



Συμβούλιο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βρυξέλλες, 1 Δεκεμβρίου 2023
(OR. en)

16307/23

**Διοργανικός φάκελος:
2023/0436(COD)**

**TRANS 566
CODEC 2368**

ΠΡΟΤΑΣΗ

Αποστολέας:	Για τη Γενική Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η κα Martine DEPREZ, Διευθύντρια
Ημερομηνία Παραλαβής:	30 Νοεμβρίου 2023
Αποδέκτης:	κα Thérèse BLANCHET, Γενική Γραμματέας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	COM(2023) 752 final
Θέμα:	Πρόταση–Κανονισμός του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - COM(2023) 752 final.

συνημμ.: COM(2023) 752 final



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 29.11.2023
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

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

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

- **Αιτιολόγηση και στόχοι της πρότασης**

Η στρατηγική για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα επιβεβαιώνει τη φιλοδοξία της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας για τη μείωση των εκπομπών του τομέα των μεταφορών κατά 90 % έως το 2050.¹ Βασικό στοιχείο για να καταστούν οι μεταφορές πιο βιώσιμες είναι η επίτευξη αποτελεσματικής πολυτροπικότητας, στο πλαίσιο της οποίας οι επιβάτες που επιθυμούν να διανύσουν μεγάλες αποστάσεις μπορούν να το πράξουν συνδυάζοντας διάφορους τρόπους συλλογικής μεταφοράς, χρησιμοποιώντας έτσι τον πλέον βιώσιμο και αποδοτικό τρόπο μεταφοράς για κάθε σκέλος του ταξιδιού. Η προστασία των επιβατών καθ' όλη τη διάρκεια της διαδρομής, ιδίως σε περιπτώσεις διακοπής του ταξιδιού, είναι καίριας σημασίας για την ενίσχυση της ελκυστικότητας των εν λόγω πολυτροπικών ταξιδιών. Επιπλέον, η μη παροχή της εν λόγω προστασίας θα μπορούσε αυτή καθ αυτή να επηρεάσει την ανάπτυξη της αγοράς πολυτροπικών μετακινήσεων, με αποτέλεσμα ορισμένοι επιβάτες να επιλέγουν να ταξιδεύουν με αυτοκίνητο αντί των συλλογικών μεταφορών (κρίνοντας ότι οι μετακινήσεις με αυτοκίνητο είναι και πιο εξυπηρετικές και πιο αξιόπιστες).

Στη στρατηγική για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα ανακοινώθηκαν μέτρα για την ενίσχυση του κανονιστικού πλαισίου που διέπει τα δικαιώματα των επιβατών. Στο πλαίσιο αυτό, διατυπώθηκε η παρατήρηση ότι τα δικαιώματα των επιβατών της ΕΕ θα πρέπει να εφαρμόζονται καλύτερα και να είναι πιο ξεκάθαρα τόσο για τους μεταφορείς όσο και για τους επιβάτες, καθώς και ότι θα πρέπει να προσφέρουν κατάλληλη βοήθεια, επιστροφή χρημάτων, ενδεχομένως αποζημίωση σε περίπτωση διακοπών και κατάλληλες κυρώσεις, αν οι κανόνες δεν εφαρμόζονται δεόντως. Η Επιτροπή ανακοίνωσε ότι θα εξετάσει τις επιλογές και τα πλεονεκτήματα ενδεχόμενης περαιτέρω ανάπτυξης ενός πολυτροπικού πλαισίου για τα δικαιώματα των επιβατών, το οποίο θα είναι απλουστευμένο, πιο συνεκτικό και εναρμονισμένο.

Πολυτροπικά ταξίδια πραγματοποιούνται όταν οι επιβάτες συνδυάζουν τουλάχιστον δύο τρόπους συλλογικής μεταφοράς για να φτάσουν σε έναν τελικό προορισμό, όπως π.χ. πτήση με σιδηροδρομική υπηρεσία ή σιδηροδρομική υπηρεσία με υπηρεσία μεταφοράς με πούλμαν. Καταρχάς, οι πολυτροπικές μετακινήσεις συνήθως περιλαμβάνουν ταξίδια με χωριστά εισιτήρια τα οποία αγοράζουν οι επιβάτες μεμονωμένα (εισιτήρια «κατηγορίας Γ»). Επιπλέον, ορισμένοι μεσάζοντες συνδυάζουν σε πακέτα τα εν λόγω χωριστά εισιτήρια σε ένα πολυτροπικό προϊόν με δική τους πρωτοβουλία και το πωλούν ως τέτοιο στους επιβάτες σε μία ενιαία εμπορική συναλλαγή (εισιτήρια «κατηγορίας Β»). Τέλος, περιορισμένος αριθμός μεταφορέων προσφέρει επίσης πολυτροπικά ταξίδια στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς (εισιτήριο «κατηγορίας Α»). Εκτιμάται ότι 91 εκατομμύρια επιβάτες πραγματοποίησαν πολυτροπικά ταξίδια το 2019, και ο αριθμός αυτός αναμένεται να αυξηθεί σε 103,6 εκατομμύρια το 2030 και σε 150,9 εκατομμύρια το 2050. Εκφραζόμενοι ως ποσοστό του συνολικού αριθμού επιβατών, οι επιβάτες πολυτροπικών μεταφορών εκτιμάται ότι θα αυξηθούν από 0,7 % το 2019 σε 0,8 % έως το 2050.

¹ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Στρατηγική για βιώσιμη και έξυπνη κινητικότητα – οι ευρωπαϊκές μεταφορές σε τροχιά μέλλοντος» [COM(2020) 789 final της 9.12.2020].

Σήμερα, ενώ οι επιβάτες που ταξιδεύουν με ένα μόνο τρόπο συλλογικής μεταφοράς (δηλαδή μόνο με αεροπλάνο, σιδηρόδρομο, λεωφορείο ή πλοίο) έχουν δικαιώματα σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού², δεν διαθέτουν τα ίδια δικαιώματα όταν αλλάζουν τρόπους μεταφοράς στο πλαίσιο του ταξιδιού τους. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει επίσης σαφές πλαίσιο για τον καθορισμό των αντίστοιχων υποχρεώσεων και ευθυνών των διαφόρων παρόχων ταξιδιωτικών υπηρεσιών που εμπλέκονται στα πολυτροπικά ταξίδια. Γενικά, ούτε τα εθνικά νομικά πλαίσια γενικά δεν περιλαμβάνουν διατάξεις που να καλύπτουν τις πολυτροπικές μεταφορές. Επιπλέον, η τρέχουσα προσφορά ταξιδιωτικής ασφάλισης για πολυτροπικά ταξίδια παραμένει περιορισμένη. Ως εκ τούτου, τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών εξαρτώνται από τους όρους και τις προϋποθέσεις των συγκεκριμένων συμβάσεων μεταφοράς.

Κατά συνέπεια, οι επιβάτες στερούνται ενημέρωσης σχετικά με την έκταση των δικαιωμάτων τους πριν από τις πολυτροπικές μετακινήσεις και κατά τη διάρκεια αυτών, και δεν λαμβάνουν πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με πιθανές διακοπές του ταξιδιού και προειδοποιήσεις ασφαλείας όταν χρειάζεται να αλλάξουν τρόπους μεταφοράς. Επιπλέον, ενδέχεται να υφίστανται διαφορετική μεταχείριση όσον αφορά τους όρους της σύμβασης και τα κόμιστρα για πολυτροπικά ταξίδια ανάλογα με την ιθαγένειά τους ή τον τόπο εγκατάστασης του μεταφορέα ή του μεσάζοντος. Επιπλέον, οι εν λόγω επιβάτες δεν λαμβάνουν συνδρομή (π.χ. επιστροφή χρημάτων, μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, παροχή καταλύματος, γευμάτων και αναγκαστικών) κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού που προκύπτει κατά την αλλαγή τρόπων μεταφοράς. Επιπροσθέτως, οι επιβάτες δυσκολεύονται να υποβάλουν καταγγελία στους μεταφορείς και σε άλλους πιθανούς σχετικούς παράγοντες (π.χ. φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, πωλητές εισιτηρίων) σχετικά με την έλλειψη ενημέρωσης ή συνδρομής, ενώ επίσης δεν υπάρχει σαφήνεια σχετικά με την εθνική αρχή στην οποία πρέπει να απευθύνονται σε τέτοιες περιπτώσεις. Αυτή η έλλειψη ειδικής ορισθείσας αρχής οδηγεί επίσης σε αβεβαιότητα όσον αφορά την επιβολή της ενημέρωσης και συνδρομής των επιβατών κατά τη διάρκεια πολυτροπικών μετακινήσεων. Οι συνέπειες της έλλειψης ενημέρωσης και συνδρομής των επιβατών κατά την αλλαγή τρόπων μεταφοράς είναι, για παράδειγμα, η απώλεια ανταποκρίσεων και χρημάτων για τους πολίτες και η λήψη προκατειλημμένων αποφάσεων από τους πολίτες που στρέφονται προς λιγότερο βιώσιμες / φιλικές προς το κλίμα και το περιβάλλον λύσεις.

Η έλλειψη κανόνων για τα πολυτροπικά ταξίδια σημαίνει επίσης ότι τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ) δεν δικαιούνται καμία ειδική συνδρομή

² Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1)· κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικά (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1)· κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (αναδιатύπωση) (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1)· κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1)· κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1).

βάσει του δικαίου της ΕΕ κατά τη μετεπιβίβαση μεταξύ διαφορετικών τρόπων μεταφοράς, παραδείγματος χάρι, σε πολυτροπικά σημεία σύνδεσης, όπως αεροπορικοί-σιδηροδρομικοί κόμβοι. Ελλείψει τέτοιας συνδρομής, δεν θα είναι σε θέση να επωφελούνται από απρόσκοπτη ταξιδιωτική εμπειρία παρόμοια με εκείνη των άλλων επιβατών.

Συνεπώς, η παρούσα πρόταση έχει ως στόχο να διασφαλίσει:

- την απαγόρευση των διακρίσεων μεταξύ των επιβατών όσον αφορά τις συνθήκες μεταφοράς και την παροχή εισιτηρίων·
- τις ελάχιστες και ακριβείς πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται σε προσβάσιμη μορφή και έγκαιρα στους επιβάτες·
- τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση διακοπών, ιδίως στο πλαίσιο απώλειας ανταπόκρισης μεταξύ διαφορετικών τρόπων μεταφοράς·
- την απαγόρευση των διακρίσεων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και την παροχή συνδρομής στα εν λόγω άτομα·
- τον καθορισμό και την παρακολούθηση προτύπων ποιότητας των υπηρεσιών·
- τη διεκπεραίωση των καταγγελιών·
- τους γενικούς κανόνες για την επιβολή της νομοθεσίας.

Η παρούσα πρωτοβουλία αποτελεί μέρος του προγράμματος εργασίας της Επιτροπής για το 2023 και εντάσσεται στο παράρτημα II (πρωτοβουλίες του προγράμματος REFIT), υπό τον τίτλο «Μια οικονομία στην υπηρεσία των ανθρώπων».

• **Συνέπεια με τις ισχύουσες διατάξεις στον τομέα πολιτικής**

Το δίκαιο της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών ήδη βελτιώνει τα πρότυπα προστασίας των επιβατών όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς, σιδηροδρομικώς, με θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές, καθώς και με λεωφορεία και πούλμαν. Ειδικότερα, οι εν λόγω κανονισμοί περιέχουν διατάξεις σχετικά με την ενημέρωση και τη συνδρομή των επιβατών, οι οποίες εφαρμόζονται σε καθέναν από αυτούς τους τρόπους μεταφοράς χωριστά. Η παρούσα πρόταση έχει ως στόχο να συμπληρώσει αυτούς τους υφιστάμενους κανόνες διασφαλίζοντας ότι οι επιβάτες απολαμβάνουν παρόμοιο επίπεδο προστασίας όταν αλλάζουν τρόπους μεταφοράς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

Η παρούσα πρόταση συνάδει με την πρόταση για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/20, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση.³ Οι κανόνες του παρόντος κανονισμού για την καλύτερη εφαρμογή και επιβολή των ενωσιακών κανόνων σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών συνάδουν πλήρως με τον εν λόγω κανονισμό.

• **Συνέπεια με άλλες πολιτικές της Ένωσης**

Η παρούσα πρόταση συνάδει με τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής σχετικά με τις υπηρεσίες πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις

³ COM(2023)753 final της 29.11.2023.

(MMTIS)⁴. Ο παρών κανονισμός απαιτεί από τους κατόχους δεδομένων (π.χ. αρχές μεταφορών, φορείς εκμετάλλευσης υπηρεσιών μεταφορών και διαχειριστές υποδομών) να καθιστούν τα δεδομένα σχετικά με τα δίκτυα μεταφορών (συμπεριλαμβανομένων δεδομένων σχετικά με υπηρεσίες μεταφορών, όπως πίνακες δρομολογίων και ώρες λειτουργίας) προσβάσιμα στους χρήστες των δεδομένων, μέσω εθνικών σημείων πρόσβασης που συγκροτούνται από τα κράτη μέλη, όταν τα δεδομένα είναι διαθέσιμα σε ψηφιακή μηχαναγνώσιμη μορφή. Συνάδει επίσης με την πρόταση αναθεώρησης του κατ' εξουσιοδότηση κανονισμού (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής⁵. Η εν λόγω αναθεώρηση επεκτείνει την απαίτηση αυτή με τη σταδιακή προσθήκη, από τον Δεκέμβριο του 2025 έως τον Δεκέμβριο του 2028, δυναμικών τύπων δεδομένων, όπως οι χρόνοι άφιξης και αναχώρησης σε πραγματικό χρόνο. Αυτό έχει ουσιαστική σημασία για την παρούσα πρόταση όσον αφορά την ενημέρωση των επιβατών σε πραγματικό χρόνο σχετικά με διακοπές του ταξιδιού κατά την αλλαγή τρόπου μεταφοράς. Η ενημέρωση αυτή θα στηριχθεί περαιτέρω από την προτεινόμενη τροποποίηση της οδηγίας για τα ευφυή συστήματα μεταφορών.⁶ Η παρούσα τροποποίηση θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι εφαρμογές ευφών συστημάτων μεταφορών στον τομέα των οδικών μεταφορών καθιστούν δυνατή την απρόσκοπτη ενοποίηση με άλλους τρόπους μεταφοράς, όπως οι σιδηρόδρομοι ή η ενεργός κινητικότητα, διευκολύνοντας έτσι τη μετάβαση σε αυτούς τους τρόπους μεταφοράς, όποτε είναι δυνατόν, με σκοπό τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της προσβασιμότητας.

Η παρούσα πρόταση συνάδει επίσης με την ανακοίνωση σχετικά με έναν κοινό ευρωπαϊκό χώρο δεδομένων κινητικότητας (EMDS), στην οποία περιγράφεται η προτεινόμενη μελλοντική πορεία για τη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου δεδομένων κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων των στόχων, των κύριων χαρακτηριστικών, των υποστηρικτικών μέτρων και των οροσήμων του. Στόχος του εν λόγω χώρου είναι να διευκολύνει την πρόσβαση, τη συγκέντρωση και την κοινοχρησία δεδομένων από υφιστάμενες και μελλοντικές πηγές δεδομένων μεταφορών και κινητικότητας.⁷ Όσον αφορά την ανταλλαγή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο μεταξύ επιχειρήσεων, η παρούσα πρόταση είναι επίσης σημαντική στο πλαίσιο της πρότασης νομοθετικής πράξης για τα δεδομένα, η οποία εξετάζει σημαντικές πτυχές της κοινοχρησίας δεδομένων, όπως αποζημίωση, επίλυση διαφορών ή τεχνικά μέτρα προστασίας.⁸ Η πρόταση για τη θέσπιση πλαισίου για την ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα θα μπορούσε επίσης να διαδραματίσει ρόλο στην εισαγωγή ευρωπαϊκών πορτοφολιών ψηφιακής ταυτότητας.⁹ Υπό το πρίσμα των οφελών

⁴ Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής, της 31ης Μαΐου 2017, προς συμπλήρωση της οδηγίας 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την παροχή σε επίπεδο Ένωσης υπηρεσιών πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις (ΕΕ L 272 της 21.10.2017, σ. 1).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_el.

