensa sekä arvioitu lähtöaika ja arvioitu saapumisaika heti, kun kyseiset tiedot ovat saatavissa.”

(b) lisätään kohta seuraavasti:

”4. Edellä 1 ja 2 kohdan nojalla vaadittavat tiedot on annettava sähköisesti 1 kohdassa säädetyssä määräajassa kaikille matkustajille, jos matkustaja on antanut tähän suostumuksensa ja antanut liikenteenharjoittajalle tai tapauksen mukaan terminaalipitäjälle tarvittavat yhteystiedot lipun ostaessaan.”

(2) Lisätään 19 a artikla seuraavasti:

”19 a artikla

Yhteinen lomake palautus- ja korvaushakemuksille

1. Komissio hyväksyy täytäntöönpanosäädöksen, jossa vahvistetaan yhteinen lomake 18 ja 19 artiklan mukaisille palautus- ja korvaushakemuksille. Kyseinen yhteinen lomake on laadittava vammaisille henkilöille ja liikuntarajoitteisille henkilöille esteettömässä muodossa. Kyseinen täytäntöönpanosäädös hyväksytään asetuksen (EU) N:o 2021/782¹⁷ 38 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.

2. Matkustajilla on oikeus toimittaa hakemuksensa 1 kohdassa tarkoitettua yhteistä lomaketta käyttäen. Liikenteenharjoittajat eivät saa hylätä palautus- tai korvaushakemusta ainoastaan sillä perusteella, ettei matkustaja ole käyttänyt kyseistä lomaketta. Jos hakemus ei ole riittävän täsmällinen, liikenteenharjoittajien on pyydettävä matkustajaa selventämään hakemusta ja autettava matkustajaa tässä.

3. Liikenteenharjoittajien on annettava verkkosivustollaan matkustajille sähköinen väline, kuten sähköpostiosoite, johon 1 kohdan mukaiset hakemukset voidaan lähettää. Tätä vaatimusta ei sovelleta, jos olemassa on muita sähköisiä viestintävälineitä, joiden avulla matkustajat voivat hakea palautusta tai korvausta,

¹⁷ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (uudelleenlaadittu) (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

kuten verkkosivustolla tai mobiilisovelluksissa oleva lomake, edellyttäen, että tällaisissa välineissä on saatavilla yhteisen lomakkeen sisältämät vaihtoehdot ja tiedot ja että ne ovat saatavilla jollakin unionin virallisella kielellä ja tällä alalla kansainvälisesti hyväksytyllä kielellä. Tällaisia välineitä käyttäviä matkustajia ei saa estää antamasta tietoja millä tahansa unionin kielellä.

4. Komissio asettaa yhteisen lomakkeen saataville kaikilla unionin kielillä verkkosivustollaan. Jäsenvaltioiden 25 artiklan 1 ja 3 kohdan mukaisesti nimeämä yksi tai useampi elin varmistaa, että yhteinen lomake on matkustajien saatavilla.”

(3) Muutetaan 23 artikla seuraavasti:

(a) muutetaan 1 kohta seuraavasti:

i) lisätään seuraava virke ennen ensimmäistä virkettä:

”Myydessään tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvia palveluja koskevia lippuja liikenteenharjoittajien, lipunmyyjien, matkatoimistojen, matkanjärjestäjien ja terminaalinpitäjien on omien toimivaltuuksiensa rajoissa varmistettava, että matkustajille annetaan asianmukaiset ja ymmärrettävät tiedot heidän tämän asetuksen mukaisista oikeuksistaan.”;

ii) korvataan toinen virke seuraavasti:

”Liikenteenharjoittajien, terminaalinpitäjien ja tapauksen mukaan satamaviranomaisten on myös toimivaltuuksiensa rajoissa varmistettava, että matkustajille tämän asetuksen nojalla kuuluvista oikeuksista on yleisesti saatavissa tietoa aluksissa, satamaterminalleissa ja mahdollisuuksien mukaan satamissa.”;

(b) korvataan 3 kohta seuraavasti:

”3. Liikenteenharjoittajien, terminaalinpitäjien ja tapauksen mukaan satamaviranomaisten on ilmoitettava matkustajille asianmukaisella tavalla aluksilla, satamaterminalleissa ja mahdollisuuksien mukaan satamissa omat yhteystietonsa ja asianomaisen jäsenvaltion 25 artiklan 1 kohdan nojalla nimeämän täytäntöönpanoelimen yhteystiedot.”

(4) Lisätään 23 a artikla seuraavasti:

”23 a artikla

Matkustajien kanssa käytettävät viestintävälineet

Edellä 16, 22 ja 23 artiklassa tarkoitetut tiedot on annettava mahdollisimman käyttökelpoisessa muodossa ja, jos se on teknisesti mahdollista, sähköisesti.

Kun tiedot toimitetaan sähköisten viestintävälineiden välityksellä, liikenteenharjoittajien, terminaalinpitäjien, satamaviranomaisten, matkatoimistojen, matkanjärjestäjien ja lipunmyyjien on varmistettava, että matkustaja voi tallentaa kirjallisen kirjeenvaihdon, myös tällaisen kirjeenvaihdon päivämäärän ja kellonajan,

pysyvälle välineelle. Kaikkien viestintävälineiden on mahdollistettava matkustajan nopeat ja tehokkaat yhteydenotot.”

- (5) Lisätään 24 a artikla seuraavasti:

”24 a artikla

Palvelujen laatuvaatimukset

1. Liikenteenharjoittajien on vahvistettava palvelujen laatuvaatimukset ja otettava käyttöön laadunhallintajärjestelmä pitääkseen yllä palvelujen laatua. Palvelujen laatuvaatimuksissa on otettava huomioon ainakin liitteessä V luetellut seikat.
2. Liikenteenharjoittajien on valvottava palvelujensa tasoa palvelujen laatuvaatimusten mukaisesti. Niiden on julkaistava selvitys palvelujensa laadun tasosta internetissä viimeistään [kaksi vuotta tämän asetuksen soveltamispäivästä] ja joka toinen vuosi sen jälkeen. Kyseinen selvitys ei saa sisältää henkilötietoja.
3. Terminaalinpitäjien on vahvistettava palvelujen laatuvaatimukset liitteessä V lueteltujen asiaankuuluvien seikkojen perusteella. Niiden on valvottava palvelujensa tasoa kyseisten vaatimusten pohjalta ja pyydettäessä annettava kansallisille viranomaisille pääsy palvelujensa tasoa koskeviin tietoihin.”

- (6) Lisätään 25 a, 25 b ja 25 c artikla seuraavasti:

”25 a artikla

Riskiperusteinen lähestymistapa matkustajien oikeuksien noudattamisen seurantaan

1. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on laadittava riskinarvioinnin perusteella noudattamisen seurantaohjelma seuratakseen, noudattavatko liikenteenharjoittajat, terminaalinpitäjät, satamaviranomaiset, matkatoimistot, matkanjärjestäjät ja lipunmyyjät tässä asetuksessa säädettyjä velvollisuuksia. Ohjelman avulla on voitava havaita ja korjata matkustajien oikeuksien täytäntöönpanossa tapahtuva toistuva noudattamatta jättäminen. Noudattamisen seurantaohjelman on sisällettävä edustava otos seurantatoimista.
2. Riskinarvioinnin on perustuttava tosiseikkojen arviointiin, jossa otetaan huomioon matkustajien näille elimille tekemät valitukset, jos niitä on saatavilla, sekä näiden elinten toteuttamissa seurantatoimissa tehdyt havainnot, 25 b artiklan 1 ja 3 kohdassa tarkoitetut tiedot ja muut tietolähteet, jotka liittyvät tämän asetuksen soveltamiseen kyseisen jäsenvaltion alueella.
3. Riskinarviointi on tehtävä ensimmäisen kerran 30 päivään kesäkuuta XXXX [vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] mennessä ja sen jälkeen joka toinen vuosi.
4. Noudattamisen seurantatoimien on perustuttava riskien arviointiin, ja ne on suoritettava tarvittaessa auditointien, tarkastusten, haastattelujen, varmennusten ja asiakirjatarkastusten avulla. Niihin on sisällyttävä sekä ilmoitettuja toimia että

toimia, joista ei ole ilmoitettu etukäteen. Seurantatoimien on oltava oikeassa suhteessa todettuihin riskeihin.

5. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on huolehdittava, että liikenteenharjoittajat, terminaalipitäjät, satamaviranomaiset, matkatoimistot, matkanjärjestäjät ja lipunmyyjät korjaavat tarvittaessa nopeasti täytäntöönpanoelinten toteuttamien seurantatoimien aikana havaitun noudattamatta jättämisen. Niiden on edellytettävä, että liikenteenharjoittajat toimittavat tarvittaessa toimintasuunnitelman noudattamatta jättämisen korjaamiseksi.

6. Edellä olevan 1 kohdan mukainen noudattamisen seurantaohjelma, 2 kohdan mukainen riskinarviointi ja niiden tulokset on toimitettava komissiolle viimeistään 30 päivänä kesäkuuta XXXX [kahden vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] ja sen jälkeen joka toinen vuosi. Ne on tarpeen mukaan sisällytettävä 26 artiklassa tarkoitettuihin selvityksiin.

25 b artikla

Tietojen jakaminen kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa

1. Liikenteenharjoittajien, terminaalipitäjien ja satamaviranomaisten on tarvittaessa toimitettava kansallisille täytäntöönpanoelimille asiaan liittyvät asiakirjat ja tiedot näiden pyynnöstä ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

2. Monimutkaisissa tapauksissa kansallinen täytäntöönpanoelin voi pidentää tätä määräaikaa enintään kolmeen kuukauteen pyynnön vastaanottamisesta.

3. Tehtäviään suorittaessaan kansallisten täytäntöönpanoelinten on otettava huomioon tiedot, jotka 25 artiklan 3 kohdan mukaisesti valitusten käsittelyyn nimetty elin on toimittanut niille, jos se on eri elin.

25 c artikla

Kansallisten täytäntöönpanoelinten antamat tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta

Kansallisen täytäntöönpanoelimen, jolle matkustaja tekee valituksen, tai jäsenvaltion tätä tarkoitusta varten 25 artiklan 3 kohdan mukaisesti nimeämän muun elimen on tiedotettava valituksen tekijälle hänen oikeudestaan kääntyä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten puoleen henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin turvautumiseksi.”

(7) Lisätään 27 a artikla seuraavasti:

”27 a artikla

Jäsenvaltioiden ja komission välinen yhteistyö

1. Jäsenvaltioiden on lähetettävä säännöllisesti olennaiset tiedot tämän asetuksen säännösten soveltamisesta komissiolle, joka saattaa nämä tiedot muiden jäsenvaltioiden käytettäväksi sähköisessä muodossa.

2. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on komission pyynnöstä tutkittava yhden tai useamman liikenteenharjoittajan, terminaalinpitäjän, satamaviranomaisen, matkatoimiston, lipunmyyjän ja matkanjärjestäjän noudattamia, tässä asetuksessa vahvistettujen velvollisuuksien vastaisia epäilyttäviä käytäntöjä ja raportoitava havainnoistaan komissiolle neljän kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä.”

(8) Lisätään 28 a artikla seuraavasti:

”28 a artikla

Matkustajien oikeuksia käsittelevä komitea

1. Komissiota avustaa asetuksen (EU) 2021/782¹⁸ 38 artiklassa tarkoitettu komitea.

2. Kun viitataan tähän kohtaan, sovelletaan asetuksen (EU) N:o 182/2011 5 artiklaa.”

(9) Lisätään tämän asetuksen liite III liitteeksi V.

4 artikla

Asetuksen (EU) N:o 181/2011 muuttaminen

Muutetaan asetus (EU) N:o 181/2011 seuraavasti:

(1) Lisätään 19 a artikla seuraavasti:

”19 a artikla

Yhteinen lomake palautus- ja korvaushakemuksille

1. Komissio hyväksyy täytäntöönpanosäädöksen, jossa vahvistetaan yhteinen lomake tämän asetuksen 19 artiklan mukaisille palautus- ja korvaushakemuksille. Kyseinen yhteinen lomake on laadittava vammaisille henkilöille ja liikuntarajoitteisille henkilöille esteettömässä muodossa. Kyseinen täytäntöönpanosäädös hyväksytään asetuksen (EU) 2021/782¹⁹ 38 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.

2. Matkustajilla on oikeus toimittaa hakemuksensa 1 kohdassa tarkoitettua yhteistä lomaketta käyttäen. Liikenteenharjoittajat eivät saa hylätä palautus- tai korvaushakemusta ainoastaan sillä perusteella, ettei matkustaja ole käyttänyt kyseistä

¹⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (uudelleenlaadittu) (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

¹⁹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (uudelleenlaadittu) (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

lomaketta. Jos hakemus ei ole riittävän täsmällinen, liikenteenharjoittajan on pyydyttävä matkustajaa selventämään hakemusta ja autettava matkustajaa tässä.

3. Liikenteenharjoittajien on annettava verkkosivustollaan matkustajille sähköinen väline, kuten sähköpostiosoite, johon 1 kohdan mukaiset hakemukset voidaan lähettää. Tätä vaatimusta ei sovelleta, jos olemassa on muita sähköisiä viestintävälineitä, joiden avulla matkustajat voivat hakea palautusta tai korvausta, kuten verkkosivustolla tai mobiilisovelluksissa oleva lomake, edellyttäen, että tällaisissa välineissä on saatavilla yhteisen lomakkeen sisältämät vaihtoehdot ja tiedot ja että ne ovat saatavilla jollakin unionin virallisella kielellä ja tällä alalla kansainvälisesti hyväksytyllä kielellä. Tällaisia välineitä käyttäviä matkustajia ei saa estää antamasta tietoja millä tahansa unionin kielellä.

4. Komissio asettaa yhteisen lomakkeen saataville kaikilla unionin kielillä verkkosivustollaan. Jäsenvaltioiden 28 artiklan 1 ja 3 kohdan mukaisesti nimeämä yksi tai useampi elin varmistaa, että yhteinen lomake on matkustajien saatavilla.”

(2) Muutetaan 20 artikla seuraavasti:

(a) korvataan 1 kohta seuraavasti:

”1. Säännöllisen liikenteen lähdön peruuntuessa tai viivästyessä liikenteenharjoittajan tai tapauksen mukaan terminaalin pitäjän on ilmoitettava tilanteesta ja matkustajien tämän asetuksen mukaisista matkustajien oikeuksistaan terminaaleista lähteville matkustajille mahdollisimman pian ja joka tapauksessa viimeistään 30 minuutin kuluttua aikataulun mukaisesta lähtöajasta sekä arvioidusta lähtöajasta heti, kun tieto siitä on saatavissa.”

(b) korvataan 4 kohta seuraavasti:

”4. Edellä 1 ja 2 kohdan nojalla vaadittavat tiedot on annettava sähköisesti 1 kohdassa säädetyissä määrärajoissa kaikille matkustajille, mukaan lukien matkustajat, jotka lähtevät pysäkeiltä, jos matkustaja on antanut tähän suostumuksensa ja antanut liikenteenharjoittajalle tai tapauksen mukaan terminaalin pitäjälle tarvittavat yhteystiedot lipun ostaessaan.”

(3) Korvataan V luvun otsikko seuraavasti: ”Yleissäännöt, palvelun laatu ja valitukset”.

(4) Muutetaan 24 artikla seuraavasti:

(a) korvataan ensimmäinen virke seuraavasti:

”Liikenteenharjoittajien ja terminaalin pitäjien on annettava matkustajille koko matkan ajan omien toimivaltuuksiensa rajoissa riittävästi tietoja kaikkien saavutettavissa olevassa muodossa ja samoilla kielillä kuin muut kaikille matkustajille yleensä annettavat tiedot.”

(b) poistetaan toinen virke.

(5) Korvataan 25 artiklan 1 kohta seuraavasti:

”1. Myydessään linja-autoliikenteen lippuja liikenteenharjoittajien ja terminaalien pitäjien on omien toimivaltuuksiensa rajoissa varmistettava, että matkustajille annetaan

a) asianmukaiset ja ymmärrettävät tiedot heidän tämän asetuksen mukaisista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan;

b) liikenteenharjoittajien tai tapauksen mukaan terminaalien pitäjien yhteystiedot;

c) jäsenvaltion 28 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimeämän yhden tai useamman täytäntöönpanoelimen yhteystiedot.

Nämä tiedot on annettava myös sähköisesti, jos se on mahdollista, mukaan lukien terminaaleissa ja soveltuvin osin internetissä. Vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön pyynnöstä tiedot on annettava esteettömässä muodossa, jos tämä on mahdollista.”

(6) Lisätään 25 a artikla seuraavasti:

”25 a artikla

Matkustajien kanssa käytettävät viestintävälineet

Edellä 20 ja 24 artiklassa ja 25 artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen tietojen on annettava mahdollisimman käyttökelpoisessa muodossa ja, jos se on teknisesti mahdollista, sähköisesti.

Kun tiedot toimitetaan sähköisten viestintävälineiden välityksellä, liikenteenharjoittajien, terminaalien pitäjien, lipunmyyjien, matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien on varmistettava, että matkustaja voi tallentaa kirjallisen kirjeenvaihdon, myös tällaisen kirjeenvaihdon päivämäärän ja kellonajan, pysyväälle välineelle. Kaikkien viestintävälineiden on mahdollistettava matkustajan nopeat ja tehokkaat yhteydenotot.”

(7) Lisätään 26 a artikla seuraavasti:

”26 a artikla

Palvelujen laatuvaatimukset

1. Liikenteenharjoittajien on vahvistettava palvelujen laatuvaatimukset ja otettava käyttöön laadunhallintajärjestelmä pitääkseen yllä palvelujen laatua. Palvelujen laatuvaatimuksissa on otettava huomioon ainakin liitteessä III luetellut seikat.

2. Liikenteenharjoittajien on valvottava palvelujensa tasoa palvelujen laatuvaatimusten mukaisesti. Niiden on julkaistava selvitys palvelujensa laadun tasosta internetissä viimeistään [kahden vuoden kuluttua tämän asetuksen soveltamisen alkamispäivästä] ja joka toinen vuosi sen jälkeen. Kyseinen selvitys ei saa sisältää henkilötietoja.

3. Terminaalien pitäjien on vahvistettava palvelujen laatuvaatimukset liitteessä III lueteltujen asiaankuuluvien seikkojen perusteella. Niiden on valvottava palvelujensa

tasoa kyseisten vaatimusten pohjalta ja pyydettyä annettava kansallisille viranomaisille pääsy palvelujensa tasoa koskeviin tietoihin.”

- (8) Lisätään 28 a, 28 b ja 28 c artikla seuraavasti:

”28 a artikla

Riskiperusteinen lähestymistapa matkustajien oikeuksien noudattamisen seurantaan

1. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on laadittava riskinarvioinnin perusteella noudattamisen seurantaohjelma seuratakseen, noudattavatko liikenteenharjoittajat, terminaalien pitäjät, matkatoimistot, lipunmyyjät ja matkanjärjestäjät tässä asetuksessa säädettyjä velvollisuuksia. Ohjelman avulla on voitava havaita ja korjata matkustajien oikeuksien täytäntöönpanossa tapahtuva toistuva noudattamatta jättäminen. Noudattamisen seurantaohjelman on sisällettävä edustava otos seurantatoimista.

2. Riskinarvioinnin on perustuttava tosiseikkojen arviointiin, jossa otetaan huomioon matkustajien näille elimille tekemät valitukset, jos niitä on saatavilla, sekä näiden elinten toteuttamissa seurantatoimissa tehdyt havainnot, 28 b artiklan 1 ja 3 kohdassa tarkoitetut tiedot ja muut tietolähteet, jotka liittyvät tämän asetuksen soveltamiseen kyseisen jäsenvaltion alueella.

3. Riskinarviointi on tehtävä ensimmäisen kerran 30 päivään kesäkuuta XXXX [vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] mennessä ja sen jälkeen joka toinen vuosi.

4. Noudattamisen seurantatoimien on perustuttava riskien arviointiin, ja ne on suoritettava tarvittaessa auditointien, tarkastusten, haastattelujen, varmennusten ja asiakirjatarkastusten avulla. Niihin on sisällyttävä sekä ilmoitettuja toimia että toimia, joista ei ole ilmoitettu etukäteen. Seurantatoimien on oltava oikeassa suhteessa todettuihin riskeihin.

5. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on huolehdittava, että liikenteenharjoittajat, terminaalien pitäjät, matkatoimistot, lipunmyyjät ja matkanjärjestäjät korjaavat nopeasti täytäntöönpanoelinten toteuttamien seurantatoimien aikana havaitun noudattamatta jättämisen. Niiden on edellytettävä, että liikenteenharjoittajat toimittavat tarvittaessa toimintasuunnitelman noudattamatta jättämisen korjaamiseksi.

6. Edellä olevan 1 kohdan mukainen noudattamisen seurantaohjelma, 2 kohdan mukainen riskinarviointi ja niiden tulokset on toimitettava komissiolle viimeistään 30 päivänä kesäkuuta XXXX [kahden vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] ja sen jälkeen joka toinen vuosi. Ne on tarpeen mukaan sisällytettävä 29 artiklassa tarkoitettuihin selvityksiin.

28 b artikla

Tietojen jakaminen kansallisten täytäntöönpanoelinten kanssa

1. Liikenteenharjoittajien ja terminaalien pitäjien on toimitettava kansallisille täytäntöönpanoelimille asiaan liittyvät asiakirjat ja tiedot näiden pyynnöstä ilman

aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

2. Monimutkaisissa tapauksissa kansallinen täytäntöönpanoelin voi pidentää tätä määräaikaa enintään kolmeen kuukauteen pyynnön vastaanottamisesta.

3. Tehtäviään suorittaessaan kansallisten täytäntöönpanoelinten on otettava huomioon tiedot, jotka 28 artiklan 3 kohdan mukaisesti valitusten käsittelyyn nimetty elin on toimittanut niille, jos se on eri elin.

28 c artikla

Kansallisten täytäntöönpanoelinten antamat tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta

Kansallisen täytäntöönpanoelimen, jolle matkustaja tekee valituksen, tai jäsenvaltion tätä tarkoitusta varten 28 artiklan 3 kohdan mukaisesti nimeämän muun elimen on tiedotettava valituksen tekijälle hänen oikeudestaan kääntyä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten puoleen henkilökohtaisiin oikeussuojakeinoihin turvautumiseksi.”

(9) Lisätään 30 a artikla seuraavasti:

”30 a artikla

Jäsenvaltioiden ja komission välinen yhteistyö

1. Jäsenvaltioiden on lähetettävä säännöllisesti olennaiset tiedot tämän asetuksen säännösten soveltamisesta komissiolle, joka saattaa nämä tiedot muiden jäsenvaltioiden käytettäväksi sähköisessä muodossa.

2. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on komission pyynnöstä tutkittava yhden tai useamman liikenteenharjoittajan, terminaalin pitäjän, lipunmyyjän, matkatoimiston ja matkanjärjestäjän noudattamia, tässä asetuksessa vahvistettujen velvollisuuksien vastaisia epäilyttäviä käytäntöjä ja raportoitava havainnoistaan komissiolle neljän kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä.”

(10) Lisätään 31 a artikla seuraavasti:

”31 a artikla

Matkustajien oikeuksia käsittelevä komitea

1. Komissiota avustaa asetuksen (EU) 2021/782²⁰ 38 artiklassa tarkoitettu komitea.

2. Kun viitataan tähän kohtaan, sovelletaan asetuksen (EU) N:o 182/2011 5 artiklaa.”

²⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (uudelleenlaadittu) (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>.

- (11) Lisätään tämän asetuksen liite IV liitteeksi III.

5 artikla

Asetuksen (EU) 2021/782 muuttaminen

Muutetaan asetus (EU) 2021/782 seuraavasti:

- (1) Lisätään 30 a artikla seuraavasti:

”30 a artikla

Matkustajien kanssa käytettävät viestintävälineet

Kun tämän asetuksen mukaiset tiedot toimitetaan matkustajille sähköisten viestintävälineiden välityksellä, rautatieyritysten, asemanhaltijoiden, lipunmyyjien ja matkanjärjestäjien on varmistettava, että matkustaja voi tallentaa kirjallisen kirjeenvaihdon, myös tällaisen kirjeenvaihdon päivämäärän ja kellonajan, pysyväälle välineelle. Kaikkien viestintävälineiden on mahdollistettava matkustajan nopeat ja tehokkaat yhteydenotot.”

- (2) Lisätään 32 a artikla seuraavasti:

”32 a artikla

Riskiperusteinen lähestymistapa matkustajien oikeuksien noudattamisen seurantaan

1. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on laadittava riskinarvioinnin perusteella noudattamisen seurantaohjelma seuratakseen, noudattavatko rautatieyritykset, asemanhaltijat, lipunmyyjät ja matkanjärjestäjät tässä asetuksessa säädettyjä velvollisuuksia. Ohjelman avulla on voitava havaita ja korjata matkustajien oikeuksien täytäntöönpanossa tapahtuva toistuva noudattamatta jättäminen. Noudattamisen seurantaohjelman on sisällettävä edustava otos seurantatoimista.

2. Riskinarvioinnin on perustuttava tosiseikkojen arviointiin, jossa otetaan huomioon matkustajien näille elimille tekemät valitukset, jos niitä on saatavilla, näiden elinten toteuttamissa seurantatoimissa tehdyt havainnot, 32 artiklan 2 kohdassa tarkoitetut tiedot sekä muut tietolähteet, jotka liittyvät tämän asetuksen soveltamiseen kyseisen jäsenvaltion alueella.

3. Riskinarviointi on tehtävä ensimmäisen kerran 30 päivään kesäkuuta XXXX [vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] mennessä ja sen jälkeen joka toinen vuosi.

4. Noudattamisen seurantatoimien on perustuttava riskien arviointiin, ja ne on suoritettava tarvittaessa auditointien, tarkastusten, haastattelujen, varmennusten ja asiakirjatarkastusten avulla. Niihin on sisällyttävä sekä ilmoitettuja toimia että toimia, joista ei ole ilmoitettu etukäteen. Seurantatoimien on oltava oikeassa suhteessa todettuihin riskeihin.

5. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on huolehdittava, että rautatieyritykset, asemanhaltijat, lipunmyyjät ja matkanjärjestäjät korjaavat nopeasti täytäntöönpanoelinten toteuttamien seuranta toimien aikana havaitun noudattamatta jättämisen. Niiden on edellytettävä, että liikenteenharjoittajat toimittavat tarvittaessa toimintasuunnitelman noudattamatta jättämisen korjaamiseksi.

6. Edellä olevan 1 kohdan mukainen noudattamisen seurantaohjelma, 2 kohdan mukainen riskinarviointi ja niiden tulokset on toimitettava komissiolle viimeistään 30 päivänä kesäkuuta XXXX [kahden vuoden kuluttua asetuksen soveltamisen alkamisesta] ja sen jälkeen joka toinen vuosi. Ne on tarpeen mukaan sisällytettävä 32 artiklan 3 kohdassa tarkoitettuihin selvityksiin.”

(3) Lisätään 34 a artikla seuraavasti:

”34 a artikla

Jäsenvaltioiden ja komission välinen yhteistyö

1. Jäsenvaltioiden on lähetettävä säännöllisesti olennaiset tiedot tämän asetuksen säännösten soveltamisesta komissiolle, joka saattaa nämä tiedot muiden jäsenvaltioiden käytettäväksi sähköisessä muodossa.

2. Kansallisten täytäntöönpanoelinten on komission pyynnöstä tutkittava yhden tai useamman rautatieyrityksen, rataverkon haltijan, asemanhaltijan, lipunmyyjän ja matkanjärjestäjän noudattamia, tässä asetuksessa vahvistettujen velvollisuuksien vastaisia epäilyjä käytäntöjä ja raportoitava havainnoistaan komissiolle neljän kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä.”

7 artikla

Voimaantulo ja soveltaminen

Tämä asetus tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

Tätä asetusta sovelletaan [vuoden kuluttua sen voimaantulosta].

Tämä asetus on kaikilta osiltaan velvoittava, ja sitä sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa.

Tehty Brysselissä

Euroopan parlamentin puolesta
Puhemies

Neuvoston puolesta
Puheenjohtaja