



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

BILAGOR

till förslaget till

Europaparlamentets och rådets förordning

**om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010,
(EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares
rättigheter i unionen**

BILAGA I

BILAGA 2

MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET

Information till passagerare om deras rättigheter enligt kraven i denna förordning (på ett öppet, tillgängligt, icke-diskriminerande, effektivt och proportionerligt sätt) och om biljetter

Flygningarnas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i flygtrafiken

Förseningar

- (a) Totala genomsnittliga förseningar i flygtrafiken.
- (b) Andel (i procent) förseningar som är orsakade av följande:
 - Extraordinära omständigheter.
 - Fel eller försummelse av passageraren.
 - Tredje mans beteende.
- (c) Andel (i procent) flygningar som är försenade vid avgång:
 - Med två timmar eller mer vid flygningar på 1 500 kilometer eller mindre.
 - Med tre timmar eller mer vid flygningar inom gemenskapen på mer än 1 500 kilometer och vid alla övriga flygningar på mellan 1 500 och 3 500 kilometer.
 - Med fyra timmar eller mer vid alla övriga flygningar.
- (d) Andel (i procent) flygningar som är försenade vid ankomst:
 - Andel (i procent) förseningar på mer än 3 timmar (5 timmar).

Inställda flygningar

- (a) Inställda flygningar.
- (b) Andel (i procent) inställda flygningar som är orsakade av följande:
 - Extraordinära omständigheter.
 - Fel eller försummelse av passageraren.
 - Tredje mans beteende.

Renlighet i transportmedel för persontransport och terminalanläggningar (luftkvalitet och temperaturreglering ombord/inomhus, hygien i sanitära utrymmen osv.)

Iakttagande av industristandarder om handbagagets vikt och dimensioner

Resultat av frågeformulär om kundtillfredsställelse

Hantering av klagomål

- (a) Antalet klagomål.
- (b) Typer av klagomål.
- (c) Resultatet av klagomål.
- (d) Återbetalning.
- (e) Kompensation för att tjänstekvalitetsnormer inte uppfylls.

BILAGA II

BILAGA III

MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET

Information till passagerare om deras rättigheter enligt kraven i denna förordning (på ett öppet, tillgängligt, icke-diskriminerande, effektivt och proportionerligt sätt).

Resultat av frågeformulär om kundtillfredsställelse med fokus på erfarenheter från personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt ledsagare

Hantering av klagomål

- (a) Antalet klagomål.
- (b) Typer av klagomål.
- (c) Resultatet av klagomål.
- (d) Ersättning för förlorade eller skadade rörlighetshjälpmedel.

Assistans som tillhandahålls personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

- (a) Antal transporttjänster som nekats personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och skälet till detta.
- (b) Antal transporttjänster som nekats för deras erkända assistanshund eller deras rörlighetshjälpmedel och skälen till detta.
- (c) Antal ärenden som rör förlust av eller skada på rörlighetshjälpmedel och resultaten av dessa.
- (d) Antal ärenden där transportören tvingade en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet att ledsagas av någon för att uppfylla säkerhetskraven.
- (e) Diskussioner om denna assistans med representativa organisationer och, i förekommande fall, med företrädare för personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet.
- (f) Genomförande av utbildning i medvetenhet om och assistans till personer med funktionsnedsättning.

BILAGA III

BILAGA V

MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET

Information till passagerare om deras rättigheter enligt kraven i denna förordning (på ett öppet, tillgängligt, icke-diskriminerande, effektivt och proportionerligt sätt) och om biljetter

Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

Förseningar

- (a) Totala genomsnittliga förseningar för förbindelserna
- (b) Andel (i procent) förseningar som är orsakade av följande:
 - Fel eller försummelse av passageraren.
 - Väderförhållanden som äventyrar säker drift av fartyget.
 - Extraordinära omständigheter som hindrar utförandet av persontransporten.
- (c) Andel (i procent) förbindelser som är försenade vid avgång:
 - Andel (i procent) förseningar på mindre än 90 minuter.
 - Andel (i procent) förseningar på mer än 90 minuter.
- (d) Andel (i procent) förbindelser som är försenade vid ankomst:
 - Andel (i procent) förseningar på mindre än en timme.
 - Andel (i procent) förseningar på minst en timme i fråga om en planerad resa på upp till fyra timmar.
 - Andel (i procent) förseningar på minst två timmar i fråga om en planerad resa på över fyra timmar, men som inte överstiger åtta timmar.
 - Andel (i procent) förseningar på minst tre timmar i fråga om en planerad resa på över åtta timmar, men som inte överstiger 24 timmar.
 - Andel (i procent) förseningar på minst sex timmar i fråga om en planerad resa på över 24 timmar.

Inställda förbindelser

- (a) Inställda förbindelser
- (b) Andel (i procent) inställda förbindelser som är orsakade av följande:
 - Fel eller försummelse av passageraren.
 - Väderförhållanden som äventyrar säker drift av fartyget.
 - Extraordinära omständigheter som hindrar utförandet av persontransporten.

Renlighet i transportmedel för persontransport och terminalanläggningar (luftkvalitet och temperaturreglering ombord/inomhus, hygien i sanitära utrymmen osv.)

Resultat av frågeformulär om kundtillfredsställelse

Hantering av klagomål

- (a) Antalet klagomål.

- (b) Typer av klagomål.
- (c) Resultatet av klagomål.
- (d) Återbetalning.
- (e) Ersättning för att tjänstekvalitetsnormer inte uppfylls.

Assistans som tillhandahålls personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

- (a) Antal transporttjänster som nekats personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och skälet till detta.
- (b) Antal transporttjänster som nekats för deras erkända assistanshund eller deras rörlighetshjälpmedel och skälen till detta.
- (c) Antal ärenden som rör förlust av eller skada på rörlighetshjälpmedel och resultaten av dessa.
- (d) Antal ärenden där transportören tvingade en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet att ledsagas av någon för att uppfylla säkerhetskraven.
- (e) Diskussioner om denna assistans med representativa organisationer och, i förekommande fall, med företrädare för personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet.
- (f) Genomförande av utbildning i medvetenhet om och assistans till personer med funktionsnedsättning.

BILAGA IV

BILAGA III

MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET

Information till passagerare om deras rättigheter enligt kraven i denna förordning (på ett öppet, tillgängligt, icke-diskriminerande, effektivt och proportionerligt sätt) och om biljetter

Linjetrafikens punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i linjetrafiken

Förseningar

- (a) Totala genomsnittliga förseningar i linjetrafiken
- (b) Andel (i procent) förseningar som är orsakade av följande:
 - Svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar säker busstrafik.
 - Att bussen blir köroduglig under resan.
- (c) Andel (i procent) linjetrafik som är försenad vid avgång:
 - Andel (i procent) förseningar på 120 minuter eller mindre.
 - Andel (i procent) förseningar på över 120 minuter.

Inställd linjetrafik

- (a) Andel (i procent) inställd linjetrafik.
- (b) Andel (i procent) inställd linjetrafik som är orsakad av följande:
 - Svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar säker busstrafik.
 - Att bussen blir köroduglig under resan.

Renlighet i bussar (luftkonditionering, hygien i sanitära utrymmen i förekommande fall osv.) och terminalanläggningar (luftkvalitet och temperaturreglering inomhus, hygien i sanitära utrymmen osv.)

Resultat av frågeformulär om kundtillfredsställelse

Hantering av klagomål

- (a) Antalet klagomål.
- (b) Typer av klagomål.
- (c) Resultatet av klagomål.
- (d) Återbetalning.
- (e) Ersättning för att tjänstekvalitetsnormer inte uppfylls.

Assistans som tillhandahålls personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

- (a) Antal transporttjänster som nekats personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och skälet till detta.
- (b) Antal transporttjänster som nekats för deras erkända assistanshund eller deras rörlighetshjälpmedel och skälen till detta.

- (c) Antal ärenden som rör förlust av eller skada på rörlighetsutrustning och resultaten av dessa.
- (d) Antal ärenden där transportören tvingade en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet att ledsagas av någon för att uppfylla säkerhetskraven.
- (e) Diskussioner om denna assistans med representativa organisationer och, i förekommande fall, med företrädare för personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet.
- (f) Genomförande av utbildning i medvetenhet om och assistans till personer med funktionsnedsättning.