⁶ Πρόταση οδηγίας για την τροποποίηση της οδηγίας 2010/40/ΕΕ περί πλαισίου ανάπτυξης των Συστημάτων Ευφών Μεταφορών στον τομέα των οδικών μεταφορών και των διεπαφών με άλλους τρόπους μεταφοράς [COM(2021) 813 final — 2021/0419 (COD) — (το ΕΚ και το Συμβούλιο συμφώνησαν επί του προσωρινού κειμένου τον Ιούνιο του 2023)].

⁷ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, τα Συμβούλια, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών — Δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου δεδομένων κινητικότητας [COM(2023)751 final της 29.11.2023].

⁸ Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για εναρμονισμένους κανόνες σχετικά με τη δίκαιη πρόσβαση σε δεδομένα και τη δίκαιη χρήση τους (Πράξη για τα δεδομένα) [COM(2023) 68 final της 23.2.2022].

⁹ Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 910/2014 όσον αφορά τη θέσπιση πλαισίου για την ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα [COM(2021) 281 final της 3.6.2021].

όσον αφορά την ασφάλεια, την ευκολία και την προσβασιμότητα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τη χρήση ευρωπαϊκών πορτοφολιών ψηφιακής ταυτότητας για την ταυτοποίηση και την επαλήθευση ταυτότητας σε σενάρια πολυτροπικών μεταφορών, ιδίως με την παροχή βοήθειας σε ευάλωτα άτομα ή άτομα με αναπηρία.

Επιπλέον, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι οι κανόνες για τα οργανωμένα ταξίδια βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302¹⁰ και της πρότασης αναθεώρησής της¹¹ συνάδουν επίσης με την παρούσα πρόταση. Παρότι και οι δύο έχουν ως αντικείμενο τα ταξίδια, αφορούν δύο χωριστές αγορές. Ενώ η παρούσα πρόταση —σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών και την πρόταση για την τροποποίησή τους¹²— αφορά αποκλειστικά τις υπηρεσίες επιβατικών μεταφοράς (π.χ. τον συνδυασμό σιδηροδρομικής μεταφοράς με υπηρεσία μεταφοράς με λεωφορείο), οι κανόνες που διέπουν τα οργανωμένα ταξίδια καλύπτουν έναν συνδυασμό διαφορετικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών που προσφέρονται από διοργανωτή (π.χ. οργανωμένο ταξίδι που συνδυάζει πτήση και διαμονή σε ξενοδοχείο). Η παρούσα πρόταση διευκρινίζει επίσης ότι, όταν γεννάται δικαίωμα επιστροφής χρημάτων βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, θα πρέπει να εφαρμόζεται η εν λόγω οδηγία αντί του παρόντος κανονισμού όσον αφορά τις ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών. Επιπλέον, προσδιορίζει ότι η εν λόγω οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν ένας διοργανωτής συνδυάζει υπηρεσίες μεταφορών για τους σκοπούς πολυτροπικού ταξιδιού στο πλαίσιο ενός οργανωμένου ταξιδιού.

2. ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ, ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ

• Νομική βάση

Το άρθρο 91 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) αποτελεί τη νομική βάση για τη θέσπιση νομοθεσίας της ΕΕ σχετικά με μια κοινή πολιτική μεταφορών. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 100 παράγραφος 2 της ΣΛΕΕ, ο νομοθέτης της Ένωσης μπορεί να θεσπίζει κατάλληλες διατάξεις για τις θαλάσσιες και τις αεροπορικές μεταφορές. Η πρόταση βασίζεται στο άρθρο 91 παράγραφος 1 και στο άρθρο 100 παράγραφος 2 της ΣΛΕΕ.

• Επικουρικότητα (σε περίπτωση μη αποκλειστικής αρμοδιότητας)

Τα δικαιώματα των επιβατών για τα ταξίδια με αεροπλάνο, σιδηρόδρομο, λεωφορείο και πούλμαν (για ταξίδια μεγάλων αποστάσεων), θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές είναι ήδη κατοχυρωμένα στο δίκαιο της ΕΕ¹³, και μόνο οι αστικές / μικρών αποστάσεων επιβατικές μεταφορές υπάγονται πλέον κατά κύριο λόγο στη δικαιοδοσία των κρατών μελών.

¹⁰ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1).

¹¹ Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 ώστε να καταστεί αποτελεσματικότερη η προστασία των ταξιδιωτών και να απλουστευθούν και να αποσαφηνιστούν ορισμένες πτυχές της οδηγίας [COM(2023)905 final της 29.11.2023].

¹² Πρόταση για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/20, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση [COM(2023)753 final της 29.11.2023].

¹³ Βλ. υποσημείωση 2 ανωτέρω.

Η παρούσα πρόταση επιδιώκει να αντιμετωπίσει την έλλειψη δικαιωμάτων για τους επιβάτες που ταξιδεύουν με συνδυασμό αυτών των τρόπων μεταφοράς. Χωρίς εναρμόνιση των κανόνων που προστατεύουν τους επιβάτες κατά τη διάρκεια τέτοιων ταξιδιών, οι μεταφορείς, οι μεσάζοντες και οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων θα λειτουργούσαν υπό διαφορετικά καθεστώτα. Οι επιβάτες θα υπάγονταν σε πληθώρα κανόνων και θα τους ήταν δύσκολο να γνωρίζουν και να διεκδικούν τα δικαιώματά τους. Επιπλέον, θα εφαρμόζονταν ενδεχομένως περισσότερα του ενός καθεστώτα στις συμβάσεις μεταφοράς για πολυτροπικά ταξίδια μεταξύ κρατών μελών. Για τους λόγους αυτούς, οι εθνικοί κανόνες, ακόμη και αν υποτεθεί ότι θα παρείχαν στους επιβάτες υψηλό επίπεδο προστασίας, δεν θα επιτύγχαναν τους βασικούς στόχους της Ένωσης και θα μπορούσαν ακόμη και να παρεμποδίσουν την επίτευξή τους. Εν ολίγοις, η παρούσα πρωτοβουλία επιδιώκει να καλύψει ένα κενό στη νομοθεσία της ΕΕ το οποίο, εάν παρέμενε σε εθνικό επίπεδο, θα δημιουργούσε κίνδυνο στρεβλώσεων ή δυνητικών αρνητικών δευτερογενών επιπτώσεων.

- **Αναλογικότητα**

Όπως αναλύεται στο κεφάλαιο 7 της εκτίμησης επιπτώσεων που συνοδεύει την παρούσα πρόταση, καμία από τις επιλογές πολιτικής δεν υπερβαίνει τα αναγκαία για την επίτευξη των συνολικών στόχων πολιτικής.

- **Επιλογή της νομικής πράξης**

Η εκτίμηση επιπτώσεων κατέδειξε ότι απαιτούνται κανονιστικά μέτρα για την επίτευξη του στόχου της πρωτοβουλίας, κύριος στόχος της οποίας είναι η εξασφάλιση επαρκούς επιπέδου προστασίας των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών. Οι κανόνες που θεσπίζονται με την παρούσα πρόταση θα πρέπει να εφαρμόζονται με ομοιόμορφο και αποτελεσματικό τρόπο σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ένας κανονισμός που έχει άμεση εφαρμογή φαίνεται να είναι η καταλληλότερη νομική πράξη για τη διασφάλιση της συνεκτικής εφαρμογής των προβλεπόμενων μέτρων σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, μειώνοντας παράλληλα τον κίνδυνο στρέβλωσης εντός της ενιαίας αγοράς, ο οποίος θα μπορούσε να προκύψει από τις διαφορές στον τρόπο με τον οποίο τα κράτη μέλη της ΕΕ μεταφέρουν τις απαιτήσεις στο εθνικό τους δίκαιο. Η ΕΕ έχει ήδη επιλέξει κανονισμό ως νομική πράξη για την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά, σιδηροδρομικά, με λεωφορεία και πούλμαν, καθώς και με θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές, αντίστοιχα.

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ, ΤΩΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΩΝ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΚΤΙΜΗΣΕΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

- **Εκ των υστέρων αξιολογήσεις / έλεγχοι καταλληλότητας της ισχύουσας νομοθεσίας**

Δεδομένου ότι επί του παρόντος δεν υπάρχει νομοθεσία, δεν διενεργήθηκε εκ των υστέρων αξιολόγηση ή έλεγχος καταλληλότητας.

- **Διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη**

Για την εκτίμηση επιπτώσεων, οι απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών συγκεντρώθηκαν με διάφορα μέσα, συμπεριλαμβανομένων μιας ανοικτής δημόσιας διαβούλευσης και στοχευμένων διαβουλεύσεων από εξωτερικό ανάδοχο μέσω διαδικτυακών ερωτηματολογίων,

συνεντεύξεων και εργαστηρίων. Επιδιώχθηκε η συλλογή και ποιοτικών στοιχείων (γνώμες, απόψεις, προτάσεις) και ποσοτικών στοιχείων (δεδομένα, στατιστικές).

Μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών, περιλαμβάνονταν εκπρόσωποι του κλάδου, ομάδες εκπροσώπησης επιβατών/καταναλωτών, ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ), καθώς και δημόσιες αρχές, δηλαδή τα μέρη που επηρεάζονται από την πολιτική, τα μέρη που την εφαρμόζουν και τα μέρη που έχουν έννομο συμφέρον σε σχέση με αυτήν.¹⁴

Προβληματικές πτυχές

«Οι επιβάτες δεν προστατεύονται από τα υφιστάμενα δικαιώματα κατά την αλλαγή τρόπων μεταφοράς»: 89 από τους 145 απαντήσαντες στο στοχευμένο ερωτηματολόγιο συμφωνούν απόλυτα ή εν μέρει ότι το πρόβλημα είναι σημαντικό, ενώ 26 απαντήσαντες διαφωνούν πλήρως ή εν μέρει. Οι τελευταίοι είναι κυρίως μεταφορείς (από όλους τους τρόπους μεταφοράς) και οι κεντρικές οργανώσεις τους, που υποστήριξαν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και του ειδικού εργαστηρίου ότι είναι πολύ νωρίς για να ρυθμιστεί ο τομέας, καθώς η θέσπιση νομοθετικού πλαισίου ενδέχεται να διαταράξει έναν ανεπαρκώς ανεπτυγμένο αλλά αναδυόμενο κλάδο. Στην ανοικτή δημόσια διαβούλευση, το 70 % (117 από τους 166) των απαντησάντων συμφώνησαν εν μέρει/πλήρως ότι το πρόβλημα είναι σημαντικό. Στην απάντησή της στην πρόσκληση υποβολής στοιχείων, μία οργάνωση επιβατών ισχυρίστηκε ότι πρέπει να διασφαλίζεται πάντοτε η βεβαιότητα της άφιξης στον προορισμό, ακόμη και σε περίπτωση σοβαρών καθυστερήσεων και ανεξάρτητα από τον χρησιμοποιούμενο τρόπο ή τρόπους μεταφοράς.

«Δεν παρέχεται συνδρομή στα άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ) κατά την αλλαγή τρόπων μεταφοράς»: Το 50 % (69 από τους 138) των απαντησάντων συμφωνούν ότι πρόκειται για σημαντικό πρόβλημα, ενώ το 16 % (22 από τους 138) διαφωνούν απόλυτα ή εν μέρει, το 14 % (19 από τους 138) είναι ουδέτεροι και το 20 % (28 από τους 138) δεν εξέφρασαν άποψη. Στην ανοικτή δημόσια διαβούλευση, το 57 % (95 από τους 167) των απαντησάντων θεωρούν ότι αυτό αποτελεί σημαντικό πρόβλημα.

Στόχοι πολιτικής

Το 71 % (101 από τους 143) των απαντησάντων στο στοχευμένο ερωτηματολόγιο συμφωνούν με τον στόχο να προταθεί ένα κατάλληλο πλαίσιο κανόνων για την προστασία των επιβατών που αντιμετωπίζουν διακοπές του ταξιδιού κατά την αλλαγή τρόπου μεταφοράς, ενώ το 11 % (16 από τους 143) διαφωνούν με αυτόν τον στόχο. Στην ανοικτή δημόσια διαβούλευση, το 63 % (104 από τους 165) των απαντησάντων αξιολογούν τη συνάφεια του στόχου ως υψηλή ή μεσαία προς υψηλή, ενώ το 16 % (26 από τους 165) πιστεύουν ότι ο στόχος έχει χαμηλή / μεσαία προς χαμηλή συνάφεια.

Μέτρα πολιτικής

Οι περισσότερες οργανώσεις καταναλωτών που απάντησαν στο στοχευμένο ερωτηματολόγιο εξέφρασαν την υποστήριξή τους για ένα νομοθετικό μέτρο που θα **διασφαλίζει ότι οι μεταφορείς και οι πωλητές εισιτηρίων παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες στους επιβάτες πολυτροπικών μεταφορών**. Οι αεροπορικές εταιρείες και οι οργανώσεις εκπροσώπησης

¹⁴ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, βλ. συγκεφαλαιωτική έκθεση στο παράρτημα 2 της εκτίμησης των επιπτώσεων SWD(2023)386.

τους ανέφεραν ότι δεν θα μπορούσαν να υποχρεωθούν νομικά να παρέχουν πληροφορίες τις οποίες συχνά δεν διαθέτουν (χρόνοι ανταπόκρισης και ταξίδια ανταπόκρισης) και επισήμαναν ότι δεν είναι εφικτό να ενημερώνονται οι επιβάτες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με διακοπές του ταξιδιού, αν οι επιβάτες έχουν κάνει κράτηση μέσω πωλητή εισιτηρίων. Οι κεντρικές οργανώσεις εξήγησαν ότι το μέτρο αυτό θα αυξήσει τις λειτουργικές δαπάνες, κυρίως λόγω των αναγκαίων επικαιροποιήσεων των συστημάτων ΤΠ για τις κρατήσεις και των πρόσθετων πόρων που απαιτούνται για τον εντοπισμό των σχετικών πληροφοριών. Οι πωλητές εισιτηρίων υποστήριξαν σε μικρότερο βαθμό την ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο και ισχυρίστηκαν ότι μια τέτοια λύση θα ήταν εφικτή μόνον εάν οι μεταφορείς ήταν υποχρεωμένοι να ανταλλάσσουν πληροφορίες με τους μεσάζοντες.

Όσον αφορά τη **θέσπιση δικαιώματος επιστροφής χρημάτων ή μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού**, οι περισσότερες οργανώσεις επιβατών που απάντησαν στη στοχευμένη έρευνα δήλωσαν ότι το νομοθετικό μέτρο θα έχει πολύ ισχυρή ή ισχυρή συμβολή, ενώ μια οριακή πλειονότητα των μεταφορέων στους τομείς των σιδηροδρομικών και πλωτών μεταφορών, καθώς και των μεταφορών με λεωφορεία και πούλμαν πιστεύει ότι το νομοθετικό μέτρο θα έχει μέτρια ή μικρή συμβολή. Σχεδόν όλοι οι μεσάζοντες που απάντησαν στη στοχευμένη έρευνα συμφώνησαν ότι το προτεινόμενο μέτρο θα έχει σημαντική συμβολή, εάν εφαρμοστεί ως νομοθετικό μέτρο, και υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχουν συμφωνίες μεταξύ επιχειρήσεων (B2B) με αντίστοιχες ευθύνες. Όσον αφορά την καθιέρωση **ενιαίου σημείου επαφής για ΑΜΚ σε πολυτροπικούς κόμβους επιβατών**, ένας εκπρόσωπος ΑΜΚ υπογράμμισε κατά τη διάρκεια του ειδικού εργαστηρίου ότι, δεδομένου ότι τα ΑΜΚ χρήζουν διαφόρων ειδών συνδρομής, θα πρέπει να εξεταστούν πολλά ζητήματα κατά τον καθορισμό του ρόλου / πεδίου εφαρμογής των ενιαίων σημείων επαφής και εξέφρασε ανησυχίες σχετικά με το αν το μέτρο συνιστά μη δεσμευτικό δίκαιο. Μία οργάνωση ΑΜΚ που συμμετείχε σε συνέντευξη παρατήρησε ότι το ενιαίο σημείο επαφής θα βοηθούσε σε σημαντικό βαθμό τα ΑΜΚ να λαμβάνουν συνδρομή και σχετικές πληροφορίες.

10 από τις 17 αεροπορικές εταιρείες δήλωσαν ότι το μέτρο θα είχε (πολύ) ισχυρή συμβολή. Κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, οι αεροπορικές εταιρείες και η κεντρική οργάνωσή τους εξέφρασαν την υποστήριξή τους προς το μέτρο αυτό, τονίζοντας παράλληλα τη σημασία της δημιουργίας σαφών διαύλων επικοινωνίας και του καθορισμού του πεδίου εφαρμογής των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μία οργάνωση αεροπορικών εταιρειών που συμμετείχε σε συνέντευξη υποστήριξε ότι το ενιαίο σημείο επαφής θα πρέπει να είναι ο φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού, όπως στην περίπτωση των αεροπορικών μεταφορών. 6 από τους 11 διαχειριστές υποδομών και τερματικών σταθμών που απάντησαν στη στοχευμένη έρευνα πιστεύουν ότι το μέτρο θα συμβάλει (πολύ) σημαντικά στην επίτευξη του στόχου πολιτικής.

- **Συλλογή και χρήση εμπειρογνώσιας**

Διερευνητική μελέτη

Η Επιτροπή εκπόνησε διερευνητική μελέτη σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο των πολυτροπικών μεταφορών, η οποία δημοσιεύθηκε το 2019.¹⁵ Τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής ελήφθησαν υπόψη, ειδικότερα όσον αφορά τον εντοπισμό των νομικών κενών και το μέγεθος της αγοράς πολυτροπικών επιβατικών μεταφορών. Στη μελέτη

¹⁵ <https://op.europa.eu/el/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

διατυπώνεται η παρατήρηση ότι η προσανατολισμένη ανά τρόπο μεταφοράς προσέγγιση των πέντε υφιστάμενων κανονισμών για τα δικαιώματα των επιβατών μπορεί δυνητικά να οδηγήσει σε νομικά κενά και, συνολικά, σε ανεπαρκή κάλυψη των δικαιωμάτων των επιβατών σε ένα πολυτροπικό πλαίσιο. Η διαθεσιμότητα δεδομένων συνιστά επίσης περιορισμό τόσο σε σχέση με το πεδίο εφαρμογής όσο και σε σχέση με τον βαθμό λεπτομέρειας της ανάλυσης.

Εκτίμηση επιπτώσεων

Η εκτίμηση επιπτώσεων βασίστηκε σε έρευνα και αναλύσεις της Επιτροπής. Η Επιτροπή ανέθεσε επίσης σε εξωτερικό, ανεξάρτητο σύμβουλο να υποστηρίξει την εκτίμηση επιπτώσεων σε συγκεκριμένα καθήκοντα, δηλαδή την αξιολόγηση του κόστους και των οφελών, καθώς και την ανοικτή δημόσια διαβούλευση και τη στοχευμένη διαβούλευση (μέσω συνεντεύξεων και εργαστηρίων). Η εξωτερική υποστηρικτική μελέτη θα δημοσιευθεί μαζί με την παρούσα πρόταση.

• Εκτίμηση επιπτώσεων

Η έκθεση εκτίμησης επιπτώσεων υποβλήθηκε στην επιτροπή ρυθμιστικού ελέγχου στις 7 Ιουνίου 2023. Στη συνέχεια, η επιτροπή ρυθμιστικού ελέγχου εξέδωσε θετική γνώμη με επιφυλάξεις στις 7 Ιουλίου 2023. Ειδικότερα, εντόπισε ορισμένες ελλείψεις στην έκθεση οι οποίες αφορούν την περιγραφή της κλίμακας του προβλήματος και του μεγέθους των συνεπειών του· την περιγραφή των οφελών των επιλογών και την αξιολόγηση της αναλογικότητας της προτιμώμενης επιλογής· καθώς και την περιγραφή του διοικητικού κόστους και του κόστους προσαρμογής στο πλαίσιο της αξιολόγησης σύμφωνα με την αρχή «για κάθε θέσπιση, μία κατάργηση»¹⁶. Όλες αυτές οι ελλείψεις αντιμετωπίστηκαν στην τελική έκθεση εκτίμησης επιπτώσεων, η οποία υποβάλλεται μαζί με την παρούσα πρόταση, ιδίως με τη βελτιωμένη περιγραφή του μεγέθους της αγοράς πολυτροπικών μεταφορών και της τρέχουσας ανεπάρκειας της αγοράς όσον αφορά τον μετριασμό του προβλήματος· του μεγέθους των συνεπειών του προβλήματος από την άποψη της έλλειψης ενημέρωσης και συνδρομής κατά τη διάρκεια πολυτροπικών ταξιδιών· των οφελών από την άποψη της μείωσης του κόστους ταλαιπωρίας για τους καταναλωτές, τους μεταφορείς, τους μεσάζοντες και τις εθνικές δημόσιες αρχές· της σύγκρισης των επιλογών, μεταξύ άλλων όσον αφορά την αναλογικότητα· και του χαρακτηρισμού των εφάπαξ δαπανών για την εφαρμογή των διατάξεων σχετικά με την παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο και την ενοποίηση των συστημάτων επικοινωνίας με τους επιβάτες πολυτροπικών μεταφορών ως κόστους προσαρμογής και όχι ως διοικητικού κόστους.

Τα μέτρα πολιτικής που περιλαμβάνονται στις τρεις επιλογές πολιτικής για την αντιμετώπιση του προβλήματος 2 της παρούσας εκτίμησης επιπτώσεων («Ανεπαρκής προστασία των επιβατών κατά τη διάρκεια πολυτροπικών ταξιδιών») διαφοροποιούνται μεταξύ των τριών κατηγοριών εισιτηρίων (Α-Β-Γ) που παρουσιάζονται ανωτέρω. Ο πίνακας που ακολουθεί περιλαμβάνει επισκόπηση των διαφόρων επιλογών πολιτικής, λαμβανομένων παράλληλα υπόψη αυτών των διαφορετικών κατηγοριών εισιτηρίων.

¹⁶ SWD(2023)386, παράρτημα 1.

	Κατηγορία Α (Ενιαία σύμβαση)	Κατηγορία Β (Χωριστά εισιτήρια τα οποία συνδυάζονται και πωλούνται από πωλητή εισιτηρίων)	Κατηγορία Γ (Χωριστά εισιτήρια με πρωτοβουλία του επιβάτη)
ΕΠ 2.1	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Βασική δέσμη δικαιωμάτων των επιβατών (ΜΠ Β.3α) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)
ΕΠ 2.2	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (ΜΠ Β.2) Βασική δέσμη δικαιωμάτων των επιβατών (ΜΠ Β.3α) Ενιαίο σημείο επαφής (ΜΠ Β.5 και Β.6) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (ΜΠ Β.2) Πληροφορίες σχετικά με τον αυτοτελή χαρακτήρα των εισιτηρίων (ΜΠ Β.4α) Ενιαίο σημείο επαφής (ΜΠ Β.5 και Β.6) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Ενιαίο σημείο επαφής (ΜΠ Β.5 και Β.6) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)
ΕΠ 2.3	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (ΜΠ Β.2) Ενισχυμένη δέσμη δικαιωμάτων των επιβατών (ΜΠ Β.3β) Ενιαίο σημείο επαφής (ΜΠ Β.5 και Β.6) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (ΜΠ Β.2) Πληροφορίες σχετικά με τον αυτοτελή χαρακτήρα των εισιτηρίων (ΜΠ Β.4β) Ενιαίο σημείο επαφής (ΜΠ Β.5 και Β.6) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)	Πληροφορίες πριν από την αγορά (ΜΠ Β.1) Ενιαίο σημείο επαφής (ΜΠ Β.5 και Β.6) Διεκπεραίωση καταγγελιών από τον κλάδο και τους ΕΦΕ (ΜΠ Β.7 και Β.8)

Η εκτίμηση επιπτώσεων κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η προτιμώμενη επιλογή είναι η επιλογή πολιτικής ΕΠ 2.2. Από την εκτίμηση επιπτώσεων διαπιστώθηκε ότι πρόκειται για την πλέον αποδοτική και αποτελεσματική επιλογή πολιτικής, καθώς εξασφαλίζει δίκαιη ισορροπία μεταξύ της αποτελεσματικότητας της παρέμβασης για την επίτευξη του στόχου της αύξησης της προστασίας των επιβατών (συμπεριλαμβανομένων των ΑΜΚ) στο πλαίσιο των πολυτροπικών ταξιδιών, αφενός, και της αποδοτικότητας όσον αφορά το κόστος για τον κλάδο, αφετέρου, δεδομένου ότι η αγορά αυτή βρίσκεται σε στάδιο ανάπτυξης. Διαπιστώθηκε επίσης ότι η ΕΠ 2.2 είναι το πλέον αναλογικό καθώς και το πλέον συνεκτικό μέτρο όσον αφορά την εσωτερική και εξωτερική συνοχή.

Στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης

Η πρωτοβουλία συμβάλλει στην επίτευξη των **στόχων βιώσιμης ανάπτυξης (ΣΒΑ)** αριθ.10 «Μείωση των ανισοτήτων εντός και μεταξύ των χωρών» (όσον αφορά τους επιβάτες με

αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα), αριθ. 13 «Δράση για το κλίμα» (η ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών μπορεί να παράσχει κίνητρα στους πολίτες να χρησιμοποιούν περισσότερο τις δημόσιες συγκοινωνίες αντί των ιδιωτικών αυτοκινήτων) και αριθ. 16 «Παροχή πρόσβασης στη δικαιοσύνη για όλους και οικοδόμηση αποτελεσματικών, υπεύθυνων και συμπεριληπτικών θεσμών» (ενισχυμένα και προσβάσιμα μέσα έννομης προστασίας για τους επιβάτες και καλύτερα εργαλεία επιβολής για τη διοίκηση).

Έλεγχος κλιματικής συνέπειας

Η πρόταση συνάδει με τον στόχο της κλιματικής ουδετερότητας που ορίζεται στο ευρωπαϊκό νομοθέτημα για το κλίμα, καθώς και με τους στόχους της Ένωσης για το 2030 και το 2050, ενώ επίσης συμβάλλει στην επίτευξη του ΣΒΑ αριθ. 13 «Δράση για το κλίμα», όπως αναφέρεται ανωτέρω.

• **Καταλληλότητα και απλούστευση του κανονιστικού πλαισίου**

Η παρούσα πρωτοβουλία αποτελεί μέρος του προγράμματος εργασίας της Επιτροπής για το 2023 και εντάσσεται στο παράρτημα II (πρωτοβουλίες του προγράμματος REFIT), υπό τον τίτλο «Μια οικονομία στην υπηρεσία των ανθρώπων». Έχει σημαντική διάσταση REFIT όσον αφορά την απλούστευση των κανόνων για τους επιβάτες που ταξιδεύουν σε πολυτροπικό πλαίσιο.

Ειδικότερα, μεγάλες προοπτικές απλούστευσης παρουσιάζει η βελτιωμένη ενημέρωση σχετικά με το είδος του εισιτηρίου με το οποίο ταξιδεύουν οι επιβάτες κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού. Επί του παρόντος, δεν είναι εύκολη η πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές, αν διατίθενται καν. Οι επιβάτες πολυτροπικών μεταφορών θα διαθέτουν επίσης βελτιωμένα μέσα έννομης προστασίας μέσω διαδικασιών διεκπεραίωσης καταγγελιών τόσο σε επίπεδο κλάδου όσο και σε επίπεδο εθνικών αρχών, στοιχείο που θα τους διευκολύνει στην άσκηση των δικαιωμάτων τους. Σε συνδυασμό με τα αυξημένα δικαιώματα σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης μεταξύ υπηρεσιών μεταφοράς (επιστροφή χρημάτων ή μεταφορά με άλλο δρομολόγιο), αυτό αντιστοιχεί σε δυνατότητες εξοικονόμησης κόστους για τους επιβάτες. Ειδικότερα, όσον αφορά τα ΑΜΚ, υπάρχουν επίσης σημαντικές προοπτικές αποδοτικότητας, καθώς όχι μόνο θα έχουν δικαίωμα δωρεάν συνδρομής όταν ταξιδεύουν με ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών, αλλά θα έχουν επίσης τη δυνατότητα να λαμβάνουν συντονισμένη συνδρομή κατά τη μετεπιβίβαση σε πολυτροπικούς κόμβους (ενιαία σημεία επαφής), όπου επί του παρόντος τα άτομα αυτά υποχρεούνται να υποβάλουν περισσότερα του ενός αιτήματα συνδρομής σε μεταφορείς και φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών.

Η πρόταση συνεπάγεται αναγκαστικά κανονιστική επιβάρυνση, δεδομένου ότι επί του παρόντος δεν υπάρχουν κανόνες για την προστασία των επιβατών που πραγματοποιούν πολυτροπικά ταξίδια. Ωστόσο, υπάρχει σημαντικός παράγοντας μετριασμού των επιπτώσεων στο πλαίσιο αυτό, ιδίως για τους φορείς εκμετάλλευσης υπηρεσιών μεταφορών, καθώς εφαρμόζουν ήδη τα περισσότερα μέτρα στο πλαίσιο ταξιδιών με έναν μόνο τρόπο μεταφοράς (π.χ. επιστροφή χρημάτων ή μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, φροντίδα, συνδρομή στα ΑΜΚ) — μόνο το μέρος του ταξιδιού κατά το οποίο ο επιβάτης αλλάζει τρόπους μεταφοράς δεν λαμβανόταν υπόψη μέχρι σήμερα. Επιπλέον, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που πληρούν τις προϋποθέσεις για να χαρακτηριστούν ΜΜΕ θα εξαιρούνται από τους προτεινόμενους κανόνες για την παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο (άρθρα 5 και 6 της πρότασης).

Ο αντίκτυπος στην ανταγωνιστικότητα της ΕΕ ή στο διεθνές εμπόριο αναμένεται να είναι ως επί το πλείστον ουδέτερος.

Η πρόταση λαμβάνει υπόψη το ψηφιακό περιβάλλον, ιδίως όσον αφορά την παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο σχετικά με π.χ. διακοπές και καθυστερήσεις —οι οποίες, ιδανικά, παρέχονται επίσης με ψηφιακά μέσα επικοινωνίας— και τους προτεινόμενους κανόνες σχετικά με τη διεκπεραίωση καταγγελιών, βάσει των οποίων τόσο οι εταιρείες όσο

και οι εθνικοί φορείς επιβολής πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες τόσο εκτός διαδικτύου όσο και μέσω διαδικτύου. Στην πρόταση συνεκτιμάται επίσης η αυξανόμενη παρουσία διαδικτυακών ταξιδιωτικών πρακτόρων που θα ήταν πρόθυμοι να προσφέρουν συνδυασμό υπηρεσιών μεταφοράς σε δυνητικούς επιβάτες. Αυτό δεν αντικατοπτρίζεται μόνο στους κανόνες για την ανταλλαγή ταξιδιωτικών πληροφοριών, αλλά και όσον αφορά την ευθύνη των μεσαζόντων που πωλούν συνδυασμό εισιτηρίων για διαφορετικές υπηρεσίες μεταφοράς.

- **Θεμελιώδη δικαιώματα**

Σύμφωνα με το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι πολιτικές της Ένωσης απαιτείται να διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή. Το άρθρο 26 του Χάρτη προβλέπει την ένταξη των ατόμων με αναπηρία και απαιτεί από τα κράτη μέλη να λαμβάνουν μέτρα που θα τους εξασφαλίζουν την αυτονομία, την κοινωνική και επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή στον κοινοτικό βίο. Η ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών που ταξιδεύουν σε πολυτροπικό πλαίσιο στην ΕΕ θα αυξήσει περαιτέρω το συνολικά υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.

Η υποχρέωση ανταλλαγής των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των επιβατών έχει αντίκτυπο στο δικαίωμα προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με το άρθρο 8 του Χάρτη. Η υποχρέωση αυτή είναι αναγκαία και αναλογική υπό το πρίσμα του στόχου της διασφάλισης της αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών σύμφωνα με το άρθρο 38 του Χάρτη. Επιπλέον, για τον περαιτέρω μετριασμό των επιπτώσεων στην προστασία των δεδομένων, εφαρμόζονται εγγυήσεις για την προστασία των δεδομένων, και συγκεκριμένα ο περιορισμός του σκοπού και ο καθορισμός σαφούς περιόδου διατήρησης. Περαιτέρω διατάξεις της πρότασης σχετικά με τη χρήση των στοιχείων των επιβατών συμβάλλουν στον σεβασμό του δικαιώματος προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα βάσει του άρθρου 8 του Χάρτη, καθώς προβλέπουν σαφώς ποια δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συγκεκριμένους σκοπούς (για την ενημέρωση, την επιστροφή χρημάτων και τη μεταφορά του επιβάτη με άλλο δρομολόγιο, καθώς και για λόγους ασφάλειας και προστασίας) και υπό ποιες προϋποθέσεις.

4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Η πρόταση δεν έχει επιπτώσεις στον προϋπολογισμό της ΕΕ.

5. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- **Σχέδια εφαρμογής και ρυθμίσεις παρακολούθησης, αξιολόγησης και υποβολής εκθέσεων**

Η Επιτροπή θα παρακολουθεί την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα της παρούσας πρωτοβουλίας με βάση τους δείκτες προόδου που αναφέρονται στο κεφάλαιο 9 της εκτίμησης επιπτώσεων. Πέντε έτη μετά την έναρξη ισχύος της προτεινόμενης νομοθεσίας, η Επιτροπή θα αξιολογήσει αν επιτεύχθηκαν οι στόχοι της.

Στην ανακοίνωσή της με τίτλο «Μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα της ΕΕ: προοπτικές μετά το 2030»¹⁷, η Επιτροπή δεσμεύτηκε να εξορθολογίσει και να απλουστεύσει τις απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων χωρίς να υπονομεύονται οι σχετικοί στόχοι πολιτικής. Η παρούσα πρόταση συνάδει με τους στόχους αυτούς. Μολονότι δημιουργεί νέα υποχρέωση για τους μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών να δημοσιεύουν ανά διετία έκθεση σχετικά με την εφαρμογή των προτύπων ποιότητας των υπηρεσιών τους με βασικούς δείκτες επιδόσεων σχετικούς με τα δικαιώματα των επιβατών (π.χ. απώλεια ανταπόκρισης, διεκπεραίωση καταγγελιών, συνεργασία με τους εκπροσώπους των ατόμων με αναπηρία), οι εκθέσεις αυτές είναι απολύτως αναγκαίες για την παρακολούθηση και την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών. Οι μεταφορείς ανέφεραν στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη ότι συλλέγουν ήδη τα εν λόγω δεδομένα και ότι η συχνότητα υποβολής εκθέσεων (μόνο ανά διετία) επιλέχθηκε για να διατηρηθεί το κόστος εφαρμογής των εν λόγω μέτρων σε χαμηλά επίπεδα. Πέραν του ότι αποτελούν πολύτιμη πηγή πληροφοριών για τους εθνικούς φορείς επιβολής (στο εξής: ΕΦΕ) που διαθέτουν περιορισμένους πόρους για την εκτέλεση των καθηκόντων τους όσον αφορά την παρακολούθηση και την επιβολή της νομοθεσίας, οι εκθέσεις αυτές θα επιτρέπουν στους επιβάτες να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον μεταφορέα που θα επιλέξουν με βάση την ποιότητα των επιδόσεών του και θα μπορούσαν επίσης να ενθαρρύνουν τον ανταγωνισμό μεταξύ των μεταφορέων με βάση την ποιότητα των επιδόσεών τους. Στο ίδιο πνεύμα, η υποχρέωση υποβολής εκθέσεων ανά διετία από τους ΕΦΕ σχετικά με τα μέτρα που έχουν ληφθεί για τη διασφάλιση της εφαρμογής του κανονισμού και των σχετικών στατιστικών στοιχείων, π.χ. σχετικά με τις καταγγελίες, θα διευκολύνει την Επιτροπή στο πλαίσιο του καθήκοντός της να ελέγχει την εφαρμογή του κανονισμού.

- **Αναλυτική επεξήγηση των επιμέρους διατάξεων της πρότασης**

Η δομή του κανονισμού εμπνέεται από τους υφιστάμενους κανονισμούς για τα δικαιώματα των επιβατών, και ιδίως από τον πλέον πρόσφατο κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών. Θα απαρτίζεται από τα ακόλουθα κύρια κεφάλαια:

Κεφάλαιο I: Γενικές διατάξεις

Το κεφάλαιο I περιέχει τις γενικές διατάξεις του κανονισμού που καθορίζουν το αντικείμενο και τους στόχους, το πεδίο εφαρμογής και τους ορισμούς. Επιπλέον, περιγράφεται ο συμπληρωματικός χαρακτήρας της πρότασης προς την ισχύουσα νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών.

Κεφάλαιο II: Συμβάσεις μεταφοράς και ενημέρωση

Το κεφάλαιο II περιέχει διατάξεις σχετικά με τις συμβάσεις μεταφοράς και την ενημέρωση των επιβατών από τους μεταφορείς, τους μεσάζοντες και τους διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων. Περιγράφει τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες πριν από το ταξίδι και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους (σε πραγματικό χρόνο), καθώς και τους τρόπους ανταλλαγής πληροφοριών και συνεργασίας επί του θέματος μεταξύ των διαφόρων ειδών εμπλεκόμενων επιχειρήσεων.

Κεφάλαιο III: Ευθύνη σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης

¹⁷ COM(2023)168.

Το κεφάλαιο III περιέχει διατάξεις σχετικά με την παροχή συνδρομής στους επιβάτες (επιστροφή χρημάτων, μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, φροντίδα) που έχουν συνάψει ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης μεταγενέστερης υπηρεσίας μεταφοράς. Επιπλέον, περιγράφει αναλυτικά τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων όταν η εν λόγω σύμβαση αποκτήθηκε μέσω μεσάζοντος. Αποσαφηνίζει επίσης την ευθύνη των μεταφορέων και των μεσαζόντων που προσφέρουν συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια. Τέλος, καθιερώνει κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης.

Κεφάλαιο IV: Άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα

Το κεφάλαιο IV περιγράφει τους κανόνες για την προστασία των ατόμων με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΚ) και την παροχή συνδρομής στα εν λόγω άτομα στο πλαίσιο των πολυτροπικών μετακινήσεων. Παράλληλα με τη λεπτομερή περιγραφή του δικαιώματος μεταφοράς και της συνδρομής των ΑΜΚ που έχουν συνάψει ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών, θεσπίζεται η δημιουργία ενιαίων σημείων επαφής σε πολυτροπικούς κόμβους επιβατών. Οι κόμβοι αυτοί αντιστοιχούν στους πολυτροπικούς κόμβους επιβατών που πρέπει να αναπτυχθούν σε κάθε αστικό κόμβο του δικτύου ΔΕΔ-Μ έως το 2030 βάσει της πρότασης κανονισμού περί των προσανατολισμών της Ένωσης για την ανάπτυξη του διευρωπαϊκού δικτύου μεταφορών.¹⁸

Κεφάλαιο V: Ποιότητα των υπηρεσιών και καταγγελίες

Το κεφάλαιο V περιλαμβάνει κανόνες σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών και τη διεκπεραίωση καταγγελιών από τους μεταφορείς, τους μεσάζοντες και τους διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων.

Κεφάλαιο VI: Ενημέρωση και επιβολή της νομοθεσίας

Το κεφάλαιο VI περιέχει διατάξεις για την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους, καθώς και για την επιβολή του κανονισμού. Συγκεκριμένα, η επιβολή του κανονισμού περιλαμβάνει κανόνες σχετικά με τον ορισμό εθνικού φορέα επιβολής, την προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών, την ανταλλαγή πληροφοριών από τις σχετικές επιχειρήσεις με τους εθνικούς φορείς επιβολής και τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής.

Κεφάλαιο VII: Τελικές διατάξεις

Το κεφάλαιο VII περιέχει διατάξεις σχετικά με τις υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων και τη διαδικασία επιτροπής.

Παραρτήματα

Στο παράρτημα I παρατίθεται ο κατάλογος των αστικών κόμβων στους οποίους πρέπει να δημιουργηθούν και να τεθούν σε λειτουργία πολυτροπικοί κόμβοι επιβατών και τα αντίστοιχα ενιαία σημεία επαφής.

¹⁸ Πρόταση ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ περί των προσανατολισμών της Ένωσης για την ανάπτυξη του διευρωπαϊκού δικτύου μεταφορών, για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2021/1153 και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 913/2010 και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1315/2013 [COM(2021) 812 final της 14.12.2021 — 2021/0420(COD)].

Το παράρτημα II περιλαμβάνει τα ελάχιστα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών τα οποία πρέπει να τηρούν οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών και οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων.

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 91 παράγραφος 1 και το άρθρο 100 παράγραφος 2,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής¹,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών²,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών³ έχει βελτιώσει σημαντικά την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικώς, με

¹ EE C [...] της [...], σ. [...].

² EE C [...] της [...], σ. [...].

³ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (EE L 46 της 17.2.2004, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>). κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (EE L 204 της 26.7.2006, σ. 1), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>. κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (αναδιατύπωση) (EE L 172 της 17.5.2021, σ. 1), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>. κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (EE L 334 της 17.12.2010, σ. 1), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>. κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των

θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές, με λεωφορεία και πούλμαν, καθώς και σιδηροδρομικές, όταν τα ταξιδιωτικά τους σχέδια διαταράσσονται από μεγάλες καθυστερήσεις και ματαιώσεις.

- (2) Ωστόσο, η εφαρμογή των δικαιωμάτων που θεσπίζονται και προστατεύονται βάσει των εν λόγω κανονισμών αποκάλυψε ελλείψεις για τους επιβάτες που πραγματοποιούν ή προτίθενται να πραγματοποιήσουν ταξίδι που περιλαμβάνει συνδυασμό τρόπων μεταφοράς, εμποδίζοντας έτσι τη δυνατότητα πλήρους αξιοποίησης των δικαιωμάτων των επιβατών.
- (3) Στο πλαίσιο της κοινής πολιτικής μεταφορών, είναι σημαντικό να διασφαλιστούν τα δικαιώματα των επιβατών που αλλάζουν τρόπους μεταφοράς, προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάπτυξη των πολυτροπικών μετακινήσεων και να βελτιωθεί το εύρος επιλογών μετακίνησης των επιβατών.
- (4) Ως εκ τούτου, τα ενωσιακά πρότυπα προστασίας που ορίζονται στους κανονισμούς (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) 2021/782, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 και (ΕΕ) αριθ. 181/2011 για τα ταξίδια με χρήση ενός τρόπου μεταφοράς θα πρέπει να επεκταθούν ώστε να καλύπτουν τα δικαιώματα των επιβατών που αλλάζουν τρόπους μεταφοράς και να διασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις που εμπλέκονται σε πολυτροπικό ταξίδι λειτουργούν βάσει εναρμονισμένων κανόνων.
- (5) Θα πρέπει να παρέχεται νομική προστασία στους επιβάτες που πραγματοποιούν πολυτροπικά ταξίδια όταν δεν υπάρχει ειδική τομεακή νομοθεσία της Ένωσης επί του θέματος.
- (6) Τα δικαιώματα των επιβατών που πραγματοποιούν πολυτροπικά ταξίδια τα οποία θεσπίζονται στον παρόντα κανονισμό θα πρέπει να συμπληρώνουν την προστασία που απολαμβάνουν ήδη οι ίδιοι επιβάτες βάσει της νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών. Ως εκ τούτου, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εν λόγω νομοθεσία.
- (7) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών όταν αυτές αποτελούν μέρος οργανωμένου ταξιδιού και γεννάται δικαίωμα επιστροφής χρημάτων βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁴. Λαμβανομένης υπόψη της προστασίας των επιβατών που προβλέπεται στην εν λόγω οδηγία, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται σε συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια όταν αυτά συνδυάζονται από διοργανωτή στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού.
- (8) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι απαγορεύονται οι διακρίσεις βάσει της ιθαγένειας του επιβάτη ή του τόπου εγκατάστασης του μεταφορέα ή του μεσάζοντος εντός της Ένωσης, όταν οι μεταφορείς ή οι μεσάζοντες προσφέρουν συμβατικούς

επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁴ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

όρους και ναύλους για πολυτροπικά ταξίδια στο ευρύ κοινό. Τα κοινωνικά τιμολόγια δεν θα πρέπει να απαγορεύονται, εφόσον τα εν λόγω μέτρα είναι αναλογικά και ανεξάρτητα της ιθαγένειας του εκάστοτε επιβάτη. Καθώς αυξάνονται οι επιγραμμικές πλατφόρμες πώλησης εισιτηρίων επιβατικών μεταφορών, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μεριμνούν ιδιαίτερα ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν εισάγονται διακρίσεις βάσει της ιθαγένειας του επιβάτη ή του τόπου εγκατάστασης του μεταφορέα ή του μεσάζοντος εντός της Ένωσης κατά τη διαδικασία πρόσβασης σε επιγραμμικές διεπαφές ή κατά την αγορά εισιτηρίων. Επιπλέον, ανεξαρτήτως του τρόπου αγοράς ορισμένου είδους εισιτηρίου, το επίπεδο προστασίας του επιβάτη θα πρέπει να είναι το ίδιο.

- (9) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προσφέρουν συμβάσεις μεταφοράς για τους σκοπούς πολυτροπικού ταξιδιού ενημερώνουν τον επιβάτη σχετικά με το είδος του εισιτηρίου ή των εισιτηρίων που σχετίζονται με το εν λόγω ταξίδι και τα αντίστοιχα δικαιώματά τους, ιδίως όσον αφορά την απώλεια ανταπόκρισης.
- (10) Η πρόσβαση σε ταξιδιωτικές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων δεδομένων σε πραγματικό χρόνο, διευκολύνει τις πολυτροπικές μετακινήσεις και παρέχει στους επιβάτες ευρύτερο φάσμα δυνατοτήτων ταξιδιού. Στο πλαίσιο αυτό, ο κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής⁵ καθορίζει την προσβασιμότητα των εν λόγω πληροφοριών μετακίνησης και κυκλοφορίας στα εθνικά σημεία πρόσβασης, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι πωλητές εισιτηρίων μπορούν να ενημερώνουν τους επιβάτες πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Προκειμένου να αποφευχθεί κάθε περιττή επιβάρυνση για τους μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών, αυτοί θα πρέπει να είναι σε θέση να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού για την παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών σε άλλους μεταφορείς και μεσάζοντες που πωλούν τις υπηρεσίες τους στον βαθμό που παρέχουν τα δεδομένα αυτά στα εν λόγω εθνικά σημεία πρόσβασης.
- (11) Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που είναι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (στο εξής: ΜΜΕ) και πληρούν τα κριτήρια που καθορίζονται στο παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 651/2014 της Επιτροπής⁶ συχνά διαθέτουν περιορισμένους πόρους, γεγονός που μπορεί να περιορίσει την πρόσβασή τους σε πληροφορίες, ιδίως στο πλαίσιο νέων τεχνολογιών. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω μεταφορείς και μεσάζοντες θα πρέπει να εξαιρεθούν από τις απαιτήσεις σχετικά με την παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο στους επιβάτες πολυτροπικών μεταφορών.
- (12) Οι επιβάτες που έχουν συνάψει ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών και οι οποίοι χάνουν μια ανταπόκριση λόγω καθυστέρησης ή ματαίωσης προηγούμενης υπηρεσίας στο πλαίσιο της εν λόγω σύμβασης θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα είτε να λάβουν επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων τους είτε να εξασφαλίσουν

⁵ Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής, της 31ης Μαΐου 2017, προς συμπλήρωση της οδηγίας 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την παροχή σε επίπεδο Ένωσης υπηρεσιών πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις (ΕΕ L 272 της 21.10.2017, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/del/2017/1926/oj>).

⁶ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 651/2014 της Επιτροπής, της 17ης Ιουνίου 2014, για την κήρυξη ορισμένων κατηγοριών ενισχύσεων ως συμβατών με την εσωτερική αγορά κατ' εφαρμογή των άρθρων 107 και 108 της Συνθήκης (ΕΕ L 187 της 26.6.2014, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

μεταφορά με άλλο δρομολόγιο υπό ικανοποιητικές συνθήκες, και θα πρέπει να τους παρέχεται κατάλληλη φροντίδα εν αναμονή μεταγενέστερης ανταπόκρισης.

- (13) Όταν η κράτηση ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών πραγματοποιείται μέσω μεσάζοντος, ο μεσάζων και ο συμβατικός μεταφορέας θα πρέπει να ενημερώνουν τον επιβάτη σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων. Ειδικότερα, ο συμβατικός μεταφορέας θα πρέπει να δηλώνει δημοσίως αν συνεργάζεται με μεσάζοντες για τη διεκπεραίωση των επιστροφών χρημάτων και, εάν ναι, με ποιους.
- (14) Η ορθή ενημέρωση όσον αφορά μια υπηρεσία πολυτροπικών μεταφορών είναι επίσης απαραίτητη όταν οι επιβάτες αγοράζουν εισιτήρια από μεσάζοντες. Όταν οι μεσάζοντες πωλούν χωριστά εισιτήρια για διαφορετικές υπηρεσίες μεταφορών ως πακέτο με τη μορφή συνδυασμένου πολυτροπικού εισιτηρίου, θα πρέπει να ενημερώνουν σαφώς τον επιβάτη ότι τα εν λόγω εισιτήρια δεν προσφέρουν το ίδιο επίπεδο προστασίας με τις ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών και ότι τα εν λόγω εισιτήρια δεν έχουν εκδοθεί ως ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών από τον μεταφορέα ή τους μεταφορείς που παρέχουν την υπηρεσία. Σε περίπτωση που οι μεσάζοντες δεν συμμορφώνονται με την απαίτηση αυτή, η ευθύνη τους θα πρέπει να περιλαμβάνει την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου και πρόσθετη αποζημίωση ίση με το 75 % του εν λόγω ποσού.
- (15) Με βάση τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και προκειμένου να παρέχονται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δυνατότητες πολυτροπικών μετακινήσεων συγκρίσιμες με εκείνες των άλλων πολιτών, θα πρέπει να θεσπιστούν κανόνες για την απαγόρευση των διακρίσεων και την παροχή συνδρομής κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Ειδικότερα, ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στην παροχή πληροφοριών σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα όσον αφορά την προσβασιμότητα των υπηρεσιών μεταφοράς, τις συνθήκες πρόσβασης των οχημάτων και τις διευκολύνσεις επί του μέσου μεταφοράς κατά την αλλαγή τρόπων μεταφοράς. Εάν παρέχονται πληροφορίες στα άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα σε προσβάσιμη μορφή, αυτές θα πρέπει να παρέχονται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, όπως τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στο παράρτημα Ι της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882⁷. Δεδομένων των οφελών από άποψη ασφάλειας, ευκολίας και προσβασιμότητας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τη χρήση ευρωπαϊκών πορτοφολιών ψηφιακής ταυτότητας για την ταυτοποίηση και την επαλήθευση ταυτότητας σε σενάρια πολυτροπικών μεταφορών, ιδίως με την παροχή βοήθειας σε ευάλωτα άτομα ή άτομα με αναπηρία.
- (16) Οι μεταφορείς και οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων θα πρέπει να συνεργάζονται ενεργά με τις οργανώσεις που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρία με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας της προσβασιμότητας των υπηρεσιών μεταφοράς. Προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε πολυτροπικές επιβατικές υπηρεσίες για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, τα κράτη μέλη, οι μεταφορείς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών θα πρέπει να δημιουργήσουν εθνικά ενιαία σημεία επαφής για τον συντονισμό της παροχής πληροφοριών και

⁷ Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

συνδρομής σε πολυτροπικούς κόμβους επιβατών σε ορισμένους μεγάλους αστικούς κόμβους.

- (17) Επιπλέον, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν από τους μεταφορείς και τους διαχειριστές τερματικών σταθμών να δημιουργήσουν εθνικά ενιαία σημεία επαφής για τον συντονισμό της παροχής πληροφοριών και συνδρομής σε πρόσθετους πολυτροπικούς κόμβους επιβατών.
- (18) Οι μεταφορείς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών θα πρέπει να καθορίζουν, να διαχειρίζονται και να παρακολουθούν τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών για τις πολυτροπικές επιβατικές υπηρεσίες. Οι μεταφορείς θα πρέπει επίσης να δημοσιοποιούν πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών.
- (19) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τα δικαιώματα των επιβατών να υποβάλλουν καταγγελία σε εθνικό φορέα ή να ζητούν έννομη προστασία μέσω εθνικών διαδικασιών.
- (20) Προκειμένου να διατηρηθεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στις πολυτροπικές μεταφορές, τα κράτη μέλη θα πρέπει να υποχρεούνται να ορίσουν εθνικούς φορείς επιβολής οι οποίοι θα παρακολουθούν στενά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και θα τον επιβάλλουν σε εθνικό επίπεδο. Οι εν λόγω φορείς θα πρέπει να είναι σε θέση να λαμβάνουν ποικίλα μέτρα επιβολής. Οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελία στους εν λόγω φορείς, ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα έχει οριστεί από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν, για εικαζόμενες παραβάσεις του κανονισμού. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα κράτη μέλη μπορούν να επιλέξουν να ορίσουν εθνικό φορέα επιβολής ο οποίος έχει οριστεί επίσης ως ο αρμόδιος φορέας για την επιβολή άλλων ενωσιακών κανόνων σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών.
- (21) Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως ορίζεται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.⁸ Κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πρέπει, ειδικότερα, να πραγματοποιείται σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στο άρθρο 5 παράγραφος 1 και στο άρθρο 6 παράγραφος 1 του εν λόγω κανονισμού. Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι οι υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών στους επιβάτες σχετικά με τα δικαιώματά τους δεν θίγουν την υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας να παρέχει πληροφορίες στο υποκείμενο των δεδομένων σύμφωνα με τα άρθρα 12, 13 και 14 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.
- (22) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ένας επιβάτης λαμβάνει ταξιδιωτικές πληροφορίες σχετικά με ένα πολυτροπικό ταξίδι, τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, ενδέχεται να χρειάζεται η κοινοποίηση των στοιχείων επικοινωνίας του επιβάτη στον μεταφορέα. Ο μεταφορέας μπορεί να χρησιμοποιεί τα εν λόγω στοιχεία επικοινωνίας

⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

αποκλειστικά για τον σκοπό της εκπλήρωσης της υποχρέωσης ενημέρωσης που υπέχει δυνάμει του παρόντος κανονισμού και για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που υπέχει ο μεταφορέας δυνάμει του εφαρμοστέου ενωσιακού δικαίου για την ασφάλεια και την προστασία. Τα εν λόγω δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν θα πρέπει να υποβάλλονται σε επεξεργασία για άλλους σκοπούς και θα πρέπει να διαγράφονται εντός 72 ωρών από την ολοκλήρωση της σύμβασης μεταφοράς, εκτός εάν δικαιολογείται η περαιτέρω διατήρηση των στοιχείων επικοινωνίας για την εκπλήρωση υποχρεώσεων σε σχέση με το δικαίωμα του επιβάτη για μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση.

- (23) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίσουν κυρώσεις για παραβιάσεις του παρόντος κανονισμού και να διασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι κυρώσεις θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
- (24) Δεδομένου ότι οι στόχοι του παρόντος κανονισμού, δηλαδή η ανάπτυξη της ενωσιακής αγοράς πολυτροπικών επιβατικών μεταφορών και η εδραίωση των δικαιωμάτων των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών, δεν μπορούν να επιτευχθούν ικανοποιητικά από τα κράτη μέλη και μπορούν, συνεπώς, να επιτευχθούν καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση δύναται να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, που διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία για την επίτευξη αυτών των στόχων.
- (25) Προκειμένου να διασφαλιστούν ενιαίες προϋποθέσεις για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να ανατεθούν στην Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες. Οι εν λόγω αρμοδιότητες θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.⁹ Η διαδικασία εξέτασης θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την έγκριση των κοινών εντύπων για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης.
- (26) Στον παρόντα κανονισμό γίνονται σεβαστά τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρούνται οι αρχές που αναγνωρίζονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως στα άρθρα 21, 26, 38 και 47 τα οποία αφορούν, αντίστοιχα, την απαγόρευση κάθε μορφής διακρίσεων, την ένταξη των ατόμων με αναπηρία, τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και το δικαίωμα πραγματικής προσφυγής και αμερόληπτου δικαστηρίου. Τα δικαστήρια των κρατών μελών οφείλουν να εφαρμόζουν τον παρόντα κανονισμό κατά τρόπο που συνάδει με τα εν λόγω δικαιώματα και αρχές.
- (27) Ζητήθηκε η γνώμη του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ο οποίος γνωμοδότησε στις [],

⁹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κανόνες που εφαρμόζονται στις πολυτροπικές μεταφορές όσον αφορά τα ακόλουθα:

- α) την απαγόρευση των διακρίσεων μεταξύ των επιβατών όσον αφορά τις συνθήκες μεταφοράς και την παροχή εισιτηρίων·
- β) την ενημέρωση των επιβατών·
- γ) τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση διακοπής, ιδίως στο πλαίσιο απώλειας ανταπόκρισης μεταξύ διαφορετικών τρόπων μεταφοράς·
- δ) την απαγόρευση των διακρίσεων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και την παροχή συνδρομής στα εν λόγω άτομα·
- ε) τον καθορισμό και την παρακολούθηση προτύπων ποιότητας των υπηρεσιών·
- στ) τη διεκπεραίωση καταγγελιών·
- ζ) τους γενικούς κανόνες για την επιβολή της νομοθεσίας·
- η) τις κυρώσεις.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

1. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε πολυτροπικά ταξίδια, στο πλαίσιο των οποίων όλες οι σχετικές υπηρεσίες μεταφοράς εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ενωσιακής νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών¹⁰, τα οποία προσφέρονται από μεταφορείς ή μεσάζοντες σε επιβάτες υπό μορφή:

¹⁰ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>)· κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικά (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>)·

- α) ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών,
 - β) συνδυασμένου πολυτροπικού εισιτηρίου,
 - γ) χωριστών πολυτροπικών εισιτηρίων.
2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε μεταφορείς, μεσάζοντες και διαχειριστές τερματικών σταθμών. Εφαρμόζεται επίσης σε διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων που διαχειρίζονται ενιαία σημεία επαφής σε πολυτροπικούς κόμβους επιβατών στους αστικούς κόμβους που απαριθμούνται στο παράρτημα Ι.
3. Ο παρών κανονισμός, αφενός, δεν θίγει τους ακόλουθους κανόνες που θεσπίζονται από άλλη ενωσιακή νομοθεσία η οποία ρυθμίζει άλλες πτυχές της προστασίας των επιβατών και, αφετέρου, συμπληρώνει την εν λόγω προστασία:
- α) ενωσιακή νομοθεσία σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών·
 - β) ενωσιακή νομοθεσία σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς¹¹.
 - γ) ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών¹².

κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (αναδιατύπωση) (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)· κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>)· κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹² Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>)· Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>)· Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)· Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2020, σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 409 της 4.12.2020, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>)· Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου

4. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται σε συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια όταν αυτά συνδυάζονται από διοργανωτή στο πλαίσιο οργανωμένου ταξιδιού δυνάμει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302¹³.
5. Το άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α) εφαρμόζεται στους επιβάτες των οποίων οι ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών αποτελούν μέρος οργανωμένου ταξιδιού, εκτός εάν γεννάται δικαίωμα επιστροφής χρημάτων βάσει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302¹⁴.

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- (1) «πολυτροπικό ταξίδι»: ταξίδι επιβάτη μεταξύ σημείου αναχώρησης και τελικού προορισμού το οποίο καλύπτει τουλάχιστον δύο υπηρεσίες μεταφοράς και τουλάχιστον δύο τρόπους μεταφοράς·
- (2) «μεταφορέας»: φυσικό ή νομικό πρόσωπο, πλην του μεσάζοντος, που προσφέρει υπηρεσίες μεταφορών στο ευρύ κοινό, συμπεριλαμβανομένων:
- α) πραγματικών αερομεταφορέων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004·
 - β) σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, όπως ορίζονται στο άρθρο 3 σημείο 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782·
 - γ) μεταφορέων, όπως ορίζονται στο άρθρο 3 στοιχείο δ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010·
 - δ) μεταφορέων, όπως ορίζονται στο άρθρο 3 στοιχείο ε) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011·
- (3) «πωλητής εισιτηρίων»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, πλην του μεταφορέα, που ενεργεί για λογαριασμό μεταφορέα ή επιβάτη για τη σύναψη συμβάσεων μεταφοράς·

1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

¹³ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹⁴ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (4) «μεσάζων»: πωλητής εισιτηρίων ή διοργανωτής ή πωλητής, όπως ορίζονται στο άρθρο 3 σημεία 8 και 9, αντίστοιχα, της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302, πλην του μεταφορέα·
- (5) «εισιτήριο»: έγκυρο αποδεικτικό στοιχείο, ανεξαρτήτως μορφής, της σύναψης σύμβασης μεταφοράς·
- (6) «σύμβαση μεταφοράς»: σύμβαση μεταφοράς μεταξύ μεταφορέα και επιβάτη για την παροχή μίας ή περισσότερων υπηρεσιών μεταφοράς·
- (7) «ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών»: σύμβαση μεταφοράς για πολυτροπικό ταξίδι που περιλαμβάνει διαδοχικές υπηρεσίες μεταφοράς εκτελούμενες από έναν ή περισσότερους μεταφορείς·
- (8) «συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο»: εισιτήριο ή εισιτήρια για πολυτροπικό ταξίδι που αντιπροσωπεύουν χωριστές συμβάσεις μεταφοράς, τα οποία συνδυάζονται από μεταφορέα ή μεσάζοντα με δική του πρωτοβουλία και τα οποία αγοράζονται μέσω μίας μόνο πληρωμής από τον επιβάτη·
- (9) «χωριστά πολυτροπικά εισιτήρια»: εισιτήρια για πολυτροπικό ταξίδι που αντιπροσωπεύουν χωριστές συμβάσεις μεταφοράς, τα οποία προσφέρονται από κοινού από μεταφορέα ή μεσάζοντα και τα οποία αγοράζονται μέσω χωριστών πληρωμών από τον επιβάτη·
- (10) «υπηρεσία μεταφοράς»: υπηρεσία επιβατικών μεταφορών το δρομολόγιο της οποίας εκτελείται μεταξύ τερματικών σταθμών σύμφωνα με πίνακα δρομολογίων, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών μεταφορών που προσφέρονται για μεταφορά με άλλο δρομολόγιο·
- (11) «φορέας διαχείρισης του αερολιμένα»: φορέας, όπως ορίζεται στο στοιχείο στ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006·
- (12) «αερολιμένας»: αερολιμένας, όπως ορίζεται στο στοιχείο ι) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006·
- (13) «υπεύθυνος σιδηροδρομικού σταθμού»: υπεύθυνος σταθμού, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 3 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782·
- (14) «σιδηροδρομικός σταθμός»: σταθμός, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 22 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782·
- (15) «λιμενικός τερματικός σταθμός»: τερματικός σταθμός, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο ια) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010·
- (16) «φορέας εκμετάλλευσης λιμενικού τερματικού σταθμού»: φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο ιθ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010·
- (17) «τερματικός σταθμός λεωφορείων ή πούλμαν»: τερματικός σταθμός, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο ιγ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011·

- (18) «φορέας διαχείρισης τερματικού σταθμού λεωφορείων»: φορέας, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο ιε) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011·
- (19) «τερματικός σταθμός»: αερολιμένας, σιδηροδρομικός σταθμός, λιμενικός τερματικός σταθμός ή τερματικός σταθμός λεωφορείων ή πούλμαν·
- (20) «διαχειριστής τερματικού σταθμού»: φορέας διαχείρισης αερολιμένα, υπεύθυνος σιδηροδρομικού σταθμού, φορέας εκμετάλλευσης λιμενικού τερματικού σταθμού ή φορέας διαχείρισης τερματικού σταθμού λεωφορείων·
- (21) «πολυτροπικός κόμβος επιβατών»: σημείο σύνδεσης μεταξύ τουλάχιστον δύο τρόπων μεταφοράς επιβατών, στο οποίο παρέχονται πρόσβαση στις δημόσιες συγκοινωνίες και μετεπιβιβάσεις μεταξύ τρόπων μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένων σταθμών στάθμευσης ιδιωτικών αυτοκινήτων με σκοπό τη συνέχιση της διαδρομής με δημόσια συγκοινωνία και των ενεργών τρόπων μεταφοράς, και το οποίο λειτουργεί ως διεπαφή μεταξύ αστικών κόμβων και δικτύων μεταφορών μεγαλύτερων αποστάσεων·
- (22) «διαχειριστής πολυτροπικού κόμβου»: διαχειριστής τερματικού σταθμού που είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση πολυτροπικού κόμβου επιβατών·
- (23) «απώλεια ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού»: κατάσταση στην οποία επιβάτης χάνει ένα ή περισσότερα δρομολόγια υπηρεσιών μεταφοράς κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού, εξαιτίας καθυστέρησης ή ματαίωσης ενός ή περισσότερων προηγούμενων δρομολογίων υπηρεσιών μεταφοράς ή αναχώρησης δρομολογίου υπηρεσίας μεταφοράς πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης·
- (24) «άτομο με αναπηρία» και «άτομο με μειωμένη κινητικότητα»: οποιοδήποτε πρόσωπο έχει μόνιμη ή προσωρινή σωματική, ψυχική, διανοητική ή αισθητήρια αδυναμία η οποία, σε συνδυασμό με άλλα εμπόδια, ενδέχεται να παρακωλύει την πλήρη και αποτελεσματική χρήση από αυτό των μεταφορών σε ισότιμη βάση με άλλους επιβάτες ή του οποίου η κινητικότητα όταν χρησιμοποιεί τα μέσα μεταφοράς είναι μειωμένη λόγω της ηλικίας του·
- (25) «μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις» ή «ΜΜΕ»: οι επιχειρήσεις που πληρούν τα κριτήρια που ορίζονται στο παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 651/2014 της Επιτροπής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Άρθρο 4

Ισότιμοι όροι σύμβασης και τιμολόγια

1. Με την επιφύλαξη των κοινωνικών τιμολογίων, οι μεταφορείς ή οι μεσάζοντες προσφέρουν όρους σύμβασης και τιμολόγια για πολυτροπικά ταξίδια στο ευρύ κοινό

χωρίς άμεση ή έμμεση διάκριση βάσει της ιθαγένειας του επιβάτη ή του τόπου εγκατάστασης του μεταφορέα ή του μεσάζοντος εντός της Ένωσης.

2. Τα κοινωνικά τιμολόγια είναι αποδεκτά υπό τον όρο ότι δεν εισάγουν διακρίσεις βάσει της ιθαγένειας του επιβάτη.

Άρθρο 5

Ταξιδιωτικές πληροφορίες για τους επιβάτες

1. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προσφέρουν συμβάσεις μεταφοράς για λογαριασμό ενός ή περισσότερων μεταφορέων παρέχουν στον επιβάτη πληροφορίες πριν από την αγορά σχετικά με το αν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια που προσφέρονται για πολυτροπικό ταξίδι συνιστούν ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών, συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο ή χωριστά πολυτροπικά εισιτήρια, καθώς και σχετικά με τα δικαιώματα που συνδέονται με το είδος της σύμβασης ή του εισιτηρίου.
2. Πριν από την αγορά, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προσφέρουν συμβάσεις μεταφοράς για λογαριασμό ενός ή περισσότερων μεταφορέων για τους σκοπούς πολυτροπικού ταξιδιού παρέχουν στον επιβάτη γενική καθοδήγηση σχετικά με τους ελάχιστους χρόνους ανταπόκρισης μεταξύ των διαφόρων τύπων υπηρεσιών μεταφοράς που προσφέρονται σε πολυτροπικό ταξίδι.
3. Οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων παρέχουν επίσης γενική καθοδήγηση σχετικά με τους ελάχιστους χρόνους ανταπόκρισης μεταξύ των διαφόρων τύπων υπηρεσιών μεταφοράς που εκτελούνται στον πολυτροπικό κόμβο.
4. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προσφέρουν συμβάσεις μεταφοράς για λογαριασμό ενός ή περισσότερων μεταφορέων για τους σκοπούς πολυτροπικού ταξιδιού παρέχουν στον επιβάτη τις ακόλουθες πληροφορίες πριν από το πολυτροπικό ταξίδι:
 - α) τους γενικούς όρους που ισχύουν στο πλαίσιο της σύμβασης·
 - β) το ωράριο και τους όρους του χρονικά συντομότερου ταξιδιού για το πολυτροπικό ταξίδι·
 - γ) το ωράριο και τους όρους όλων των διαθέσιμων ναύλων για το πολυτροπικό ταξίδι, με επισημάνση των χαμηλότερων ναύλων·
 - δ) διακοπές και καθυστερήσεις που επηρεάζουν το πολυτροπικό ταξίδι, προγραμματισμένες και σε πραγματικό χρόνο·
 - ε) διαδικασίες για την υποβολή καταγγελιών σύμφωνα με το άρθρο 18.
5. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών και συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια και, όπου είναι δυνατόν, οι μεσάζοντες που προσφέρουν συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια παρέχουν στον επιβάτη, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α) διακοπές και καθυστερήσεις (προγραμματισμένες και σε πραγματικό χρόνο)·
 - β) κύριες ανταποκρίσεις υπηρεσιών μεταφοράς·
 - γ) ζητήματα ασφάλειας και προστασίας που ανακύπτουν επί του μέσου της υπηρεσίας μεταφοράς και στους τερματικούς σταθμούς.
6. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 1 έως 5 παρέχονται με την καταλληλότερη μορφή, μεταξύ άλλων με τη χρήση ενδεδειγμένων τεχνολογιών επικοινωνιών. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται σε προσβάσιμη μορφή.
7. Οι πληροφορίες παρέχονται επίσης στους επιβάτες με ηλεκτρονικά μέσα, όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό. Όταν οι πληροφορίες παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες εξασφαλίζουν ότι ο επιβάτης μπορεί να διατηρεί κάθε γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, σε σταθερό μέσο. Όλα τα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν στον επιβάτη να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους εν λόγω φορείς και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.
8. Όταν ο επιβάτης δεν αποκτά ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών απευθείας από τον μεταφορέα, αλλά μέσω μεσάζοντος, ο εν λόγω μεσάζων παρέχει τα στοιχεία επικοινωνίας του επιβάτη και τα στοιχεία της κράτησης στους ενδιαφερόμενους μεταφορείς. Ο μεταφορέας μπορεί να χρησιμοποιεί τα εν λόγω στοιχεία επικοινωνίας μόνο στον βαθμό που απαιτείται για να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις που υπέχει δυνάμει του παρόντος κανονισμού όσον αφορά την ενημέρωση, την παροχή φροντίδας, την επιστροφή χρημάτων, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και την αποζημίωση, καθώς και για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που υπέχει ο μεταφορέας δυνάμει της εφαρμοστέας ενωσιακής νομοθεσίας για την ασφάλεια και την προστασία. Ο μεταφορέας διαγράφει τα στοιχεία επικοινωνίας εντός 72 ωρών από την ολοκλήρωση της σύμβασης μεταφοράς, εκτός εάν δικαιολογείται η περαιτέρω διατήρηση των στοιχείων επικοινωνίας για την εκπλήρωση υποχρεώσεων σε σχέση με το δικαίωμα του επιβάτη για μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση.
9. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που είναι MME εξαιρούνται από τις διατάξεις σχετικά με την παροχή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο δυνάμει του παρόντος άρθρου.

Άρθρο 6

Πρόσβαση μεταφορέων και μεσάζοντων σε ταξιδιωτικές πληροφορίες

1. Με την επιφύλαξη του άρθρου 10 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782, οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών παρέχουν σε άλλους μεταφορείς και μεσάζοντες που πωλούν τις συμβάσεις τους πρόσβαση στις ταξιδιωτικές πληροφορίες που ορίζονται στο άρθρο 5 παράγραφοι 2 έως 5.
2. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών διανέμουν τις πληροφορίες αυτές και παρέχουν πρόσβαση χωρίς διακρίσεις και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Ένα μεμονωμένο αίτημα αρκεί για τη συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες. Ο μεταφορέας που υποχρεούται να καθιστά διαθέσιμες

τις πληροφορίες σύμφωνα με την παράγραφο 1 μπορεί να ζητεί τη σύναψη σύμβασης ή άλλης συμφωνίας βάσει της οποίας θα διανέμονται οι πληροφορίες ή θα χορηγείται η πρόσβαση. Οι όροι και οι προϋποθέσεις οποιασδήποτε σύμβασης ή συμφωνίας για τη χρήση των πληροφοριών δεν περιορίζουν άσκοπα τις δυνατότητες περαιτέρω χρήσης τους. Οι όροι και οι προϋποθέσεις δεν χρησιμοποιούνται για τον περιορισμό του ανταγωνισμού. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών μπορούν να απαιτούν από άλλους μεταφορείς και μεσάζοντες δίκαιη, εύλογη και αναλογική χρηματική αποζημίωση για το κόστος που συνεπάγεται η παροχή της πρόσβασης.

3. Για τη διανομή των πληροφοριών και τη χορήγηση πρόσβασης χρησιμοποιούνται κατάλληλα τεχνικά μέσα, όπως διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών. Διασφαλίζεται ότι οι εν λόγω διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές που ορίζονται σε εκτελεστικές πράξεις εκδοθείσες δυνάμει της οδηγίας (ΕΕ) 2016/797.
4. Όταν οι πληροφορίες που καλύπτονται από την παράγραφο 1 παρέχονται σύμφωνα με άλλες νομικές πράξεις της Ένωσης, ιδίως κατ' εξουσιοδότηση πράξεις εκδοθείσες δυνάμει της οδηγίας 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁵, οι αντίστοιχες υποχρεώσεις δυνάμει του παρόντος άρθρου εκπληρώνονται εξίσου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Άρθρο 7

Επιστροφή χρημάτων και μεταφορά με άλλο δρομολόγιο

1. Σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης μεταγενέστερης υπηρεσίας μεταφοράς κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού, που έχει συναφθεί στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών, ή σε περίπτωση που αναμένεται εύλογα να προκύψει απώλεια ανταπόκρισης εξαιτίας καθυστέρησης ή ματαίωσης προηγούμενης υπηρεσίας μεταφοράς βάσει της ίδιας σύμβασης, ο συμβατικός μεταφορέας προσφέρει αμέσως στον επιβάτη τη δυνατότητα να επιλέξει μία από τις ακόλουθες επιλογές:
 - α) επιστροφή του κομίστρου στο ακέραιο, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον τον σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη, μαζί με την υπηρεσία επιστροφής, με την πρώτη ευκαιρία, στην αρχική αφετηρία, κατά περίπτωση·

¹⁵ Οδηγία 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Ιουλίου 2010, περί πλαισίου ανάπτυξης των Συστημάτων Ευφυών Μεταφορών στον τομέα των οδικών μεταφορών και των διεπαφών με άλλους τρόπους μεταφοράς (ΕΕ L 207 της 6.8.2010, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- β) συνέχιση του ταξιδιού ή μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό και με την πρώτη ευκαιρία·
- γ) συνέχιση του ταξιδιού ή μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη.

Ο συμβατικός μεταφορέας προβαίνει στις αναγκαίες ρυθμίσεις για την επιλογή του επιβάτη.

2. Όταν, για τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχεία β) και γ), η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο υπό συγκρίσιμες συνθήκες εκτελείται από τον ίδιο μεταφορέα ή ανατίθεται σε άλλον μεταφορέα η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, δεν επιβάλλεται πρόσθετο κόστος στον επιβάτη. Η απαίτηση αυτή εφαρμόζεται επίσης όταν η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο περιλαμβάνει τη μεταφορά με υπηρεσία ανώτερης κατηγορίας και τη χρήση εναλλακτικών τρόπων μεταφοράς. Οι μεταφορείς καταβάλλουν εύλογες προσπάθειες ώστε να αποφεύγονται πρόσθετες ανταποκρίσεις και να διασφαλίζεται ότι η καθυστέρηση στη συνολική διάρκεια του ταξιδιού είναι όσο το δυνατόν συντομότερη.
3. Οι πάροχοι υπηρεσιών μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα συνδρομή και προσβασιμότητα συγκρίσιμου επιπέδου με αυτό της απολεσθείσας υπηρεσίας μεταφοράς κατά την παροχή εναλλακτικής υπηρεσίας. Οι πάροχοι υπηρεσιών μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο μεριμνούν ιδιαίτερα ώστε να παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα εναλλακτικές υπηρεσίες οι οποίες είναι ενδεδειγμένες για τις ανάγκες τους και οι οποίες διαφέρουν από τις παρεχόμενες σε άλλους επιβάτες.
4. Η επιστροφή χρημάτων που αναφέρεται στην παράγραφο 1 στοιχείο α) πραγματοποιείται εντός 14 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος. Τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τους συμβατικούς μεταφορείς να δέχονται τα εν λόγω αιτήματα με συγκεκριμένα μέσα επικοινωνίας, υπό την προϋπόθεση ότι η απαίτηση δεν δημιουργεί διακρίσεις. Η επιστροφή μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη μορφή χρημάτων, κουπονιών ή την παροχή άλλων υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι οι όροι των εν λόγω κουπονιών και υπηρεσιών παρέχουν επαρκή ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό, και ότι ο επιβάτης συμφωνεί ρητώς να αποδεχθεί τα εν λόγω κουπόνια και υπηρεσίες. Η επιστροφή του κομίστρου δεν μειώνεται με τη χρέωση εξόδων συναλλαγής, όπως τέλη, τηλεφωνικά έξοδα ή γραμματόσημα.

Άρθρο 8

Επιστροφή χρημάτων όταν η κράτηση της ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών έχει πραγματοποιηθεί μέσω μεσάζοντος

1. Αν ο επιβάτης έχει αγοράσει την ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών μέσω μεσάζοντος, ο συμβατικός μεταφορέας μπορεί να προβεί στην επιστροφή χρημάτων που αναφέρεται στο άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α) μέσω του εν λόγω μεσάζοντος σύμφωνα με το παρόν άρθρο.

2. Ο μεσάζων και ο συμβατικός μεταφορέας ενημερώνουν τον επιβάτη σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων, όπως προβλέπεται στο παρόν άρθρο, με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο κατά τον χρόνο της κράτησης και στην επιβεβαίωση της κράτησης.
3. Η επιστροφή χρημάτων μέσω του μεσάζοντος είναι δωρεάν για τους επιβάτες και όλα τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.
4. Ο μεταφορέας δηλώνει δημοσίως, με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο, εάν συμφωνεί να διεκπεραιώνει επιστροφές χρημάτων μέσω μεσάζοντων και με ποιους μεσάζοντες αποδέχεται να το πράττει.
5. Σε περίπτωση επιστροφής χρημάτων μέσω μεσάζοντων που έχουν πληρώσει από τους δικούς τους λογαριασμούς τον συμβατικό μεταφορέα για την ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών, ισχύουν τα ακόλουθα:
 - α) ο συμβατικός μεταφορέας επιστρέφει τα χρήματα στον μεσάζοντα εντός επτά ημερών, σε μία συναλλαγή με την ίδια μέθοδο πληρωμής που χρησιμοποιήθηκε κατά τον χρόνο της κράτησης, και συνδέοντας την πληρωμή με τον αρχικό κωδικό της κράτησης. Η περίοδος επτά ημερών αρχίζει την ημερομηνία κατά την οποία ο επιβάτης επιλέγει επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α) του παρόντος κανονισμού. Ο μεσάζων επιστρέφει τα χρήματα στον επιβάτη με την αρχική μέθοδο πληρωμής, το αργότερο εντός επτά επιπλέον ημερών, και ενημερώνει σχετικά τον επιβάτη και τον μεταφορέα.
 - β) εάν ο επιβάτης δεν λάβει την επιστροφή χρημάτων εντός 14 ημερών από την ημερομηνία επιλογής της επιστροφής χρημάτων σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α) του παρόντος κανονισμού, ο συμβατικός μεταφορέας επικοινωνεί με τον επιβάτη το αργότερο την επομένη της λήξης της προθεσμίας των 14 ημερών προκειμένου να λάβει τα στοιχεία πληρωμής για την επιστροφή χρημάτων. Μετά την παραλαβή των εν λόγω στοιχείων πληρωμής, ο συμβατικός μεταφορέας επιστρέφει τα χρήματα στον επιβάτη εντός 14 ημερών και ενημερώνει σχετικά τον επιβάτη και τον μεσάζοντα.

Άρθρο 9

Συνδρομή

1. Σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης μεταγενέστερης υπηρεσίας μεταφοράς κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού που έχει συναφθεί στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών, η οποία οφείλεται σε καθυστέρηση ή ματαίωση προηγούμενης υπηρεσίας μεταφοράς βάσει της ίδιας σύμβασης, ο συμβατικός μεταφορέας προσφέρει δωρεάν στους επιβάτες τα ακόλουθα:
 - α) γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα με τον χρόνο αναμονής, εάν υπάρχουν στην υπηρεσία μεταφοράς ή στον τερματικό σταθμό ή μπορούν να εξασφαλισθούν ευλόγως, λαμβανομένων υπόψη κριτηρίων όπως η απόσταση του προμηθευτή, ο απαιτούμενος χρόνος παράδοσης και το κόστος.

- β) ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα και μεταφορά μεταξύ του τερματικού σταθμού και του τόπου του καταλύματος, σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η παραμονή για μία ή περισσότερες νύκτες ή μια επιπρόσθετη παραμονή, όταν και όπου αυτό είναι υλικά εφικτό. Στις περιπτώσεις που η παραμονή αυτή καθίσταται αναγκαία λόγω των περιστάσεων που αναφέρονται στο άρθρο 19 παράγραφος 10 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782, ο μεταφορέας μπορεί να περιορίσει τη διάρκεια της παροχής καταλύματος σε τρεις διανυκτερεύσεις κατ' ανώτατο όριο. Οι απαιτήσεις πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και οι ανάγκες των σκύλων οδηγών λαμβάνονται υπόψη, όποτε είναι δυνατόν.
2. Κατά την εφαρμογή της παραγράφου 1, ο πραγματικός μεταφορέας δίνει ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και σε εκείνες τυχόν προσώπων που τα συνοδεύουν και των σκύλων οδηγών.

Άρθρο 10

Ευθύνη για συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια

1. Ο μεταφορέας ή ο μεσάζων που πωλεί συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο υποχρεούται να επιστρέψει το συνολικό αντίτιμο που καταβλήθηκε για το εν λόγω εισιτήριο και, επιπλέον, να καταβάλει αποζημίωση ίση με το 75 % του ποσού αυτού, εάν ο επιβάτης χάσει μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις. Το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης δεν θίγει το ισχύον εθνικό δίκαιο που χορηγεί στους επιβάτες περαιτέρω αποζημίωση για ζημία.
2. Η ευθύνη που ορίζεται στην παράγραφο 1 δεν εφαρμόζεται, εάν αναφέρεται ρητώς και σαφώς στα εισιτήρια, ή σε άλλο έγγραφο ή ηλεκτρονικά κατά τρόπο που να επιτρέπει στον επιβάτη να αναπαραγάγει τις πληροφορίες για μελλοντική χρήση, ότι το συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο αποτελείται από χωριστές συμβάσεις μεταφοράς χωρίς δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο, συνδρομής ή αποζημίωσης σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης, δυνάμει του παρόντος κανονισμού, και εάν ο επιβάτης έχει ενημερωθεί σαφώς για αυτό πριν από την αγορά. Το βάρος της απόδειξης ενημέρωσης του επιβάτη φέρει ο μεταφορέας ή ο μεσάζων που πώλησε το συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο.
- Το βάρος της απόδειξης ενημέρωσης του επιβάτη φέρει ο μεταφορέας ή ο μεσάζων που πώλησε το συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο.
3. Οι μεταφορείς ή οι μεσάζοντες που πώλησαν το συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο είναι υπεύθυνοι για τη διεκπεραίωση αιτημάτων και πιθανών καταγγελιών του επιβάτη βάσει της παραγράφου 1.
4. Οι επιστροφές χρημάτων και η αποζημίωση που αναφέρονται στην παράγραφο 1 πραγματοποιούνται εντός 14 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος.

Κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης

1. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων δυνάμει του παρόντος κανονισμού. Το εν λόγω κοινό έντυπο καταρτίζεται σε προσβάσιμη μορφή. Η εν λόγω εκτελεστική πράξη εκδίδεται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης που αναφέρεται στο άρθρο 26 παράγραφος 2.
2. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες δεν απορρίπτουν αίτημα επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης αποκλειστικά επειδή ο επιβάτης δεν χρησιμοποίησε το εν λόγω έντυπο. Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες ζητούν από τον επιβάτη να αποφασηθεί το αίτημά του και τον βοηθούν να το πράξει.
3. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες παρέχουν στον ιστότοπό τους λεπτομερή στοιχεία, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα σύμφωνα με την παράγραφο 1 με ηλεκτρονικά μέσα. Η απαίτηση αυτή δεν ισχύει όταν είναι διαθέσιμα άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας που επιτρέπουν στους επιβάτες να ζητούν επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση, όπως έντυπο σε ιστότοπο ή εφαρμογές για φορητές συσκευές, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω μέσα προσφέρουν τις επιλογές και τις πληροφορίες που παρατίθενται στο κοινό έντυπο και είναι επίσης διαθέσιμα σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης και στη διεθνώς αποδεκτή γλώσσα στον τομέα αυτόν. Κατά τη χρήση των εν λόγω μέσων, οι επιβάτες δεν εμποδίζονται να παρέχουν πληροφορίες σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες της Ένωσης.
4. Η Επιτροπή καθιστά το κοινό έντυπο διαθέσιμο σε όλες τις γλώσσες της Ένωσης στον ιστότοπό της. Ο φορέας ή οι φορείς που ορίζονται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 1 και το άρθρο 21 παράγραφος 1 εξασφαλίζουν ότι οι επιβάτες έχουν πρόσβαση στο κοινό έντυπο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Δικαίωμα μεταφοράς

1. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών και οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων θεσπίζουν κανόνες πρόσβασης που δεν εισάγουν διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και τη μεταφορά ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι εν λόγω κανόνες συμμορφώνονται με τις σχετικές διατάξεις για τον περιορισμό μεταφοράς ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα στο δίκαιο της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών.

2. Οι κρατήσεις και τα εισιτήρια για πολυτροπικά ταξίδια, με τη μορφή είτε ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών είτε συνδυασμένου πολυτροπικού εισιτηρίου είτε χωριστών πολυτροπικών εισιτηρίων, προσφέρονται σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα χωρίς πρόσθετο κόστος. Ο μεταφορέας ή ο μεσάζων δεν μπορεί να αρνηθεί την κράτηση ή την έκδοση εισιτηρίου σε άτομο με αναπηρία ή σε άτομο με μειωμένη κινητικότητα ή να απαιτήσει να συνοδεύεται το άτομο αυτό από άλλο άτομο, εκτός εάν τούτο είναι απολύτως αναγκαίο για την τήρηση των διατάξεων πρόσβασης που αναφέρονται στην παράγραφο 1.
3. Οι κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στην παράγραφο 1 θεσπίζονται με την ενεργό συμμετοχή αντιπροσωπευτικών οργανώσεων για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα και, κατά περίπτωση, εκπροσώπων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.
4. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών και οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων δημοσιεύουν τους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στην παράγραφο 1 και τους παρέχουν, κατόπιν αιτήματος, σε προσβάσιμη μορφή.
5. Όταν ο μεταφορέας απαιτεί ένα άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από άλλο άτομο ικανό να παρέχει την απαιτούμενη συνδρομή σύμφωνα με την παράγραφο 2, ο/η συνοδός δικαιούται να ταξιδεύει δωρεάν και, όπου είναι πρακτικά εφικτό, να κάθεται δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα.
6. Όταν ο μεταφορέας ή ο μεσάζων κάνουν χρήση της παρέκκλισης του άρθρου 12 παράγραφος 2, ενημερώνουν, κατόπιν αιτήματος, γραπτώς ή, εάν χρειάζεται σε οποιαδήποτε προσβάσιμη μορφή, το ενδιαφερόμενο άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα για τους λόγους για τους οποίους κάνουν χρήση της εν λόγω παρέκκλισης, εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την άρνηση της κράτησης ή της έκδοσης του εισιτηρίου ή από την επιβολή του όρου για συνοδεία. Ο μεταφορέας ή ο μεσάζων καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια να προτείνουν στο ενδιαφερόμενο άτομο εναλλακτική λύση μεταφοράς με βάση τις ανάγκες προσβασιμότητας του ατόμου.

Άρθρο 13

Παροχή πληροφοριών για την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα

Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προσφέρουν συμβάσεις μεταφοράς για λογαριασμό ενός ή περισσότερων μεταφορέων, καθώς και οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων, παρέχουν σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα του πολυτροπικού κόμβου και των συναφών εγκαταστάσεων και υπηρεσιών. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται κατόπιν αιτήματος σε προσβάσιμη μορφή.

Παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα

Στο πλαίσιο ενιαίων συμβάσεων πολυτροπικών μεταφορών, οι μεταφορείς, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι μεσάζοντες συνεργάζονται για την παροχή δωρεάν συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, σύμφωνα με τους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 12 παράγραφος 1, και προσφέρουν ενιαίο μηχανισμό κοινοποίησης, σύμφωνα με τα ακόλουθα:

- α) η συνδρομή παρέχεται εφόσον κοινοποιείται η ανάγκη του επιβάτη για παροχή συνδρομής στον μεταφορέα ή στον μεσάζοντα από τον οποίο αγοράστηκε η ενιαία σύμβαση πολυτροπικών μεταφορών, στον διαχειριστή τερματικού σταθμού ή στο ενιαίο σημείο επαφής που αναφέρεται στο άρθρο 15, κατά περίπτωση, τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη στιγμή που χρειάζεται η συνδρομή· απαιτείται μία και μόνη κοινοποίηση ανά ταξίδι· η κοινοποίηση διαβιβάζεται σε όλους τους μεταφορείς, τους διαχειριστές τερματικών σταθμών και τα ενιαία σημεία επαφής που εμπλέκονται στο ταξίδι·
- β) η κοινοποίηση γίνεται δεκτή χωρίς πρόσθετο κόστος, ανεξαρτήτως του μέσου επικοινωνίας που χρησιμοποιείται·
- γ) οι μεταφορείς, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι μεσάζοντες λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την παραλαβή των κοινοποιήσεων· όταν οι πωλητές εισιτηρίων δεν είναι σε θέση να επεξεργαστούν τις εν λόγω κοινοποιήσεις, αναφέρουν εναλλακτικά σημεία αγοράς ή εναλλακτικά μέσα για την κοινοποίηση·
- δ) εάν η κοινοποίηση πραγματοποιείται σύμφωνα με το στοιχείο α), οι μεταφορείς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών παρέχουν συνδρομή κατά τρόπο ώστε το άτομο να είναι σε θέση να λάβει τις υπηρεσίες μεταφοράς για τις οποίες διαθέτει κράτηση στο πλαίσιο της ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών·
- ε) εάν η κοινοποίηση δεν πραγματοποιείται σύμφωνα με το στοιχείο α), ή εάν δεν υπάρχει καμία τέτοια κοινοποίηση, οι μεταφορείς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για την παροχή συνδρομής, ώστε το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα να μπορέσει να ταξιδέψει·
- στ) τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα επιτρέπεται να συνοδεύονται από σκύλο οδηγό σύμφωνα με οποιαδήποτε σχετική ενωσιακή¹⁶ ή εθνική νομοθεσία.

¹⁶ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 576/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις μη εμπορικού χαρακτήρα μετακινήσεις ζώων συντροφιάς και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 998/2003 (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L 178 της 28.6.2013, σ. 1).

Ενιαία σημεία επαφής για την παροχή συνδρομής σε πολυτροπικούς κόμβους επιβατών

1. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι μεταφορείς στο έδαφός τους να συνεργάζονται για τη δημιουργία και τη λειτουργία ενιαίων σημείων επαφής για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα σε πολυτροπικούς κόμβους επιβατών στους αστικούς κόμβους που αναφέρονται στο παράρτημα Ι. Οι όροι για τη λειτουργία των ενιαίων σημείων επαφής καθορίζονται στους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 12 παράγραφος 1. Τα εν λόγω ενιαία σημεία επαφής έχουν τις εξής ευθύνες:
 - α) αποδέχονται αιτήματα παροχής συνδρομής σε τερματικούς σταθμούς·
 - β) κοινοποιούν ατομικά αιτήματα παροχής συνδρομής σε φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και μεταφορείς.
2. Τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τους διαχειριστές τερματικών σταθμών και τους μεταφορείς στο έδαφός τους να συνεργάζονται για τη δημιουργία και τη λειτουργία ενιαίων σημείων επαφής σε άλλους πολυτροπικούς κόμβους επιβατών πέραν εκείνων που αναφέρονται στην παράγραφο 1.

Αποζημίωση για εξοπλισμό κινητικότητας, βοηθήματα και σκύλους οδηγούς

1. Όταν οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι μεταφορείς που παρέχουν συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τη μετάβαση από μία υπηρεσία μεταφοράς σε υπηρεσία μεταφοράς ανταπόκρισης, είτε στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών είτε σε πολυτροπικό κόμβο επιβατών, προκαλούν απώλεια ή φθορά εξοπλισμού κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων αναπηρικών αμαξιδίων, και βοηθημάτων, ή απώλεια ή τραυματισμό σκύλων οδηγών που χρησιμοποιούνται από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ευθύνονται για την εν λόγω απώλεια, φθορά ή τραυματισμό και παρέχουν αποζημίωση χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Η εν λόγω αποζημίωση περιλαμβάνει:
 - α) το κόστος αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού κινητικότητας ή των βοηθημάτων που απωλέσθηκαν ή υπέστησαν φθορά·
 - β) το κόστος αντικατάστασης ή τη θεραπεία του τραύματος του σκύλου οδηγού που χάθηκε ή τραυματίστηκε·
 - γ) το εύλογο κόστος της προσωρινής αντικατάστασης του εξοπλισμού κινητικότητας, των βοηθημάτων ή των σκύλων οδηγών, όταν η αντικατάσταση αυτή δεν παρέχεται ή δεν προβλέπεται να παρασχεθεί από τον μεταφορέα ή τον διαχειριστή τερματικού σταθμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.
2. Όταν εφαρμόζεται η παράγραφος 1, οι μεταφορείς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών καταβάλλουν ταχέως κάθε εύλογη προσπάθεια για τις άμεσα αναγκαίες προσωρινές αντικαταστάσεις εξοπλισμού κινητικότητας ή βοηθημάτων. Επιτρέπεται

στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα να κρατήσει προσωρινά τον συγκεκριμένο εξοπλισμό ή βοήθημα αντικατάστασης μέχρι να του καταβληθεί η κατά την παράγραφο 1 αποζημίωση.

3. Σε περίπτωση που μεταφορέας ή διαχειριστής τερματικού σταθμού καταβάλει αποζημίωση δυνάμει της παραγράφου 1, καμία διάταξη του παρόντος κανονισμού δεν μπορεί να ερμηνευθεί ως περιορίζουσα το δικαίωμά του να απαιτήσει αποζημίωση από οποιοδήποτε πρόσωπο, συμπεριλαμβανομένων τρίτων μερών, σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

Άρθρο 17

Πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών

1. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να διατηρούν την ποιότητα των υπηρεσιών. Τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών καλύπτουν τουλάχιστον τα στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα II.
2. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών. Δημοσιεύουν έκθεση σχετικά με τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών στον ιστότοπό τους έως [2 έτη μετά την ημερομηνία εφαρμογής του παρόντος κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία. Η εν λόγω έκθεση δεν περιέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.
3. Οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων που βρίσκονται σε κράτος μέλος καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών με βάση τα σχετικά στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα II. Παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα εν λόγω πρότυπα και παρέχουν πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους στις εθνικές δημόσιες αρχές κατόπιν αιτήματος.

Άρθρο 18

Καταγγελίες

1. Κάθε μεταφορέας που προσφέρει ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών ή συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια, κάθε μεσάζων που προσφέρει συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια και κάθε διαχειριστής πολυτροπικού κόμβου συγκροτεί μηχανισμό διεκπεραίωσης καταγγελιών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό στα αντίστοιχα πεδία αρμοδιότητάς τους. Γνωστοποιούν ευρέως στους επιβάτες τα στοιχεία επικοινωνίας τους και τη γλώσσα ή τις γλώσσες εργασίας τους.

2. Λεπτομερείς πληροφορίες για τη διαδικασία διεκπεραίωσης καταγγελιών είναι προσβάσιμες από το κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι πληροφορίες αυτές διατίθενται κατόπιν αιτήματος στην επίσημη γλώσσα ή τις επίσημες γλώσσες του κράτους μέλους στο οποίο δραστηριοποιείται ο μεταφορέας, ο μεσάζων ή ο διαχειριστής πολυτροπικού κόμβου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Άρθρο 19

Ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους

1. Κατά την πώληση εισιτηρίων για πολυτροπικό ταξίδι, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες ενημερώνουν τους επιβάτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους βάσει του παρόντος κανονισμού. Για να συμμορφωθούν προς αυτήν την υποχρέωση ενημέρωσης, μπορούν να χρησιμοποιούν σύνοψη των διατάξεων του παρόντος κανονισμού την οποία εκπονεί η Επιτροπή σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης και θέτει στη διάθεση του κοινού.
2. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προσφέρουν πολυτροπικά ταξίδια ενημερώνουν επίσης τους επιβάτες σχετικά με τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα ή των φορέων που έχουν ορίσει τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 1, τόσο επί του μέσου μεταφοράς όσο και στον ιστότοπό τους.
3. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες παρέχουν τις πληροφορίες δυνάμει του παρόντος άρθρου, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, είτε με οποιοδήποτε άλλο μέσο και σε προσβάσιμη μορφή. Σε περίπτωση ματαίωσης, απώλειας ανταπόκρισης ή μεγάλης καθυστέρησης, προσδιορίζουν πού μπορούν να ληφθούν οι εν λόγω πληροφορίες.

Άρθρο 20

Εθνικός φορέας επιβολής

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν ή περισσότερους φορείς υπεύθυνους για την επιβολή του παρόντος κανονισμού. Για τον σκοπό αυτόν, τα κράτη μέλη μπορούν να ορίσουν φορέα που είναι ήδη αρμόδιος για την επιβολή του δικαίου της Ένωσης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών. Κάθε φορέας λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών.
2. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τον οριζόμενο σύμφωνα με το παρόν άρθρο φορέα ή φορείς και τις αντίστοιχες ευθύνες τους. Η Επιτροπή και οι ορισθέντες φορείς δημοσιεύουν τις πληροφορίες αυτές στους ιστότοπούς τους.
3. Έως την 1η Ιουνίου XXXX [2 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού] και στη συνέχεια ανά 2 έτη, οι εθνικοί φορείς επιβολής δημοσιεύουν στον ιστότοπό τους

έκθεση των δραστηριοτήτων τους κατά τα προηγούμενα 2 ημερολογιακά έτη, η οποία περιέχει, ειδικότερα, περιγραφή των ενεργειών στις οποίες προέβησαν προκειμένου να εφαρμόσουν τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού και στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις καταγγελίες και τις κυρώσεις που επιβλήθηκαν.

Άρθρο 21

Διεκπεραίωση καταγγελιών από εθνικούς φορείς επιβολής και άλλους φορείς

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τον εθνικό φορέα επιβολής ή οποιονδήποτε άλλο φορέα ως την οντότητα που είναι υπεύθυνη για τη διεκπεραίωση καταγγελιών δυνάμει της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου.
2. Εάν έχουν οριστεί περισσότεροι του ενός φορείς βάσει της παραγράφου 1 και του άρθρου 20 παράγραφος 1, συστήνονται μηχανισμοί υποβολής στοιχείων για να διασφαλίζεται η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορέων, ώστε να διευκολύνεται ο εθνικός φορέας επιβολής στην εκτέλεση των οικείων καθηκόντων επίβλεψης και επιβολής και να μπορεί ο φορέας διεκπεραίωσης καταγγελιών που έχει οριστεί βάσει της παρούσας παραγράφου να συλλέγει τις πληροφορίες που είναι αναγκαίες για την εξέταση μεμονωμένων καταγγελιών.
3. Με την επιφύλαξη της δυνατότητας των καταναλωτών να επιδιώκουν εναλλακτική έννομη προστασία σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ, μετά από ατελέσφορη υποβολή καταγγελίας στον μεταφορέα, στον μεσάζοντα ή στον διαχειριστή πολυτροπικού κόμβου σύμφωνα με το άρθρο 18, οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία για εικαζόμενη παράβαση του παρόντος κανονισμού στον φορέα που έχει οριστεί δυνάμει της παραγράφου 1.
4. Οι καταγγελίες επιβατών για περιστατικό στο πλαίσιο ενιαίας σύμβασης πολυτροπικών μεταφορών διεκπεραιώνονται από τον ορισθέντα δυνάμει της παραγράφου 1 φορέα του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο συμβατικός μεταφορέας.
5. Οι καταγγελίες επιβατών για περιστατικό στο πλαίσιο συνδυασμένου πολυτροπικού εισιτηρίου προσφερόμενου από μεταφορείς διεκπεραιώνονται από τον ορισθέντα δυνάμει της παραγράφου 1 φορέα του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο μεταφορέας που προσφέρει αυτό το εισιτήριο ή, εάν ο μεταφορέας είναι εγκατεστημένος εκτός της Ένωσης, του κράτους μέλους στο οποίο έχει την έδρα του το νομικό ή φυσικό πρόσωπο που ενεργεί ως νόμιμος εκπρόσωπός του. Εάν ο μεταφορέας δεν διαθέτει τέτοιο εκπρόσωπο, οι καταγγελίες διεκπεραιώνονται από τον ορισθέντα δυνάμει της παραγράφου 2 φορέα του κράτους μέλους στο οποίο αρχίζει ή τελειώνει το ταξίδι.
6. Με την επιφύλαξη των παραγράφων 3 και 4, οι καταγγελίες επιβατών για μεσάζοντα διεκπεραιώνονται από τον ορισθέντα δυνάμει της παραγράφου 1 φορέα του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο μεσάζων ή, εάν ο μεσάζων είναι εγκατεστημένος εκτός της Ένωσης, του κράτους μέλους στο οποίο έχει την έδρα του το νομικό ή φυσικό πρόσωπο που ενεργεί ως νόμιμος εκπρόσωπός του. Εάν ο μεσάζων δεν διαθέτει τέτοιο εκπρόσωπο, οι καταγγελίες διεκπεραιώνονται από τον ορισθέντα δυνάμει της παραγράφου 2 φορέα του κράτους μέλους στο οποίο αρχίζει ή τελειώνει το ταξίδι.

7. Εφόσον η καταγγελία σχετίζεται με εικαζόμενες παραβάσεις από διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων, η καταγγελία διεκπεραιώνεται από τον ορισθέντα δυνάμει της παραγράφου 1 φορέα του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου συνέβη το περιστατικό.

Άρθρο 22

Προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι εθνικοί φορείς επιβολής καταρτίζουν πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης για να παρακολουθούν τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό βάσει εκτίμησης κινδύνου. Το πρόγραμμα επιτρέπει τον εντοπισμό και τη διόρθωση επαναλαμβανόμενων περιπτώσεων μη συμμόρφωσης κατά την εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης περιλαμβάνει αντιπροσωπευτικό δείγμα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης.
2. Η εκτίμηση κινδύνου βασίζεται σε εκτίμηση πραγματικών περιστατικών στην οποία λαμβάνονται υπόψη οι καταγγελίες επιβατών προς τους εν λόγω φορείς, εφόσον υπάρχουν, τα πορίσματα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης που διεξάγονται από τους εν λόγω φορείς, οι πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 23 παράγραφοι 1 και 3, καθώς και άλλες πηγές πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού στο έδαφος του αντίστοιχου κράτους μέλους.
3. Η εκτίμηση κινδύνου διενεργείται για πρώτη φορά έως τις 30 Ιουνίου XXXX [1 έτος μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού] και στη συνέχεια ανά διετία.
4. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης της συμμόρφωσης βασίζονται στην εκτίμηση κινδύνου και διεξάγονται μέσω ελέγχων, επιθεωρήσεων, συνεντεύξεων, επαληθεύσεων και εξέτασης εγγράφων, κατά περίπτωση. Περιλαμβάνουν τόσο προαναγγελθείσες όσο και απροειδοποίητες δραστηριότητες. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης είναι ανάλογες προς τους εντοπισθέντες κινδύνους.
5. Οι εθνικοί φορείς επιβολής διασφαλίζουν την ταχεία διόρθωση περιπτώσεων μη συμμόρφωσης μεταφορέων και διαχειριστών τερματικών σταθμών οι οποίες εντοπίστηκαν κατά τις δραστηριότητες παρακολούθησής τους. Απαιτούν δε από τους μεταφορείς να υποβάλουν σχέδιο δράσης για την επανόρθωση της μη συμμόρφωσης, κατά περίπτωση.
6. Το πρόγραμμα παρακολούθησης της συμμόρφωσης σύμφωνα με την παράγραφο 1, η εκτίμηση κινδύνου σύμφωνα με την παράγραφο 2, καθώς και τα πορίσματά τους κοινοποιούνται στην Επιτροπή έως τις 30 Ιουνίου XXXX [2 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής του κανονισμού], και στη συνέχεια ανά διετία. Κατά περίπτωση, περιλαμβάνονται στις εκθέσεις που αναφέρονται στο άρθρο 20 παράγραφος 3.

Άρθρο 23

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής

1. Οι μεταφορείς, οι μεσάζοντες, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι διαχειριστές πολυτροπικών κόμβων παρέχουν στους εθνικούς φορείς επιβολής σχετικά έγγραφα και πληροφορίες κατόπιν αιτήματός τους χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος.
2. Σε σύνθετες περιπτώσεις, ο εθνικός φορέας επιβολής δύναται να παρατείνει την περίοδο αυτή για τρεις μήνες κατ' ανώτατο όριο από την παραλαβή του αιτήματος.
3. Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, οι εθνικοί φορείς επιβολής λαμβάνουν υπόψη τις πληροφορίες που τους υποβάλλει ο φορέας που έχει οριστεί για τη διεκπεραίωση καταγγελιών, εφόσον πρόκειται για διαφορετικό φορέα.

Άρθρο 24

Συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής

1. Τα κράτη μέλη διαβιβάζουν τακτικά στην Επιτροπή τις σχετικές πληροφορίες όσον αφορά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού· η Επιτροπή καθιστά τις πληροφορίες αυτές διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή στα άλλα κράτη μέλη.
2. Κατόπιν αιτήματος της Επιτροπής, οι εθνικοί φορείς επιβολής διερευνούν συγκεκριμένες εικαζόμενες πρακτικές μη συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό από έναν ή περισσότερους μεταφορείς, διαχειριστές τερματικών σταθμών και μεσάζοντες και υποβάλλουν τα πορίσματά τους στην Επιτροπή εντός τεσσάρων μηνών από την υποβολή του αιτήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 25

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που εφαρμόζονται σε περιπτώσεις παραβίασης του παρόντος κανονισμού και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο ώστε να διασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους εν λόγω κανόνες και τα εν λόγω μέτρα στην Επιτροπή και την ενημερώνουν αμελλητί σχετικά με κάθε μεταγενέστερη τροποποίησή τους.

Άρθρο 26

Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που έχει συσταθεί δυνάμει του άρθρου 38 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.
2. Όταν γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

Άρθρο 27

Έκθεση

Έως τις XXX [πέντε έτη μετά την ημερομηνία εφαρμογής σύμφωνα με το άρθρο 28], η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού.

Η έκθεση βασίζεται σε πληροφοριακά στοιχεία τα οποία πρέπει να υποβάλλονται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.

Άρθρο 28

Έναρξη ισχύος και εφαρμογή

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Εφαρμόζεται από [1 έτος μετά την έναρξη ισχύος].

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Η Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος