



Rådet for
Den Europæiske Union

Bruxelles, den 1. december 2023
(OR. en)

16307/23

**Interinstitutionel sag:
2023/0436(COD)**

**TRANS 566
CODEC 2368**

FORSLAG

fra:	Martine DEPREZ, direktør, på vegne af generalsekretæren for Europa-Kommissionen
modtaget:	30. november 2023
til:	Thérèse BLANCHET, generalsekretær for Rådet for Den Europæiske Union
Komm. dok. nr.:	COM(2023) 752 final
Vedr.:	Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser

Hermed følger til delegationerne dokument COM(2023) 752 final.

Bilag: COM(2023) 752 final



EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 29.11.2023
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser

(EØS-relevant tekst)

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

BEGRUNDELSE

1. BAGGRUND FOR FORSLAGET

- **Forslagets begrundelse og formål**

Strategien for bæredygtig og intelligent mobilitet bekræfter ambitionen i den europæiske grønne pagt om at opnå en reduktion på 90 % af transportemissionerne frem til 2050.¹ Et centralt element i at gøre transport mere bæredygtig er at opnå en effektiv multimodalitet, hvor passagerer, der ønsker at rejse langt, kan gøre det ved at kombinere flere former for kollektiv transport og dermed benytte den mest bæredygtige og effektive transportform på hver del af rejsen. Beskyttelse af passagererne undervejs, navnlig ved rejseafbrydelser, er afgørende for at gøre sådanne multimodale rejser mere attraktive. Desuden kan manglende ydelse af sådan beskyttelse i sig selv påvirke væksten på markedet for multimodale rejser, idet nogle passagerer vælger at rejse med bil i stedet for kollektiv transport (idet det anses for både mere bekvemt og pålideligt at bruge bilen).

I strategien for bæredygtig og intelligent mobilitet blev der bebudet foranstaltninger for at styrke de lovgivningsmæssige rammer for passagerrettigheder. I den forbindelse bemærkedes det, at EU's passagerrettigheder bør gennemføres bedre og tydeliggøres for både transportører og passagerer, og at de bør ydes passende assistance, refusion og eventuel kompensation, hvis der opstår forstyrrelser, samt at der skal iværksættes passende sanktioner, hvis reglerne ikke anvendes korrekt. Kommissionen meddelte, at den vil overveje muligheder og fordele for at gå videre med en multimodal ramme for passagerrettigheder, der forenkles og er mere konsekvent og harmoniseret.

Multimodale rejser finder sted, når passagerer kombinerer mindst to kollektive transportformer for at nå frem til et endeligt bestemmelsessted, f.eks. en flyvning med en tog tjeneste, eller en tog tjeneste med en bus tjeneste. For det første indebærer multimodale rejser typisk rejser med en række særskilte billetter, som passagererne køber individuelt ("kategori C"-billetter). Desuden samler nogle formidlere sådanne særskilte billetter i et multimodalt produkt på eget initiativ og sælger det som sådan til passagerer i en enkelt handelstransaktion ("kategori B"-billetter). Endelig tilbyder et begrænset antal transportører også multimodale rejser under en enkelt befordringskontrakt ("kategori A"-billet). Det anslås, at 91 mio. passagerer foretog multimodale rejser i 2019, og antallet forventes at stige til 103,6 mio. i 2030 og 150,9 mio. i 2050. Udtrykt som andel af det samlede antal passagerer anslås det, at antallet af multimodale passagerer vil stige fra 0,7 % i 2019 til 0,8 % i 2050.

Selv om passagerer, der kun rejser med én kollektiv transportform (dvs. kun med fly, tog, bus eller skib), i dag har rettigheder ved rejseafbrydelser,² har de ikke samme rettigheder, når de

¹ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget — "Strategi for bæredygtig og intelligent mobilitet — en europæisk transportsektor, der er klar til fremtiden" (COM(2020) 789 final af 9.12.2020).

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning); (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1),

skifter til en anden transportform som en del af deres rejse. Det betyder, at der heller ikke er klare rammer for at fastlægge de respektive forpligtelser og ansvar for de forskellige leverandører af rejseydelser, som medvirker i en multimodal rejse. De nationale retlige rammer omfatter generelt heller ikke bestemmelser om multimodal transport. Desuden er det nuværende udbud af rejseforsikringer for multimodale rejser fortsat begrænset. Passagerernes rettigheder i forbindelse med multimodale rejser afhænger derfor af vilkårene og betingelserne i den eller de specifikke befordringskontrakter.

Passagerer mangler derfor oplysninger om omfanget af deres rettigheder før og under multimodale rejser, og de får ikke oplysninger i realtid om eventuelle rejseafbrydelser og sikkerhedsadvarsler, når de skal skifte mellem transportformer. Desuden kan de blive udsat for forskelsbehandling med hensyn til aftalevilkår og takster for multimodale rejser på baggrund af deres nationalitet eller transportørens eller formidlerens hjemsted. Desuden ydes disse passagerer ingen assistance (f.eks. refusion, omlægning af rejsen, ophold, måltider og forfriskninger) under rejsen ved en rejseafbrydelse, som opstår ved skift mellem transportformer. Desuden har passagererne vanskeligt ved at klage til transportører og eventuelt andre relevante aktører (f.eks. terminaloperatører og billetudstedere) over manglen på oplysninger eller assistance, og de har heller ikke klarhed med hensyn til, hvilken national myndighed der skal kontaktes i sådanne tilfælde. Denne mangel på en specifikt udpeget myndighed fører også til usikkerhed om håndhævelsen af oplysninger og assistance til passagerer under multimodal transport. Konsekvenserne af manglen på oplysninger og assistance til passagerer, når de skifter transportform, omfatter afbrydelse i forbindelser og penge til borgerne samt partiske beslutninger fra borgernes side i retning af mindre bæredygtige/klima- og miljøvenlige løsninger.

Manglende regler for multimodale rejser betyder også, at personer med handicap og personer med nedsat mobilitet ikke har ret til særlig assistance i henhold til EU-retten, når de skifter mellem transportformer, herunder ved multimodale forbindelsespunkter såsom knudepunkter mellem luft- og jernbanetransport. I mangel af en sådan assistance vil de ikke kunne nyde godt af samme problemfri rejseoplevelse som andre passagerer.

Dette forslag har derfor til formål at sikre:

- ikke-forskelsbehandling af passagerer hvad angår befordringsvilkår og udstedelse af billetter
- minimumskrav til og nøjagtighed af de oplysninger, der gives i et tilgængeligt format og rettidigt til passagerer
- passagerers rettigheder i tilfælde af afbrydelser, navnlig i forbindelse med en ikkeopnået tilslutningsforbindelse mellem forskellige transportformer
- ikke-forskelsbehandling af samt assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1).

- fastlæggelse og overvågning af servicekvalitetsstandarder
- behandling af klager
- generelle regler om håndhævelse.

Dette initiativ indgår i Kommissionens arbejdsprogram for 2023 i bilag II (Refit-initiativer) under overskriften "En økonomi, der tjener alle".

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

EU-retten vedrørende passagerrettigheder hæver allerede standarderne for beskyttelse for passagererne, når de rejser med fly, tog, ad søvejen og indre vandveje samt med bus. Disse forordninger indeholder navnlig bestemmelser om information og assistance til passagerer, som gælder for hver af disse transportformer betragtet særskilt. Dette forslag har til formål at supplere de gældende regler ved at sikre, at passagerer nyder samme beskyttelsesniveau, når de skifter mellem disse transportformer under en rejse.

Dette forslag er i overensstemmelse med forslaget om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/20, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen.³ Reglerne om bedre anvendelse og håndhævelse af EU-reglerne om passagerrettigheder i denne forordning er i fuld overensstemmelse med nævnte forordning.

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

Dette forslag er i overensstemmelse med Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926 om multimodale rejseinformationstjenester.⁴ I henhold til denne forordning skal dataindehavere (f.eks. transportmyndigheder, transportvirksomheder og infrastrukturforvaltere) gøre data om transportnet (herunder data om transporttjenester såsom køreplaner og driftstid) tilgængelige for databrugere via nationale adgangspunkter, der er oprettet af medlemsstaterne, når dataene er tilgængelige i et digitalt maskinlæsbart format. Den er også i overensstemmelse med forslaget om revision af Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926⁵. Denne revision udvider dette krav ved gradvist at tilføje dynamiske datatyper såsom ankomst- og afgangstider i realtid fra december 2025 til december 2028. Dette er af afgørende betydning for dette forslag for så vidt angår realtidsoplysninger til passagererne om rejseafbrydelser, når de skifter transportform. Dette vil blive yderligere understøttet af den foreslåede ændring af ITS-direktivet.⁶ Denne ændring bør sikre, at ITS-applikationer på vejtransportområdet giver mulighed for uhindret integration med andre transportformer såsom jernbanetransport eller aktiv mobilitet og dermed letter overgangen til disse transportformer, når det er muligt, for at forbedre effektiviteten og tilgængeligheden.

³ COM(2023) 753 final af 29.11.2023.

⁴ Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926 af 31. maj 2017 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU angående tilrådighedsstillelse af EU-dækkende multimodale rejseinformationstjenester (EUT L 272 af 21.10.2017, s. 1).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Nye-specifikationer-for-EU-dækkende-multimodale-rejseinformationstjenester_da.

⁶ Forslag til direktiv om ændring af direktiv 2010/40/EU om rammerne for indførelse af intelligente transportsystemer på vejtransportområdet og for grænsefladerne til andre transportformer, COM (2021) 813 final — 2021/0419 (COD) — (Europa-Parlamentet og Rådet nåede til enighed om den foreløbige tekst i juni 2023).

Dette forslag er også i overensstemmelse med meddelelsen om et fælles europæisk mobilitetsdataområde, som skitserer den foreslåede vej frem for oprettelsen af et fælles europæisk mobilitetsdataområde, herunder dets mål, hovedformål, støtteforanstaltninger og milepæle. Formålet er at lette adgangen til samt samkøringen og delingen af data fra eksisterende og fremtidige transport- og mobilitetsdatakilder.⁷ Med hensyn til udveksling af realtidsoplysninger mellem virksomheder er dette forslag også relevant i forbindelse med forslaget til en dataforordning, som omhandler vigtige aspekter af datadeling såsom godtgørelse, tvistbilæggelse eller tekniske beskyttelsesforanstaltninger.⁸ Forslaget om fastlæggelse af en ramme for en europæisk digital identitet kan også spille en rolle, når der indføres europæiske digitale ID-tegnebøger.⁹ I lyset af fordelene med hensyn til sikkerhed, bekvemmelighed og tilgængelighed bør medlemsstaterne tilskynde til anvendelsen af europæiske digitale ID-tegnebøger til identifikation og autentifikation i multimodale transportscenarier, hvilket navnlig vil være til gavn for sårbare personer eller personer med handicap.

Desuden bør det præciseres, at reglerne om pakkerejser i henhold til direktiv (EU) 2015/2302¹⁰ og forslaget om at revidere det¹¹ også er i overensstemmelse med dette forslag. Selv om begge vedrører rejser, vedrører de to særskilte markeder. Selv om dette forslag — i overensstemmelse med den eksisterende lovgivning om passagerrettigheder og forslaget om ændring heraf¹² — udelukkende omhandler personbefordringstjenester (f.eks. en kombination af en tog- og bustjeneste), dækker reglerne om pakkerejser en kombination af forskellige rejseydelser, der tilbydes af en rejsearrangør (f.eks. en pakkerejse, der kombinerer fly- og hotelophold). Dette forslag præciserer også, at når der opstår en ret til refusion i henhold til direktiv (EU) 2015/2302, bør det finde anvendelse i stedet for denne forordning for så vidt angår samlede multimodale kontrakter. Desuden præciseres det, at dette direktiv bør finde anvendelse, når en rejsearrangør kombinerer transporttjenester med henblik på en multimodal rejse som en del af en pakkerejse.

⁷ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget om oprettelse af et fælles europæisk mobilitetsdataområde (COM(2023) 751 final af 29.11.2023).

⁸ Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om harmoniserede regler om fair adgang til og anvendelse af data (dataforordningen) (COM(2023) 68 final af 23.2.2022).

⁹ Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EU) nr. 910/2014 for så vidt angår fastlæggelse af en ramme for en europæisk digital identitet (COM(2021) 281 af 3.6.2021).

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1).

¹¹ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget om oprettelse af et fælles europæisk mobilitetsdataområde (COM(2023) 751 final af 29.11.2023).

¹² Forslag om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/20, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen (COM(2023) 753 final af 29.11.2023).

2. RETSGRUNDLAG, NÆRHEDSPRINCIPPET OG PROPORTIONALITETSPRINCIPPET

• Retsgrundlag

Artikel 91, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) tjener som retsgrundlag for vedtagelse af EU-lovgivning vedrørende en fælles transportpolitik. I henhold til artikel 100, stk. 2, i TEUF kan EU-lovgiveren endvidere fastsætte passende bestemmelser vedrørende sø- og luftfart. Forslaget bygger på artikel 91, stk. 1, og artikel 100, stk. 2, i TEUF.

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

Passagerrettigheder i forbindelse med rejser med fly, tog, bus (ved rejser over lange afstande), ad søvejen og ad indre vandveje er allerede forankret i EU-retten¹³, og det er kun personbefordring i byer/over korte afstande, der for det meste er omfattet af medlemsstaternes jurisdiktion. Det nuværende forslag har til formål at afhjælpe manglen på rettigheder for passagerer, der rejser ved hjælp af en kombination af disse transportformer. Uden en harmonisering af de regler, der beskytter passagerer under sådanne rejser, vil transportører, formidlere og forvaltere af multimodale knudepunkter skulle arbejde i henhold til forskellige ordninger. Passagererne vil endvidere være underlagt mange forskellige bestemmelser og finde det vanskeligt at kende og insistere på deres rettigheder. Desuden kan der gælde flere ordninger for befordringskontrakter om multimodale rejser mellem medlemsstaterne. Af disse grunde vil nationale regler, selv hvis det antages, at de giver passagererne et højt beskyttelsesniveau, ikke opfylde væsentlige EU-mål og endda hindre opfyldelsen heraf. Kort sagt har dette initiativ til formål at afhjælpe et hul i EU-lovgivningen, som, hvis det efterlades på nationalt plan, vil skabe risiko for fordrejninger eller potentielle negative afsmittende virkninger.

• Proportionalitetsprincippet

Som nærmere beskrevet i kapitel 7 i konsekvensanalysen, der ledsager dette forslag, går ingen af løsningerne ud over, hvad der er nødvendigt for at nå de overordnede politiske mål.

• Valg af retsakt

Konsekvensanalysen viste, at lovgivningsmæssige foranstaltninger er nødvendige for at nå initiativets mål, og at dets hovedformål er at sikre et passende beskyttelsesniveau for passagerer i forbindelse med multimodale rejser. De regler, der fastsættes ved nærværende forslag, bør anvendes på en ensartet og effektiv måde i hele EU. En forordning, der finder direkte anvendelse, synes at være det mest hensigtsmæssige instrument til at sikre en sammenhængende gennemførelse af de påtænkte foranstaltninger i alle EU's medlemsstater, samtidig med at risikoen for fordrejning inden for det indre marked mindskes, hvilket kan skyldes forskelle i, hvordan EU's medlemsstater gennemfører bestemmelserne i den nationale lovgivning. EU har allerede valgt en forordning som et retligt instrument for at beskytte passagerers rettigheder ved rejser med henholdsvis fly, tog, bus samt ad søvejen og indre vandveje.

¹³ Jf. fodnote 2 ovenfor.

3. RESULTATER AF EFTERFØLGENDE EVALUERINGER, HØRINGER AF INTERESSEREDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSER

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

Da der på nuværende tidspunkt ikke findes nogen lovgivning, blev der ikke foretaget nogen efterfølgende evaluering eller kvalitetskontrol.

- **Høringer af interesserede parter**

I forbindelse med konsekvensanalysen blev interessenternes input indsamlet på forskellige måder, herunder via en åben offentlig høring og målrettede høringer foretaget af en ekstern kontrahent gennem onlinespørgeskemaer, interviews og workshops. Der blev indhentet såvel kvalitative bidrag (holdninger, synspunkter og forslag) som kvantitative oplysninger (data og statistikker).

Blandt de interesserede parter kan nævnes deltagere fra erhvervssektoren, grupper, der repræsenterer passagererne/forbrugerne, personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt offentlige myndigheder, dvs. parter, der berøres af politikken, parter, der anvender politikken, og parter med særlige interesser i politikken.¹⁴

Problemaspekter

"Passagerer er ikke beskyttet af eksisterende rettigheder, når de skifter mellem transportformer": 89 ud af 145 respondenter i det målrettede spørgeskema er meget eller i nogen grad enige i, at problemet er vigtigt, mens 26 respondenter er helt eller delvist uenige. Sidstnævnte er hovedsagelig transportører (for alle transportformer) og deres paraplyorganisationer, som under interviews og den særlige workshop fremførte, at det er for tidligt at regulere sektoren, da en lovgivningsmæssig ramme kan forstyrre en underudviklet, men fremspirende industri. I den åbne offentlige høring var 70 % (117 ud af 166) af respondenterne i nogen grad/helt enige i, at problemet er vigtigt. Som svar på indkaldelsen af feedback hævdede en passagerorganisation, at sikkerheden for at nå frem til destinationen altid skal garanteres, selv i tilfælde af alvorlige forsinkelser og uafhængigt af den eller de anvendte rejseform(er).

"Personer med handicap eller nedsat mobilitet ydes ikke assistance, når de skifter mellem transportformer": 50 % (69 ud af 138) af respondenterne er enige i, at dette er et vigtigt problem, mens 16 % (22 ud af 138) er meget eller i nogen grad uenige, 14 % (19 ud af 138) er neutrale, og 20 % (28 ud af 138) ikke havde nogen mening herom. I den åbne offentlige høring mener 57 % (95 ud af 167) af respondenterne, at dette er et vigtigt problem.

Politiske mål

71 % (101 ud af 143) af respondenterne i det målrettede spørgeskema er enige i målet om at foreslå en passende ramme af regler for beskyttelse af passagerer, der oplever rejseafbrydelser, når de skifter fra én transportform til en anden, mens 11 % (16 ud af 143) er uenige i dette mål. I den åbne offentlige høring vurderer 63 % (104 ud af 165) af respondenterne målets relevans som værende høj eller mellemhøj, mens 16 % (26 ud af 165) mener, at det er af lav/mellemlav relevans.

¹⁴ Yderligere oplysninger om høringen af interessenter findes i den sammenfattende rapport i bilag 2 til konsekvensanalysen (SWD (2023) 386).

Politiske tiltag

De fleste forbrugerorganisationer, der besvarede det målrettede spørgeskema, udtrykte støtte til en lovgivningsmæssig foranstaltning, **der skal sikre, at transportører og billetudstedere giver yderligere oplysninger til multimodale passagerer**. Luftfartsselskaberne og deres repræsentative organisationer anførte, at de ikke kan være retligt forpligtet til at give oplysninger, som de ofte ikke har (forbindelsestider og tilslutningsrejser), og de påpegede, at det ikke er muligt at give oplysninger i realtid om afbrydelser af rejsen, hvis passagerer har reserveret via en billetudsteder. Paraplyorganisationer forklarede, at denne foranstaltning vil øge driftsomkostningerne, hovedsagelig på grund af de nødvendige ajourføringer af de IT-systemer, der understøtter reservationsordninger, samt de yderligere ressourcer, der er nødvendige for at identificere de relevante oplysninger. Billetudstederne støttede i mindre grad tilvejebringelsen af realtidsoplysninger og hævdede, at en sådan løsning kun ville være mulig, hvis transportørerne var forpligtet til at dele oplysninger med formidlere.

Med hensyn til **indførelsen af en ret for passagerer til refusion eller omlægning af rejsen i tilfælde af en rejseafbrydelse** anførte de fleste passagerorganisationer, der besvarede den målrettede undersøgelse, at den lovgivningsmæssige foranstaltning ville yde et meget stort eller stort bidrag, mens et lille flertal af transportørerne inden for jernbane-, sø- og bustransport mener, at den lovgivningsmæssige foranstaltning ville yde et moderat eller lille bidrag. Næsten alle formidlere, der besvarede den målrettede undersøgelse, var enige i, at den foreslåede foranstaltning ville yde et stort bidrag, hvis den gennemføres som en lovgivningsmæssig foranstaltning, og forudsat at der er B2B-aftaler med respektive forpligtelser. Med hensyn til indførelsen af et **fælles kontaktpunkt for personer med nedsat mobilitet ved multimodale passagerknudepunkter** understregede en repræsentant for personer med nedsat mobilitet i forbindelse med den særlige workshop, at da personer med nedsat mobilitet har brug for forskellige former for assistance, vil der være mange spørgsmål, der skal tages i betragtning ved fastlæggelsen af det fælles kontaktpunkts rolle/anvendelsesområde, og vedkommende udtrykte bekymring for, at foranstaltningen blev ikkebindende. En af de interviewede organisationer for personer med nedsat mobilitet bemærkede, at det supplerende fælles kontaktpunkt vil være til stor hjælp for personer med nedsat mobilitet med henblik på at opnå assistance og indhente relevante oplysninger. 10 ud af 17 luftfartsselskaber anførte, at foranstaltningen ville yde et (meget) stort bidrag. Under workshoppen gav luftfartsselskaberne og deres paraplyorganisation udtryk for deres støtte hertil, samtidig med at de understregede betydningen af at etablere klare kommunikationskanaler og definere omfanget af de tjenester, der skal ydes. En af de interviewede organisationer for luftfartsselskaberne fremførte, at det fælles kontaktpunkt bør være terminaloperatøren, som det er tilfældet ved lufttransport. 6 ud af de 11 infrastruktur- og terminalforvaltere, der besvarede den målrettede undersøgelse, mener, at foranstaltningen i (meget) høj grad vil bidrage til det politiske mål.

- **Indhentning og brug af ekspertbistand**

Sonderende undersøgelse

Kommissionen gennemførte en sonderende undersøgelse om passagerrettigheder i multimodal sammenhæng, som blev offentliggjort i 2019.¹⁵ Resultaterne af denne undersøgelse blev taget i betragtning, navnlig med hensyn til identifikation af hullerne i lovgivningen og størrelsen af det multimodale passagermarked. I undersøgelsen konstateres det, at den modelorienterede tilgang i de fem eksisterende forordninger om passagerrettigheder potentielt kan føre til huller i lovgivningen og generelt til en utilstrækkelig dækning af passagerrettigheder i en multimodal sammenhæng. Tilgængeligheden af data udgør også en begrænsning med hensyn til både analysens omfang og detaljeringsgrad.

Konsekvensanalyse

Konsekvensanalysen er baseret på forskning og analyser foretaget af Kommissionen. Kommissionen bestilte også en ekstern uafhængig konsulent til støtte for konsekvensanalysen i forbindelse med specifikke opgaver, dvs. vurderingen af omkostningerne og fordelene samt den åbne offentlige høring og målrettede høringer (gennem interviews og workshopper). Den eksterne støtteundersøgelse vil blive offentliggjort sammen med dette forslag.

- **Konsekvensanalyse**

En rapport om konsekvensanalysen blev forelagt for Udvalget for Forskriftskontrol den 7. juni 2023. Udvalget for Forskriftskontrol afgav efterfølgende en positiv udtalelse med forbehold den 7. juli 2023. I den påpeges navnlig en række mangler i rapporten vedrørende beskrivelsen af problemets omfang og omfanget af dets konsekvenser, beskrivelsen af fordelene ved løsningsmodellerne og vurderingen af proportionaliteten af den foretrukne løsning samt en oversigt over administrations- og tilpasningsomkostningerne som led i "én ind, én ud"-vurderingen¹⁶. Disse mangler blev alle behandlet i den endelige rapport om konsekvensanalysen, som fremlægges sammen med dette forslag, navnlig gennem en forbedret beskrivelse af det multimodale markeds størrelse og det nuværende markedssvigt med hensyn til at afhjælpe problemet, omfanget af problemets konsekvenser i form af manglende information og assistance under multimodale rejser, fordelene i form af omkostningsbesparelser forbundet med besvær for forbrugere, transportører, formidlere og nationale offentlige myndigheder, sammenligning af løsningsmodellerne, herunder med hensyn til proportionalitet, og klassifikation af engangsomkostninger til gennemførelse af bestemmelser om realtidsinformation og integrering af kommunikationssystemerne for multimodale passagerer som tilpasningsomkostninger snarere end administrative omkostninger.

De politiske tiltag, der indgår i de tre løsningsmodeller vedrørende problemområde 2 i denne konsekvensanalyse ("Utilstrækkelig beskyttelse af passagerer under multimodale rejser"), skelner mellem de tre billetkategorier (A-B-C), der er beskrevet ovenfor. Nedenstående tabel giver et overblik over de forskellige løsningsmodeller, samtidig med at der tages hensyn til de forskellige billetkategorier.

¹⁵ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

¹⁶ SWD(2023) 386, bilag 1.

	Kategori A (Enkelt kontrakt)	Kategori B (Særskilte billetter kombineret og solgt af billetudstederen)	Kategori C (Særskilte billetter på passagerens eget initiativ)
Løsningsmodel 2.1	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Grundlæggende passagerrettigheder (Politisk tiltag B.3a) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)
Løsningsmodel 2.2	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Realtidsoplysninger (Politisk tiltag B.2) Grundlæggende passagerrettigheder (Politisk tiltag B.3a) Fælles kontaktpunkt (Politisk tiltag B.5 og B.6) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Realtidsoplysninger (Politisk tiltag B.2) Oplysninger om billetternes særskilte karakter (Politisk tiltag B.4a) Fælles kontaktpunkt (Politisk tiltag B.5 og B.6) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Fælles kontaktpunkt (Politisk tiltag B.5 og B.6) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)
Løsningsmodel 2.3	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Realtidsoplysninger (Politisk tiltag B.2) Forbedrede passagerrettigheder (Politisk tiltag B.3b) Fælles kontaktpunkt (Politisk tiltag B.5 og B.6) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Realtidsoplysninger (Politisk tiltag B.2) Oplysninger om billetternes særskilte karakter (Politisk tiltag B.4b) Fælles kontaktpunkt (Politisk tiltag B.5 og B.6) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)	Oplysninger forud for køb (Politisk tiltag B.1) Fælles kontaktpunkt (Politisk tiltag B.5 og B.6) Branchens og de nationale håndhævelsesorganers klagebehandling (Politisk tiltag B.7 og B.8)

I konsekvensanalysen konkluderedes det, at løsningsmodel 2.2 var den foretrukne løsning. Konsekvensanalysen viste, at den er den mest effektive og virkningsfulde løsningsmodel, da den sikrer en rimelig balance mellem foranstaltningens effektivitet med hensyn til at nå målet om at øge passagerbeskyttelsen (herunder personer med nedsat mobilitet) i forbindelse med multimodale rejser på den ene side og effektivitet med hensyn til omkostninger for branchen på den anden side, eftersom dette marked er under udvikling. Løsningsmodel 2.2 blev også anset for at være den mest forholdsmæssigt afpassede foranstaltning og den mest sammenhængende med hensyn til intern og ekstern sammenhæng.

Verdensmålene for bæredygtig udvikling

Initiativet bidrager til **mål for bæredygtig udvikling** nr. 10 "Mindske uligheder i og imellem lande" (for så vidt angår passagerer med handicap og nedsat mobilitet), nr. 13 "Klimaindsats" (forbedrede passagerrettigheder kan tilskynde folk til at bruge mere offentlig transport i stedet

for private biler) og nr. 16 "Give adgang til retfærdighed for alle og bygge effektive, ansvarlige og inkluderende institutioner" (forbedrede og tilgængelige klagemuligheder for passagerer og bedre værktøjer til håndhævelse for forvaltningen).

Klimaoverensstemmelseskontrol

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

- **Målrettet regulering og forenkling**

Dette initiativ indgår i Kommissionens arbejdsprogram for 2023 i bilag II (Refit-initiativer) under overskriften "En økonomi, der tjener alle". Det har en vigtig REFIT-dimension med hensyn til forenkling af reglerne for passagerer, der rejser i en multimodal sammenhæng.

Et stort forenklingspotentiale ligger navnlig i de forbedrede oplysninger om den billettype, som passagerer rejser på under multimodale rejser. I øjeblikket vil de ikke have let adgang til sådanne oplysninger, hvis de overhovedet er tilgængelige. Multimodale passagerer ville også have forbedret deres klagemuligheder ved hjælp af klagebehandlingsprocedurer både i branchen og hos de nationale myndigheder, hvilket ville gøre det lettere for dem at gøre deres rettigheder gældende. Sammen med øgede rettigheder i tilfælde af ikkeopnåede tilslutningsforbindelser mellem transporttjenester (refusion eller omlægning af rejsen) svarer dette til et potentiale for omkostningsbesparelser for passagererne. Navnlig for personer med nedsat mobilitet er der også et vigtigt effektivitetspotentiale, hvis de ikke blot har ret til gratis assistance, når de rejser med en samlet multimodal kontrakt, men også vil have mulighed for at modtage koordineret assistance ved overgang til multimodale knudepunkter (fælles kontaktpunkter), hvor de i øjeblikket vil skulle indgive flere anmodninger om assistance til transportører og terminaloperatører.

Forslaget vil nødvendigvis indebære en regelbyrde, da der i øjeblikket ikke findes nogen regler, der beskytter passagerer, som foretager multimodale rejser. I dette tilfælde er der imidlertid en betydelig afbødende faktor, navnlig for transportvirksomheder, når de allerede anvender de fleste foranstaltninger i forbindelse med rejser inden for en og samme transportform (f.eks. refusion eller omlægning af rejsen, forplejning og assistance til personer med nedsat mobilitet) — idet kun den del af rejsen, hvor passageren skifter mellem transportformer, ikke har været taget i betragtning før nu. Desuden vil transportører og formidlere, der betragtes som små og mellemstore virksomheder, være undtaget fra de foreslåede regler om tilvejebringelse af realtidsoplysninger (artikel 5 og 6 i forslaget).

Konsekvensen for EU's konkurrenceevne eller internationale handel forventes stort set at være neutral.

Forslaget tager hensyn til det digitale miljø, navnlig med hensyn til tilvejebringelse af realtidsoplysninger om f.eks. afbrydelser og forsinkelser — som ideelt set også sker ved hjælp af digitale kommunikationsmidler — og de foreslåede regler om klagebehandling, hvor både virksomheder og nationale håndhævelsesorganer skal sikre, at passagerer kan indgive klager både offline og online. Forslaget omhandler endvidere den stigende tilstedeværelse af onlinerejsebureauer, som er villige til at tilbyde en kombination af transporttjenester til potentielle passagerer. Dette afspejles ikke kun i reglerne om udveksling af rejseoplysninger, men også med hensyn til formidlernes ansvar, når de sælger en kombination af billetter til forskellige transporttjenester.

- **Grundlæggende rettigheder**

Ifølge artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder skal EU's politikker sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. I chartrets artikel 26 opfordres der til at integrere personer med handicap, og medlemsstaternes pålægges at træffe foranstaltninger, der skal sikre deres autonomi, deres sociale og erhvervsmæssige integration og deres deltagelse i samfundslivet. En styrkelse af rettighederne for passagerer, der rejser i multimodal sammenhæng i EU, vil yderligere øge det overordnede høje forbrugerbeskyttelsesniveau.

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

4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET

Forslaget har ingen virkninger for EU-budgettet.

5. ANDRE FORHOLD

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

Kommissionen vil overvåge gennemførelsen og effektiviteten af dette initiativ på grundlag af de indikatorer for fremskridt, der er nævnt i kapitel 9 i konsekvensanalysen. Fem år efter den foreslåede lovgivnings ikrafttræden vil Kommissionen vurdere, om dens mål er nået.

I sin meddelelse "EU's konkurrenceevne på lang sigt efter 2030"¹⁷ forpligtede Kommissionen sig til at rationalisere og forenkle rapporteringskravene uden at underminere de relaterede politiske mål. Dette forslag er i overensstemmelse med disse mål. Selv om det skaber en ny forpligtelse for transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, til hvert andet år at offentliggøre en rapport om gennemførelsen af deres servicekvalitetsstandarder med centrale resultatindikatorer vedrørende passagerrettigheder (f.eks. ikkeopnåede tilslutningsforbindelser, klagebehandling, samarbejde med repræsentanter for personer med handicap), er disse rapporter absolut nødvendige for at overvåge og håndhæve passagerernes rettigheder. Transportørerne anførte under høringen af interessenter, at de allerede indsamler de pågældende data, og at rapporteringshyppigheden (kun hvert andet år) blev valgt for at holde omkostningerne ved gennemførelsen af disse foranstaltninger nede. Ud over at være en værdifuld informationskilde for nationale håndhævelsesorganer med begrænsede ressourcer til at udføre deres overvågnings- og håndhævelsesopgaver vil disse rapporter gøre det muligt

¹⁷ (COM(2023) 168).

for passagererne at træffe beslutninger på et velinformeret grundlag om, hvilken transportør de skal vælge på grundlag af kvaliteten af deres præstationer, og de kan også fremme konkurrencen mellem transportørerne baseret på kvaliteten af deres præstationer. På samme måde vil de nationale håndhævelsesorganers forpligtelse til hvert andet år at aflægge rapport om de foranstaltninger, der er truffet for at sikre anvendelsen af forordningen, og relevante statistikker om f.eks. klager, gøre det muligt for Kommissionen at kontrollere gennemførelsen af forordningen.

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

Forordningens opbygning er inspireret af de eksisterende forordninger om passagerrettigheder og navnlig den seneste forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. Forordningen er opdelt i følgende hovedkapitler:

Kapitel I: Almindelige bestemmelser

Kapitel I indeholder de almindelige bestemmelser i forordningen, der præciserer genstanden og formålet, anvendelsesområdet og definitionerne. Desuden skitseres forslagets komplementaritet i forhold til den gældende EU-lovgivning vedrørende passagerrettigheder.

Kapitel II: Befordringskontrakter og oplysninger

Kapitel II indeholder bestemmelser om befordringskontrakter og oplysninger til passagerer fra transportører, formidlere og forvaltere af multimodale knudepunkter. Heri beskrives de oplysninger, der skal gives til passagererne før og under rejsen (i realtid), og de nærmere bestemmelser for udveksling og samarbejde herom mellem forskellige typer involverede virksomheder.

Kapitel III: Ansvar i tilfælde af ikkeopnåede tilslutningsforbindelser

Kapitel III indeholder bestemmelser om assistance til passagerer (refusion, omlægning af rejsen og assistance), der har en samlet multimodal kontrakt i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse til en efterfølgende transporttjeneste. I kapitlet præciseres desuden refusionsprocessen, når en sådan kontrakt er indgået med en formidler. Desuden præciseres ansvaret for transportører og formidlere, der tilbyder kombinerede multimodale billetter. Endelig indføres der en fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation.

Kapitel IV: Personer med handicap og nedsat mobilitet

Kapitel IV indeholder regler for beskyttelse af og assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i forbindelse med multimodale rejser. Ud over at præcisere retten til transport og assistance for personer med nedsat mobilitet med en samlet multimodal kontrakt, indføres oprettelse af fælles kontaktpunkter ved multimodale passagerknudepunkter. Disse knudepunkter svarer til de multimodale passagerknudepunkter, der skal udvikles i alle bytrafikknudepunkter i TEN-T-nettet senest i 2030 i henhold til forslaget til forordning om Unionens retningslinjer for udvikling af det transeuropæiske transportnet.¹⁸

¹⁸ Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING om Unionens retningslinjer for udvikling af det transeuropæiske transportnet, ændring af forordning (EU) 2021/1153 og forordning (EU) nr. 913/2010 og ophævelse af forordning (EU) nr. 1315/2013 (COM(2021) 812 final af 14.12.2021 — 2021/0420(COD)).

Kapitel V Servicekvalitet og klager

Kapitel V indeholder regler om servicekvalitet og om transportørers, formidlers og forvaltere af multimodale knudepunkters klagebehandling.

Kapitel VI: Oplysning og håndhævelse

Kapitel VI indeholder bestemmelser om information til passagerer om deres rettigheder og om håndhævelse af forordningen. Med hensyn til sidstnævnte indeholder det regler om udpegning af et nationalt håndhævelsesorgan, den risikobaserede tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder, de relevante virksomheders udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer og samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen.

Kapitel VII: Afsluttende bestemmelser

Kapitel VII indeholder bestemmelser om rapporteringsforpligtelser og udvalgsproceduren.

Bilag

Bilag I indeholder en liste over bytrafikknudepunkter, hvor multimodale passagerknudepunkter og de tilsvarende fælles kontaktpunkter skal oprettes og drives.

Bilag II indeholder de minimumsstandards for servicekvalitet, som transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter og forvaltere af multimodale knudepunkter, skal overholde.

Forslag til

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

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

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

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

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

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

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget²,

efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) EU-lovgivningen om passagerrettigheder³ har i væsentlig grad forbedret beskyttelsen af passagerers rettigheder ved flyrejser, sørejser og rejser på indre vandveje samt rejser med bus og tog, når deres rejseplaner afbrydes af lange forsinkelser og aflysninger.

¹ EUT C [...] af [...], s. [...].

² EUT C [...] af [...], s. [...].

³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

- (2) Gennemførelsen af de rettigheder, der er fastsat og beskyttet i henhold til disse forordninger, har imidlertid afsløret mangler for passagerer, der foretager eller agter at foretage en rejse med en kombination af transportformer, hvilket er til hinder for, at passagerrettighedernes fulde potentiale realiseres.
- (3) Inden for rammerne af den fælles transportpolitik er det vigtigt at beskytte rettighederne for passagerer, der skifter transportform, for at fremme udviklingen af multimodale rejser og forbedre passagerernes valg af rejsemuligheder.
- (4) De EU-standarder for passagerbeskyttelse, der er fastsat i forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) 2021/782, (EU) nr. 1177/2010 og (EU) nr. 181/2011 for rejser med én transportform, bør derfor udvides med henblik på at omfatte passagerers rettigheder ved skift mellem transportformer og med henblik på at sikre, at selskaber, der er involveret i en multimodal rejse, udøver deres virksomhed i henhold til harmoniserede regler.
- (5) Der bør sikres retlig beskyttelse af passagerer, som foretager multimodale rejser, der ikke er dækket af sektorspecifik EU-lovgivning på området.
- (6) De passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser, der er fastsat i denne forordning, bør supplere den beskyttelse, som de samme passagerer allerede er omfattet af i henhold til EU-lovgivningen om passagerrettigheder. Denne forordning bør derfor ikke berøre de rettigheder og forpligtelser, der er fastsat i nævnte lovgivning.
- (7) Denne forordning bør ikke finde anvendelse på samlede multimodale kontrakter, når de er en del af en pakke, og der opstår ret til refusion i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302⁴. I betragtning af den beskyttelse af passagerer, der er fastsat i nævnte direktiv, bør denne forordning heller ikke finde anvendelse på kombinerede multimodale billetter, hvis de kombineres af en rejsearrangør som en del af en pakkerejse.
- (8) Medlemsstaterne bør sikre, at forskelsbehandling på grundlag af passagerens nationalitet eller transportørens eller formidlerens etableringssted i Unionen er forbudt, når transportører eller formidlere tilbyder offentligheden kontraktvilkår og takster for multimodale rejser. Reducerede takster bør ikke forbydes, forudsat at sådanne foranstaltninger er forholdsmæssigt afpassede og uafhængige af den pågældende passagers nationalitet. I lyset af udviklingen af onlineplatforme, der sælger billetter til personbefordring, bør medlemsstaterne være særligt opmærksomme på at sikre, at der ikke finder forskelsbehandling sted på grundlag af passagerens nationalitet eller transportørens eller formidlerens etableringssted i Unionen i forbindelse med adgang til onlinegrænseflader eller køb af billetter. Desuden bør passageren være omfattet af samme beskyttelsesniveau, uanset hvordan en bestemt billettype er købt.
- (9) Medlemsstaterne bør sikre, at transportører og formidlere, der tilbyder befordringskontrakter med henblik på en multimodal rejse, oplyser passageren om den

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

eller de billettyper, der er knyttet til rejsen, og de rettigheder, vedkommende har i forbindelse hermed, navnlig med hensyn til ikkeopnåede tilslutningsforbindelser.

- (10) Adgang til rejseoplysninger, herunder realtidsdata, gør det lettere at foretage multimodale rejser og giver passagererne en bredere vifte af rejsemuligheder. Med henblik herpå fastsættes der i Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926⁵ bestemmelser om de nationale adgangspunkters adgang til sådanne rejse- og trafikdata for at sikre, at billetudstederne kan informere passagererne før og under deres rejse. For at undgå unødvendige byrder for transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, bør disse kunne overholde bestemmelserne i denne forordning om formidling af rejseoplysninger til andre transportører og formidlere, der sælger deres tjenester, i det omfang de formidler disse oplysninger til de nationale adgangspunkter.
- (11) Transportører og formidlere, der er små og mellemstore virksomheder (SMV'er), og som opfylder kriterierne i bilag I til Kommissionens forordning (EU) nr. 651/2014⁶, har ofte begrænsede ressourcer, hvilket kan begrænse deres adgang til oplysninger, navnlig i forbindelse med ny teknologi. Sådanne transportører og formidlere bør derfor være undtaget fra kravene om formidling af realtidsoplysninger til passagerer, der bruger forskellige transportformer.
- (12) Passagerer, der har en samlet multimodal kontrakt, og som ikke når en tilslutningsforbindelse på grund af forsinkelse eller aflysning af en forudgående tjeneste, der er omfattet af nævnte kontrakt, bør enten kunne få deres billetter refunderet eller få rejsen omlagt på tilfredsstillende vilkår, og der bør sørges for dem på en passende måde, mens de venter på en senere tilslutningsforbindelse.
- (13) Hvis en samlet multimodal kontrakt reserveres gennem en formidler, bør formidleren og den kontraherende transportør informere passageren om refusionsproceduren. Navnlig bør den kontraherende transportør offentligt oplyse, om den samarbejder med formidlere om behandlingen af refusioner, og i givet fald med hvem.
- (14) Korrekte oplysninger om en multimodal transporttjeneste er også afgørende, når passagerer køber billetter hos formidlere. Når formidlere sælger særskilte billetter til forskellige transporttjenester som en pakke i form af en kombineret multimodal billet, bør de klart informere passageren om, at sådanne billetter ikke yder samme grad af beskyttelse som samlede multimodale kontrakter, og at billetterne ikke er blevet udstedt som en samlet multimodal kontrakt af den eller de transportører, der leverer tjenesten. Hvis formidlerne ikke opfylder dette krav, bør deres ansvar omfatte refusion af billetbeløbet og en yderligere kompensation svarende til 75 % af dette beløb.
- (15) I lyset af De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap bør der for at kunne give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet tilsvarende muligheder for at foretage multimodale rejser som andre borgere fastsættes

⁵ Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926 af 31. maj 2017 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU angående tilrådighedsstillelse af EU-dækkende multimodale rejseinformationstjenester (EUT L 272 af 21.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

⁶ Kommissionens forordning (EU) nr. 651/2014 af 17. juni 2014 om visse kategorier af støttes forenelighed med det indre marked i henhold til traktatens artikel 107 og 108 (EUT L 187 af 26.6.2014, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

regler om ikkeforskelsbehandling og om assistance under deres multimodale rejse. Der bør bl.a. lægges særlig vægt på formidling af oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet om transporttjenesternes tilgængelighed, vilkårene for adgang til køretøjer og faciliteterne om bord ved skift mellem transportformer. Hvis oplysningerne til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet formidles i tilgængelige formater, bør de formidles i overensstemmelse med gældende lovgivning, som f.eks. tilgængelighedskravene i bilag I til direktiv (EU) 2019/882⁷. I lyset af fordelene med hensyn til sikkerhed, bekvemmelighed og tilgængelighed bør medlemsstaterne tilskynde til, at der anvendes europæiske digitale ID-tegnebøger til identifikation og autentifikation i multimodale transportscenarier, hvilket navnlig vil hjælpe sårbare personer og personer med handicap.

- (16) Transportører og forvaltere af multimodale knudepunkter bør samarbejde aktivt med organisationer, der repræsenterer personer med handicap, for at gøre transporttjenesterne mere tilgængelige. For at lette adgangen til multimodal personbefordring for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet bør medlemsstaterne, transportørerne og terminalforvalterne med henblik på at koordinere oplysninger og assistance oprette fælles nationale kontaktpunkter i multimodale passagerknudepunkter i visse større byknudepunkter.
- (17) Desuden bør medlemsstaterne have mulighed for at kræve, at transportører og terminalforvaltere opretter fælles nationale kontaktpunkter i yderligere multimodale passagerknudepunkter for at koordinere de oplysninger, der formidles, og den assistance, der ydes.
- (18) Transportører og terminalforvaltere bør fastlægge, forvalte og overvåge servicekvalitetsstandarder for multimodal personbefordring. Transportørerne bør også offentliggøre oplysninger om deres servicekvalitetsniveau.
- (19) Denne forordning bør ikke berøre passagerernes ret til at indgive en klage til et nationalt organ eller søge domstolsprøvelse efter nationale procedurer.
- (20) For at opretholde et højt forbrugerbeskyttelsesniveau inden for multimodal befordring bør medlemsstaterne pålægges at udpege nationale håndhævelsesorganer med henblik på nøje at overvåge anvendelsen af denne forordning og håndhæve den på nationalt niveau. Disse organer bør kunne træffe en række forskellige håndhævelsesforanstaltninger. Passagererne bør kunne indgive en klage over påståede overtrædelser af forordningen til disse organer eller ethvert andet organ, der er udpeget af en medlemsstat til dette formål. Det skal bemærkes, at medlemsstaterne kan vælge at udpege et nationalt håndhævelsesorgan, der også er udpeget til at være ansvarligt for håndhævelsen af andre EU-regler om passagerrettigheder.
- (21) Behandlingen af personoplysninger bør foretages i overensstemmelse med EU-lovgivningen vedrørende beskyttelse af personoplysninger, navnlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679⁸. Enhver behandling af

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

⁸ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne

personoplysninger skal navnlig foregå i overensstemmelse med kravene i artikel 5, stk. 1, og artikel 6, stk. 1, i nævnte forordning. Det skal også bemærkes, at forpligtelsen til at informere passagerer om deres rettigheder ikke berører den dataansvarliges forpligtelse til at underrette den registrerede i henhold til artikel 12, 13 og 14 i forordning (EU) 2016/679.

- (22) For at sikre, at en passager modtager rejseoplysninger om en multimodal rejse, både før og under rejsen, kan det være nødvendigt at dele passagerens kontaktoplysninger med transportøren. Transportøren må udelukkende anvende disse kontaktoplysninger med henblik på at opfylde forpligtelsen til at formidle oplysninger i henhold til denne forordning og til at opfylde transportørens forpligtelser i henhold til gældende EU-lovgivning om sikkerhed. Personoplysningerne bør ikke behandles til andre formål og bør slettes senest 72 timer efter, at befordringskontrakten er afsluttet, medmindre yderligere opbevaring af kontaktoplysningerne er berettiget med henblik på opfyldelse af forpligtelser vedrørende passagerens ret til omlægning af rejsen, refusion eller kompensation.
- (23) Medlemsstaterne bør fastsætte, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordning og sikre, at disse anvendes. Sanktionerne bør være effektive, stå i et rimeligt forhold til overtrædelsen og have en afskrækkende virkning.
- (24) Eftersom målsætningerne i denne forordning, nemlig at udvikle EU-markedet for multimodal passagerbefordring og fastsætte passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser, ikke i tilstrækkelig grad kan opfyldes af medlemsstaterne alene, men bedre kan nås på EU-plan, kan Unionen træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.
- (25) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af denne forordning bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011⁹. Undersøgelingsproceduren bør finde anvendelse på vedtagelsen af de fælles formularer for anmodninger om refusion og kompensation.
- (26) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, der er anerkendt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, navnlig artikel 21, 26, 38 og 47 om henholdsvis forbud mod enhver form for forskelsbehandling, integration af mennesker med handicap, sikring af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og adgang til effektive retsmidler og en upartisk domstol. Medlemsstaternes domstole skal anvende denne forordning under fuld overholdelse af disse rettigheder og principper.

oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (27) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 42, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 og afgav udtalelse den [...] —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

KAPITEL I

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Artikel 1

Genstand

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

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

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på multimodale rejser, hvor samtlige berørte transporttjenester er omfattet af anvendelsesområdet for EU-lovgivningen om passagerrettigheder¹⁰, og som tilbydes af transportører eller formidlere til passagerer i form af:

¹⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers

- a) en samlet multimodal kontrakt
 - b) en kombineret multimodal billet
 - c) særskilte multimodale billetter.
2. Denne forordning finder anvendelse på transportører, formidlere og terminalforvaltere. Den finder også anvendelse på forvaltere af multimodale knudepunkter, der driver fælles kontaktpunkter i multimodale passagerknudepunkter i de byknudepunkter, der er opført i bilag I.
3. Denne forordning berører ikke følgende regler, der er fastsat i anden EU-lovgivning, og som regulerer andre aspekter af passagerbeskyttelse og supplerer nævnte beskyttelse:
- a) EU-lovgivningen om passagerrettigheder
 - b) EU-lovgivningen om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer¹¹
 - c) EU-lovgivningen om forbrugerbeskyttelse¹².
4. Denne forordning finder ikke anvendelse på kombinerede multimodale billetter, hvis de kombineres af en rejsearrangør som en del af en pakkerejse i henhold til direktiv (EU) 2015/2302¹³.

rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning) (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹² Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EØS-relevant tekst) (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 ("direktivet om urimelig handelspraksis") (EØS-relevant tekst) (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 af 25. november 2020 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF (EUT L 409 af 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>), Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29) ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

5. Artikel 7, stk. 1, litra a), finder anvendelse på passagerer, hvis samlede multimodale kontrakter udgør en del af en pakkerejse, medmindre der opstår ret til refusion i henhold til direktiv (EU) 2015/2302¹⁴.

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- (1) "multimodal rejse": en passagers rejse mellem et afgangssted og et endeligt bestemmelsessted, der omfatter mindst to transporttjenester og mindst to transportformer
- (2) "transportør": en fysisk eller juridisk person, der ikke er en formidler, og som tilbyder transporttjenester til offentligheden, herunder:
 - a) transporterende luftfartsselskaber som defineret i artikel 2, litra b), i forordning (EF) nr. 261/2004
 - b) jernbanevirksomheder som defineret i artikel 3, nr. 1), i forordning (EU) 2021/782
 - c) transportører som defineret i artikel 3, litra d), i forordning (EU) nr. 1177/2010
 - d) transportører som defineret i artikel 3, litra e), i forordning (EU) nr. 181/2011
- (3) "billetudsteder": enhver anden fysisk eller juridisk person end en transportør, der handler på vegne af en transportør eller en passager med henblik på indgåelse af befordringskontrakter
- (4) "formidler": en billetudsteder eller en rejsearrangør eller en formidler som defineret i artikel 3, henholdsvis nr. 8) og 9), i direktiv (EU) 2015/2302, dog ikke en transportør
- (5) "billet": gyldig dokumentation, uanset dennes form, for indgåelse af en befordringskontrakt
- (6) "befordringskontrakt": en kontrakt om befordring indgået mellem en transportør og en passager om udførelse af en eller flere transporttjenester
- (7) "samlet multimodal kontrakt": en befordringskontrakt om en multimodal rejse, der omfatter flere på hinanden følgende transporttjenester, der drives af en eller flere transportører

¹³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) "kombineret multimodal billet": en eller flere billetter til en multimodal rejse, der udgør særskilte befordringskontrakter, som kombineres af en transportør eller formidler på dennes eget initiativ, og som passageren køber ved hjælp af en enkelt betaling
- (9) "særskilte multimodale billetter": billetter til en multimodal rejse, der udgør særskilte befordringskontrakter, som tilbydes sammen af en transportør eller formidler, og som passageren køber ved hjælp af særskilte betalinger
- (10) "transporttjeneste": en transporttjeneste, der varetager personbefordring mellem terminaler ifølge en fartplan, herunder transporttjenester, der tilbydes med henblik på omlægning af rejsen
- (11) "lufthavnens forvaltningsorgan": et organ som defineret i litra f) i forordning (EF) nr. 1107/2006
- (12) "lufthavn": en lufthavn som defineret i litra j) i forordning (EF) nr. 1107/2006
- (13) "jernbanestationsleder": en stationsleder som defineret i artikel 3, nr. 3), i forordning (EU) 2021/782
- (14) "jernbanestation": en station som defineret i artikel 3, nr. 22), i forordning (EU) 2021/782
- (15) "havneterminal": en terminal som defineret i artikel 3, litra k), i forordning (EU) nr. 1177/2010
- (16) "havneterminaloperatør": en terminaloperatør som defineret i artikel 3, litra s), i forordning (EU) nr. 1177/2010
- (17) "busterminal": en terminal som defineret i artikel 3, litra m), i forordning (EU) nr. 181/2011
- (18) "busterminalens forvaltningsorgan": en enhed som defineret i artikel 3, litra o), i forordning (EU) nr. 181/2011
- (19) "terminal": en lufthavn, en jernbanestation, en havneterminal eller en busterminal
- (20) "terminalforvalter": en lufthavns forvaltningsorgan, en jernbanestationsleder, en havneterminaloperatør eller en busterminals forvaltningsorgan
- (21) "multimodalt passagerknudepunkt": et forbindelsespunkt for passagerer mellem mindst to transportformer, hvor der er adgang til offentlig transport og omstigning mellem transportformer, herunder P&R-anlæg og aktive transportformer, og som fungerer som grænseflade mellem byknudepunkter og langdistancetransportnet
- (22) "forvalter af et multimodalt knudepunkt": en terminalforvalter med ansvar for forvaltningen af et multimodalt passagerknudepunkt
- (23) "ikkeopnået tilslutningsforbindelse under en multimodal rejse": en situation, hvor en passager ikke når en eller flere transporttjenester i løbet af en multimodal rejse som

følge af forsinkelse eller aflysning af en eller flere forudgående transporttjenester eller en transporttjenestes afgang før det planlagte afgangstidspunkt

- (24) "person med handicap" og "person med nedsat mobilitet": enhver person, med en varig eller midlertidig fysisk, mental, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre vedkommende i fuldt ud og effektivt at benytte transportmidler på lige fod med andre passagerer, eller hvis bevægelighed under benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af alder
- (25) "små og mellemstore virksomheder" eller "SMV'er": virksomheder, der opfylder kriterierne i bilag I til Kommissionens forordning (EU) nr. 651/2014.

KAPITEL II

BEFORDRINGSKONTRAKTER OG OPLYSNINGER

Artikel 4

Ikkeforskelsbehandling i forbindelse med kontraktvilkår og takster

1. Uden at dette berører sociale takster, skal transportører eller formidlere tilbyde kontraktvilkår og takster for multimodale rejser til offentligheden uden direkte eller indirekte forskelsbehandling på grundlag af passagerens nationalitet eller transportørens eller formidlerens etableringssted i Unionen.
2. Sociale takster kan accepteres, forudsat at de ikke diskriminerer på grundlag af passagerens nationalitet.

Artikel 5

Rejseoplysninger til passagerer

1. Transportører og formidlere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere transportører, informerer forud for købet passageren om, hvorvidt billetten eller billetterne til en multimodal rejse udgør en samlet multimodal kontrakt, en kombineret multimodal billet eller særskilte multimodale billetter, og om de rettigheder, der er forbundet med kontrakttypen eller billetten.
2. Forud for købet skal transportører og formidlere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere transportører med henblik på en multimodal rejse, give passageren generel vejledning om minimumstransittiden mellem de forskellige typer transporttjenester, der tilbydes på en multimodal rejse.
3. Forvaltere af multimodale knudepunkter skal også yde generel vejledning om minimumstransittiden mellem de forskellige typer transporttjenester, der udbydes i det multimodale knudepunkt.

4. Transportører og formidlere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere transportører med henblik på en multimodal rejse, skal informere passageren om følgende inden den multimodale rejse:
 - a) de almindelige kontraktvilkår
 - b) fartplaner og betingelserne for den hurtigste måde at komme frem på ved hjælp af den multimodale rejse
 - c) fartplaner og betingelserne for alle de billetpriser, som den multimodale rejse tilbydes til med fremhævelse af de billigste billetpriser
 - d) forstyrrelser og forsinkelser, der påvirker den multimodale rejse, planlagte og i realtid
 - e) procedurer for indgivelse af klager i henhold til artikel 18.
5. Transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter og kombinerede multimodale billetter og, hvis det er muligt, formidlere, der tilbyder kombinerede multimodale billetter, skal under rejsen informere passageren om følgende:
 - a) afbrydelser og forsinkelser (planlagte og i realtid)
 - b) de vigtigste tilslutningstransporttjenester
 - c) sikkerhedsforhold om bord på transporttjenesten og ved terminaler.
6. De i stk. 1-5 omhandlede oplysninger formidles i det mest hensigtsmæssige format, herunder ved at udnytte passende kommunikationsteknologier. Oplysningerne formidles i et tilgængeligt format.
7. Oplysningerne til passagererne formidles også elektronisk, hvis det er teknisk muligt. Hvis oplysningerne formidles ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler, sikrer transportørerne og formidlerne, at passageren kan opbevare al skriftlig korrespondance, herunder dato og klokkeslæt for sådan korrespondance, på et varigt medium. Alle kommunikationsmidler skal gøre det muligt for passageren at kontakte dem hurtigt og at kommunikere effektivt.
8. Hvis passageren ikke køber en samlet multimodal kontrakt direkte hos transportøren, men gennem en formidler, giver denne formidler passagerens kontaktoplysninger og reservationsoplysningerne til de berørte transportører. Transportøren må kun bruge disse kontaktoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde sine forpligtelser i henhold til denne forordning til at formidle oplysninger, sørge for forplejning, refusion, omlægning af rejsen og kompensation og til at opfylde sine forpligtelser i henhold til gældende EU-lovgivning om sikkerhed. Transportøren sletter kontaktoplysningerne senest 72 timer efter, at befordringskontrakten er afsluttet, medmindre yderligere opbevaring af kontaktoplysningerne er berettiget med henblik på, at transportøren kan opfylde sine forpligtelser med hensyn til passagerens ret til omlægning af rejsen, refusion eller kompensation.
9. Transportører og formidlere, der er SMV'er, er undtaget fra denne artikels bestemmelser om realtidsoplysninger.

Artikel 6

Transportørers og formidlers adgang til rejseoplysninger

1. Uden at dette berører artikel 10, stk. 1, i forordning (EU) 2021/782 giver transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, andre transportører og formidlere, der sælger deres kontrakter, adgang til de rejseoplysninger, der er anført i artikel 5, stk. 2-5.
2. Transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, formidler disse oplysninger og giver uden unødigt ophold ikke-diskriminerende adgang hertil. En engangsanmodning skal være tilstrækkelig til at opnå kontinuerlig adgang til oplysningerne. Den transportør, der er forpligtet til at stille oplysninger til rådighed i henhold til stk. 1, kan anmode om, at der indgås en kontrakt eller en anden ordning, i henhold til hvilken der formidles eller gives adgang til oplysninger. De vilkår og betingelser, der fastsættes i en eventuel kontrakt eller ordning om anvendelse af oplysningerne, må ikke i unødigt omfang begrænse mulighederne for genanvendelse af oplysningerne. Disse vilkår og betingelser må ikke benyttes til at begrænse konkurrencen. Transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, kan kræve en fair, rimelig og forholdsmæssigt afpasset økonomisk compensation for de omkostninger, der er forbundet med at give adgang.
3. Oplysningerne formidles, og de gøres tilgængelige ved hjælp af passende tekniske midler såsom applikationsprogrammeringsgrænseflader. Det sikres, at disse applikationsprogrammeringsgrænseflader er i overensstemmelse med specifikationerne i de gennemførelsesretsakter, der er vedtaget i henhold til direktiv (EU) 2016/797.
4. Hvis de oplysninger, der er omfattet af stk. 1, formidles i overensstemmelse med andre EU-retsakter, navnlig delegerede retsakter vedtaget i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU¹⁵, er de tilsvarende forpligtelser i denne artikel ligeledes opfyldt.

KAPITEL III

IKKEOPNÅEDE TILSLUTNINGSFORBINDELSER

Artikel 7

Refusion og omlægning af rejsen

1. Hvis det under en multimodal rejse, der foretages i henhold til en samlet multimodal kontrakt, viser sig, at tilslutningsforbindelsen til en efterfølgende transporttjeneste ikke nås eller med rimelighed forventes ikke at kunne nås som følge af forsinkelse eller aflysning af en forudgående transporttjeneste omfattet af samme kontrakt, skal

¹⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU af 7. juli 2010 om rammerne for indførelse af intelligente transportsystemer på vejtransportområdet og for grænsefladerne til andre transportformer (EUT L 207 af 6.8.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

den kontraherende transportør omgående tilbyde passageren valget mellem en af følgende muligheder:

- a) refusion af billetens fulde pris på de vilkår, som var gældende ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, der allerede er gennemført, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt, hvis det er relevant, en returrejse til første afgangssted ved første lejlighed
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved første lejlighed
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

Den kontraherende transportør træffer de nødvendige foranstaltninger med henblik på den mulighed, som passageren vælger.

- 2. Når omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), foretages af den samme transportør, eller en anden transportør får til opgave at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Nævnte krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportformer. Transportørerne træffer rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser og for at sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som mulig.
- 3. Udbydere af transporttjenester, der foretager omlægning af rejser, sørger for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejebringes tilsvarende assistance og adgang for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, som med den tjeneste, der ikke blev nået. Udbydere af transporttjenester, der foretager omlægning af rejser, skal være særligt opmærksomme på at tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov og adskiller sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.
- 4. Den i stk. 1, litra a), omhandlede refusion udbetales senest 14 dage efter modtagelsen af anmodningen. Medlemsstaterne kan kræve, at kontraherende transportører accepterer at modtage sådanne ansøgninger ved hjælp af bestemte kommunikationsmidler, forudsat at kravet ikke giver anledning til forskelsbehandling. Refusionen kan være i form af penge, en voucher eller leveringen af andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne for nævnte vouchere og tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og at passageren udtrykkeligt indvilliger i at acceptere nævnte vouchere og tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen må ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.

Artikel 8

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

1. Hvis passageren har købt den samlede multimodale kontrakt via en formidler, kan den kontraherende transportør foretage den refusion, der er omhandlet i artikel 7, stk. 1, litra a), gennem denne formidler i overensstemmelse med nærværende artikel.
2. Formidleren og den kontraherende transportør informerer passageren om refusionsproceduren som fastsat i denne artikel på en klar, forståelig og lettilgængelig måde på reservationstidspunktet og i reservationsbekræftelsen.
3. Refusion gennem formidleren er gratis for passagerer og alle andre berørte parter.
4. Transportøren skal på en klar, forståelig og lettilgængelig måde offentligt oplyse, om den indvilliger i at behandle refusioner gennem formidlere, og med hvilke formidlere den accepterer at gøre dette.
5. Følgende gælder i tilfælde af refusion gennem formidlere, der har betalt den kontraherende transportør for den samlede multimodale kontrakt fra deres egne konti:
 - a) Den kontraherende transportør skal inden for syv dage refundere formidleren i én transaktion ved hjælp af samme betalingsmetode, der blev anvendt på reservationstidspunktet, og som knytter betalingen til den oprindelige reservationsreference. Perioden på syv dage begynder på den dato, hvor passageren vælger refusion i henhold til artikel 7, stk. 1, litra a), i denne forordning. Formidleren skal refundere passageren ved hjælp af den oprindelige betalingsmetode senest inden for yderligere syv dage og underrette passageren og transportøren herom
 - b) Hvis passageren ikke modtager refusionen senest 14 dage efter den dato, hvor vedkommende valgte refusion i henhold til artikel 7, stk. 1, litra a), i denne forordning, kontakter den kontraherende transportør passageren senest dagen efter udløbet af fristen på 14 dage for at modtage betalingsoplysningerne med henblik på refusionen. Efter modtagelsen af disse betalingsoplysninger refunderer den kontraherende transportør passageren inden for 14 dage og underretter passageren og formidleren herom.

Artikel 9

Assistance

1. Hvis det under en multimodal rejse, der foretages i henhold til en samlet multimodal kontrakt, viser sig, at tilslutningsforbindelsen til en efterfølgende transporttjeneste ikke nås, fordi en forudgående transporttjeneste omfattet af samme kontrakt er forsinket eller aflyst, skal den kontraherende transportør gratis tilbyde passageren følgende:
 - a) måltider og forfriskninger, der står i et rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår om bord på transporttjenesten

eller i terminalen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne

- b) hotel- eller anden indkvartering, hvor og hvis det er fysisk muligt, og befordring mellem terminalen og indkvarteringsstedet, hvis det bliver nødvendigt med et ophold af en eller flere nætters varighed eller et yderligere ophold. I tilfælde, hvor et sådant ophold bliver nødvendigt på grund af de omstændigheder, der er omhandlet i artikel 19, stk. 10, i forordning (EU) 2021/782, kan transportøren begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter. Der tages så vidt muligt hensyn til de krav vedrørende tilgængelighed, som personer med handicap og personer med nedsat mobilitet har, og til hjælpehundes behov.
2. Med henblik på anvendelsen af stk. 1 skal den transporterende transportør være særligt opmærksom på de behov, som personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt eventuelle ledsagere og hjælpehunde har.

Artikel 10

Ansvar for kombinerede multimodale billetter

1. En transportør eller formidler, der sælger en kombineret multimodal billet, er forpligtet til at refundere det samlede beløb, der er betalt for billetten, og til desuden at betale en kompensation svarende til 75 % af dette beløb, hvis passageren ikke når en eller flere tilslutningsforbindelser. Retten til refusion eller til kompensation berører ikke gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes yderligere kompensation for skade.
2. Det ansvar, der er fastsat i stk. 1, finder ikke anvendelse, hvis dette udtrykkeligt og tydeligt fremgår af billetterne eller af et andet dokument eller elektronisk på en sådan måde, at passageren kan gengive oplysningerne til fremtidig brug, hvis den kombinerede multimodale billet består af særskilte befordringskontrakter uden ret i henhold til denne forordning til refusion, omlægning af rejsen, assistance eller kompensation i tilfælde af ikkeopnåede tilslutningsforbindelser, og hvis passageren blev klart informeret herom inden købet. Det påhviler den transportør eller formidler, der har solgt den kombinerede multimodale billet, at bevise, at passageren har fået oplysningerne.

Det påhviler den transportør eller formidler, der har solgt den kombinerede multimodale billet at bevise, at passageren har fået oplysningerne.

3. Transportører eller formidlere, der har solgt den kombinerede multimodale billet, er ansvarlige for at behandle passagerens anmodninger og eventuelle klager, jf. stk. 1.
4. Den refusion og kompensation, der er omhandlet i stk. 1, betales senest 14 dage efter modtagelsen af anmodningen.

Artikel 11

Fælles formular til anmodning om refusion og kompensation

1. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular til anmodning om kompensation og refusion i henhold til denne forordning. Denne fælles formular udarbejdes i tilgængelige formater. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 26, stk. 2.
2. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 1. Transportører og formidlere må ikke afvise en anmodning om refusion eller kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt nævnte formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkeligt præcis, anmoder transportøren eller formidleren passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.
3. Transportører og formidlere angiver nærmere oplysninger på deres websted, f.eks. en e-mailadresse, hvortil anmodninger i henhold til stk. 1 kan sendes elektronisk. Nævnte krav finder ikke anvendelse, hvis der findes andre elektroniske kommunikationsmidler, der gør det muligt for passagerer at anmode om refusion eller kompensation, som f.eks. en formular på et websted eller mobilapplikationer, forudsat at sådanne midler giver de samme valgmuligheder og oplysninger som i den fælles formular, og at de også er tilgængelige på et af Unionens officielle sprog og på det internationalt accepterede sprog på dette område. Når der anvendes sådanne midler, må der ikke være noget til hinder for, at passagererne kan give oplysningerne på et hvilket som helst EU-sprog.
4. Kommissionen gør den fælles formular tilgængelig på alle EU-sprog på sit websted. Det eller de organer, som medlemsstaterne har udpeget i overensstemmelse med artikel 20, stk. 1, og artikel 21, stk. 1, sikrer, at passagererne har adgang til den fælles formular.

KAPITEL IV

PERSONER MED HANDICAP OG PERSONER MED NEDSAT MOBILITET

Artikel 12

Ret til befordring

1. Transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, og forvaltere af multimodale knudepunkter fastsætter ikke-diskriminerende regler for adgang til befordring for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte regler skal være i overensstemmelse med de relevante bestemmelser hvad angår begrænsninger i forbindelse med befordring af personer med handicap og personer med nedsat mobilitet som fastsat i EU-retten om passagerrettigheder.
2. Reservationer og billetter til multimodale rejser, hvad enten de er i form af en samlet multimodal kontrakt, en kombineret multimodal billet eller særskilte multimodale

billetter, tilbydes personer med handicap og personer med nedsat mobilitet uden yderligere omkostninger. En transportør eller formidler må ikke nægte at acceptere en reservation eller at udstede en billet til en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet eller kræve, at denne ledsages af en anden person, medmindre dette er strengt nødvendigt for at overholde de i stk. 1 omhandlede adgangsregler.

3. De i stk. 1 omhandlede adgangsregler fastsættes med aktiv inddragelse af organisationer, der repræsenterer personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og, hvis det er relevant, repræsentanter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.
4. Transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, og forvaltere af multimodale knudepunkter offentliggør de i stk. 1 omhandlede adgangsregler og fremlægger dem efter anmodning i et tilgængeligt format.
5. Hvis en transportør kræver, at en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den nødvendige assistance, jf. stk. 2, har ledsageren ret til at rejse gratis og om muligt sidde ved siden af den pågældende person med handicap eller person med nedsat mobilitet.
6. Når en transportør eller formidler gør brug af undtagelsen i artikel 12, stk. 2, meddeler den på anmodning skriftligt eller, om nødvendigt, i et andet tilgængeligt format den pågældende person med handicap eller person med nedsat mobilitet sin begrundelse for at gøre brug af undtagelsen inden for fem arbejdsdage efter, at reservationen eller billetudstedelsen er afvist, eller der er stillet krav om ledsagelse. Transportøren eller formidleren træffer rimelige foranstaltninger med henblik på at foreslå den pågældende person en acceptabel alternativ befordring under hensyntagen til dennes behov hvad angår tilgængelighed.

Artikel 13

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

Transportører og formidlere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere transportører, og forvaltere af multimodale knudepunkter giver personer med handicap og personer med nedsat mobilitet oplysninger om tilgængeligheden af det multimodale knudepunkt og tilhørende faciliteter og tjenester. Oplysningerne formidles i et tilgængeligt format.

Artikel 14

Assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

I forbindelse med samlede multimodale kontrakter samarbejder transportører, terminalforvaltere og formidlere om at yde gratis assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i overensstemmelse med de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 12, stk. 1, og de tilbyder en fælles underretningsmekanisme, der omfatter følgende:

- a) Der ydes assistance, hvis transportøren, den formidler, hos hvem den samlede multimodale kontrakt er købt, terminalforvalteren eller det centrale kontaktpunkt, der er omhandlet i artikel 15, hvis det er relevant, får besked om passagerens behov for en sådan assistance mindst 48 timer, før der er behov for assistancen. Der kræves kun én enkelt besked pr. rejse. Beskeden sendes til alle transportører, terminalforvaltere og fælles kontaktpunkter, der er involveret i rejsen.
- b) Beskeden accepteres uden yderligere omkostninger, uanset hvilke kommunikationsmidler der anvendes.
- c) Transportører, terminalforvaltere og formidlere træffer alle de foranstaltninger, der er nødvendige for at kunne modtage beskeder. Når billetudstederne ikke kan behandle sådanne beskeder, angiver de alternative salgssteder eller alternative måder at give besked på.
- d) Hvis beskeden gives i overensstemmelse med litra a), yder transportørerne og terminalforvalterne assistance på en sådan måde, at personen kan gøre brug af de transporttjenester, som vedkommende har en reservation til som led i den samlede multimodale kontrakt.
- e) Hvis beskeden ikke gives i overensstemmelse med litra a), eller der slet ikke gives besked, træffer transportørerne og terminalforvalterne alle rimelige foranstaltninger med henblik på at yde assistance på en sådan måde, at personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet kan rejse.
- f) Der gives i overensstemmelse med den relevante EU-ret¹⁶ eller nationale ret tilladelse til, at en hjælpehund kan ledsage en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet.

Artikel 15

Fælles kontaktpunkter for assistance ved multimodale passagerknudepunkter

1. Medlemsstaterne sikrer, at terminalforvaltere og transportører på deres område samarbejder om at oprette og drive fælles kontaktpunkter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i multimodale passagerknudepunkter i de byknudepunkter, der er opført i bilag I. Vilkaerne for driften af de fælles kontaktpunkter fastsættes i de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 12, stk. 1. De fælles kontaktpunkter har ansvaret for at:
 - a) acceptere anmodninger om assistance ved terminaler
 - b) videresende individuelle anmodninger om assistance til terminaloperatører og transportører.

¹⁶ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 576/2013 af 12. juni 2013 om ikke-kommerciel flytning af selskabsdyr og om ophævelse af forordning (EF) nr. 998/2003 (EUT L 178 af 28.6.2013, s. 1).

2. Medlemsstaterne kan kræve, at terminalforvaltere og transportører på deres område samarbejder om at oprette og drive fælles kontaktpunkter ved andre multimodale passagerknudepunkter end dem, der er henvist til i stk. 1.

Artikel 16

Kompensation for mobilitetshjælpemidler, hjælpemidler og hjælpehunde

1. Hvis terminalforvaltere og transportører, der assisterer personer med handicap og personer med nedsat mobilitet fra én transporttjeneste til en tilsluttende transporttjeneste enten inden for rammerne af en samlet multimodal kontrakt eller i et multimodalt passagerknudepunkt, forårsager tab eller beskadigelse af mobilitetshjælpemidler, herunder kørestole og hjælpemidler, eller tab af eller skade på hjælpehunde, der ledsager personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet, er de ansvarlige for sådanne tab, beskadigelser eller skader og yder kompensation uden unødigt ophold. Kompensationen består af:
 - a) omkostningerne til genanskaffelse eller reparation af det mistede eller beskadigede mobilitetshjælpemiddel eller hjælpemiddel
 - b) omkostningerne til genanskaffelse af en mistet hjælpehund eller behandling af skader på en hjælpehund
 - c) rimelige omkostninger til midlertidig erstatning af mobilitetshjælpemidler, hjælpemidler eller hjælpehunde, hvis transportøren eller terminalforvalteren ikke stiller sådanne erstatninger til rådighed i henhold til stk. 2.
2. Når stk. 1 finder anvendelse, træffer transportørerne og terminalforvalterne hurtigt alle rimelige foranstaltninger med henblik på at stille umiddelbart nødvendige midlertidige mobilitetshjælpemidler eller hjælpemidler til rådighed. Personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet har lov til at beholde de pågældende midlertidige erstatningshjælpemidler, indtil den i stk. 1 omhandlede kompensation er udbetalt.
3. Når en transportør eller terminalforvalter udbetaler kompensation i henhold til stk. 1, må ingen bestemmelse i denne forordning fortolkes således, at den begrænser deres ret til at søge erstatning fra en hvilken som helst person, herunder tredjemand, i overensstemmelse med gældende ret.

KAPITEL V

SERVICEKVALITET OG KLAGER

Artikel 17

Standarder for servicekvalitet

1. Transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, fastlægger servicekvalitetsstandarder og indfører et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af

servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne omfatter som minimum elementerne i bilag II.

2. Transportører, der tilbyder samlede multimodale kontrakter, overvåger deres præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. De offentliggør en rapport om deres servicekvalitetsniveau på deres websted senest [to år efter denne forordnings anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Rapporten må ikke indeholde personoplysninger.
3. Forvaltere af multimodale knudepunkter i en medlemsstat fastlægger servicekvalitetsstandarder på grundlag af de relevante elementer i bilag II. De overvåger deres præstationsniveau i henhold til disse standarder og giver på anmodning de nationale offentlige myndigheder adgang til oplysningerne om deres præstationsniveau.

Artikel 18

Klager

1. Hver transportør, der tilbyder samlede multimodale kontrakter eller kombinerede multimodale billetter, hver formidler, der tilbyder kombinerede multimodale billetter, og hver forvalter af et multimodalt knudepunkt opretter en klagebehandlingsmekanisme, der dækker deres respektive ansvarsområder, med henblik på de rettigheder og forpligtelser, der er fastsat i denne forordning. De sørger for, at deres kontaktoplysninger og arbejdssprog formidles bredt til passagererne.
2. De nærmere oplysninger om klagebehandlingsproceduren skal være offentligt tilgængelige, også for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte oplysninger stilles efter anmodning til rådighed som minimum på det eller de officielle sprog i den medlemsstat, hvor transportøren, formidleren eller forvalteren af et multimodal knudepunkt driver virksomhed.

KAPITEL VI

OPLYSNINGER OG HÅNDHÆVELSE

Artikel 19

Oplysning af passagererne om deres rettigheder

1. Ved salg af billetter til en multimodal rejse oplyser transportører og formidlere passagererne om sidstnævntes rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning. De kan med henblik på at opfylde dette oplysningskrav anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Unionens officielle sprog og stiller til rådighed for offentligheden.
2. Transportører og formidlere, der tilbyder multimodale rejser, oplyser også passagererne om kontaktoplysningerne på det eller de organer, som medlemsstaterne har udpeget i henhold til artikel 20, stk. 1, både om bord og på deres websted.

3. Transportører og formidlere stiller de oplysninger, der er omhandlet i denne artikel, til rådighed enten i papirformat eller elektronisk eller på enhver anden måde, herunder i tilgængelige formater. De angiver, hvor sådanne oplysninger kan findes i tilfælde af aflysning, ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en lang forsinkelse.

Artikel 20

Nationale håndhævelsesorganer

1. Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som pålægges ansvaret for at håndhæve denne forordning. Medlemsstaterne kan til dette formål udpege et organ, der allerede har ansvaret for at håndhæve EU-retten om passagerrettigheder. Hvert organ træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.
2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om det eller de organer, der udpeges i overensstemmelse med denne artikel, og om dets eller deres respektive ansvarsområder. Kommissionen og de udpegede organer offentliggør disse oplysninger på deres websteder.
3. Senest den 1. juni XXXX [to år efter forordningens anvendelsesdato] og herefter hvert andet år offentliggør de nationale håndhævelsesorganer en rapport på deres websted om deres virksomhed i de foregående to kalenderår, der navnlig indeholder en beskrivelse af de skridt, der er taget til at gennemføre bestemmelserne i denne forordning, samt statistikker over klager og anvendte sanktioner.

Artikel 21

Nationale håndhævelsesorganers og andre organers klagebehandling

1. Medlemsstaterne udpeger det nationale håndhævelsesorgan eller ethvert andet organ som den enhed, der er ansvarlig for behandlingen af klager i henhold til denne artikels stk. 2.
2. Er der udpeget forskellige organer i henhold til stk. 1 og artikel 20, stk.1, etableres der rapporteringsmekanismer for at sikre, at disse udveksler oplysninger indbyrdes med henblik på at bistå det nationale håndhævelsesorgan med at varetage sine tilsyns- og håndhævelsesopgaver, og for at det klagebehandlingsorgan, der er udpeget i henhold til dette stykke, kan indhente de oplysninger, der er nødvendige for at undersøge individuelle klager.
3. Uden at dette berører forbrugernes mulighed for at søge alternativ regres i henhold til direktiv 2013/11/EU, kan passagerer efter at have klaget forgæves til transportøren, formidleren eller forvalteren af det multimodale knudepunkt i henhold til artikel 18 klage over en påstået overtrædelse af denne forordning til det organ, der er udpeget i henhold til stk. 1.
4. Passagerers klager over en hændelse i forbindelse med en samlet multimodal kontrakt behandles af det i henhold til stk. 1 udpegede organ i den medlemsstat, hvor den kontraherende transportør er etableret.

5. Passagerers klager over en hændelse i forbindelse med en kombineret multimodal billet, der tilbydes af transportører, behandles af det i henhold til stk. 1 udpegede organ i den medlemsstat, hvor den transportør, der tilbyder billetten, er etableret, eller, hvis transportøren er etableret uden for Unionen, i den medlemsstat, hvor den juridiske eller fysiske person, der fungerer som dennes retlige repræsentant, er etableret. Hvis transportøren ikke har en sådan repræsentant, behandles klagerne af det i henhold til stk. 2 udpegede organ i den medlemsstat, hvor rejsen påbegyndes eller afsluttes.
6. Uden at dette berører stk. 3 og 4, behandles passagerklager over en formidler af det i henhold til stk. 1 udpegede organ i den medlemsstat, hvor formidleren er etableret, eller, hvis formidleren er etableret uden for Unionen, i den medlemsstat, hvor den juridiske eller fysiske person, der fungerer som dennes retlige repræsentant, er etableret. Hvis formidleren ikke har en sådan repræsentant, behandles klagerne af det i henhold til stk. 2 udpegede organ i den medlemsstat, hvor rejsen påbegyndes eller afsluttes.
7. Vedrører en klage påståede overtrædelser begået af forvaltere af multimodale knudepunkter, behandles klagen af det i henhold til stk. 1 udpegede organ i den medlemsstat, på hvis område hændelsen indtraf.

Artikel 22

Risikobaseret tilgang til overvågning af overholdelsen af passagerrettigheder

1. De nationale håndhævelsesorganer udarbejder på grundlag af en risikovurdering et overvågningsprogram med henblik på at overvåge opfyldelsen af de forpligtelser, der er fastsat i denne forordning. Programmet skal gøre det muligt at opdage og afhjælpe gentagne overtrædelser i forbindelse med gennemførelsen af passagerrettigheder. Overvågningsprogrammet skal omfatte et repræsentativt udsnit af overvågningsaktiviteter.
2. Risikovurderingen baseres på en faktuel vurdering, hvori der tages hensyn til klager fra passagerer til disse organer, hvis sådanne foreligger, resultaterne af disse organers overvågningsaktiviteter, de oplysninger, der er omhandlet i artikel 23, stk. 1 og 3, samt andre informationskilder vedrørende anvendelsen af denne forordning på den pågældende medlemsstats område.
3. Risikovurderingen foretages første gang senest den 30. juni XXXX [et år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år.
4. Overvågningen af overholdelsen baseres på risikovurderingen og gennemføres ved hjælp af audit, inspektioner, interviews, verifikationer og gennemgang af dokumenter alt efter, hvad der er relevant. Overvågningen skal omfatte både anmeldte og uanmeldte aktiviteter. Overvågningen skal stå i et rimeligt forhold til de konstaterede risici.
5. De nationale håndhævelsesorganer sikrer, at transportører og terminalforvaltere hurtigt afhjælper de tilfælde af manglende overholdelse, der konstateres i forbindelse med deres overvågning. De pålægger transportørerne at forelægge en handlingsplan for afhjælpning af manglende overholdelse, hvis det er relevant.

6. Overvågningsprogrammet som omhandlet i stk. 1, risikovurderingen som omhandlet i stk. 2 samt resultaterne heraf meddeles Kommissionen senest den 30. juni XXXX [to år efter forordningens anvendelsesdato] og derefter hvert andet år. Hvis det er relevant, medtages de i de rapporter, der er omhandlet i artikel 20, stk. 3.

Artikel 23

Udveksling af oplysninger med nationale håndhævelsesorganer

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

Artikel 24

Samarbejde mellem medlemsstaterne og Kommissionen

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

KAPITEL VII

AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 25

Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af denne forordning, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de anvendes. Sanktionerne skal være effektive, stå i et rimeligt forhold til overtrædelsen og have en afskrækkende virkning. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om nævnte regler og

foranstaltninger og underretter den uden ophold om alle senere ændringer, der har betydning for dem.

Artikel 26

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af det udvalg, nedsat ved artikel 38 i forordning (EU) 2021/782.
2. Når der henvises til dette stykke, finder artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.

Artikel 27

Rapport

Senest den XXX [fem år efter anvendelsesdatoen i henhold til artikel 28] aflægger Kommissionen rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om gennemførelsen og resultaterne af denne forordning.

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

Artikel 28

Ikrafttræden og anvendelse

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

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

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

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand