



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 29.11.2023
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor

(Text av betydelse för EES)

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

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

• Motiv och syfte med förslaget

Strategin för hållbar och smart mobilitet bekräftar ambitionen i den europeiska gröna given att minska utsläppen från transporter med 90 % fram till 2050¹. En viktig faktor för att göra transporterna mer hållbara är att uppnå effektiv multimodalitet, där passagerare som vill resa långa sträckor kan göra det genom att kombinera flera olika kollektivtrafikslag och på så sätt använda det mest hållbara och effektiva transportsättet för varje del av resan. Att skydda passagerare längs vägen, särskilt vid resestörningar, är avgörande för att göra sådana multimodala resor mer attraktiva. Dessutom skulle ett misslyckande med att tillhandahålla detta skydd i sig kunna påverka marknadstillväxten för multimodala resor, där vissa passagerare väljer att resa med bil i stället för kollektivtrafik (eftersom de anser att bilresor är både bekvämare och tillförlitligare).

I strategin för hållbar och smart mobilitet aviserades åtgärder för att stärka regelverket för passagerares rättigheter. I detta sammanhang konstateras att EU:s passagerarrättigheter bör genomföras bättre och tydligare både för transportörer och passagerare, att lämplig assistans, återbetalning, eventuellt kompensation bör erbjudas vid störningar och att lämpliga sanktioner bör fastställas om reglerna inte tillämpas korrekt. Kommissionen tillkännagav att den kommer att överväga alternativ för och fördelar med att gå vidare med en multimodal ram för passagerarrättigheter som är förenklad, mer konsekvent och harmoniserad.

Multimodala resor inträffar när passagerare kombinerar minst två kollektiva transportsätt för att nå ett slutmål, t.ex. en flygning med tåg eller en järnvägslinje med buss. För det första innebär multimodala resor vanligtvis resor med ett antal separata biljetter som passagerare köper individuellt (biljetter i kategori C). Dessutom paketerar vissa mellanhänder sådana separata biljetter till en multimodal produkt på eget initiativ och säljer dem som sådant till passagerare i en enda affärstransaktion (biljetter i kategori B). Slutligen erbjuder ett begränsat antal transportörer även multimodala resor inom ramen för ett enda transportavtal (biljett i kategori A). Det uppskattas att 91 miljoner passagerare genomförde multimodala resor under 2019, och antalet förväntas öka till 103,6 miljoner 2030 och 150,9 miljoner 2050. Uttryckt som andel av det totala antalet passagerare beräknas multimodala passagerare öka från 0,7 % 2019 till 0,8 % 2050.

Passagerare som reser med endast ett kollektivt transportsätt (dvs. endast med flyg, tåg, buss eller båt) har i dag rättigheter om det uppstår resestörningar², men de har inte samma

¹ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén: Strategi för hållbar och smart mobilitet – att sätta EU-transporterna på rätt spår för framtiden, (COM(2020) 789 final, 9.12.2020).

² Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1). Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1). Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (omarbetning) (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1). Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1) och Europaparlamentets och rådets

rättigheter när de byter till ett annat transportsätt som en del av resan. Detta innebär att det inte heller finns någon tydlig ram för att fastställa respektive skyldigheter och ansvar för de olika leverantörer av resetjänster som deltar i en multimodal resa. De nationella rättsliga ramarna innehåller i allmänhet inte heller bestämmelser om multimodala transporter. Dessutom är det nuvarande utbudet av reseförsäkringar för multimodala resor fortfarande begränsat. Passagerarnas rättigheter i samband med multimodala resor beror därför på villkoren i det eller de specifika transportavtalen.

Passagerarna saknar därför information om omfattningen av sina rättigheter före och under multimodala resor och får inte information i realtid om eventuella reseedörningar och säkerhetsvarningar när de behöver byta transportsätt. Dessutom kan de eventuellt behandlas annorlunda när det gäller avtalsvillkor och tariffer för multimodala resor beroende på deras nationalitet eller transportörens eller mellanhandens etableringsort. Dessutom får dessa passagerare inte någon assistans (t.ex. ersättning, ombokning, inkvartering, måltider och förfriskningar) under resan om det inträffar en reseedörning vid byte mellan transportsätt. Dessutom har passagerare svårt att klaga hos transportörer och andra eventuella relevanta aktörer (t.ex. terminaloperatörer eller biljettutfärdare) om bristen på information eller assistans, och de har inte heller klarhet om vilken nationell myndighet som ska kontaktas i sådana fall. Avsaknaden av en särskilt utsedd myndighet leder också till osäkerhet om efterlevnadskontrollen avseende information till och assistans till passagerare under multimodala resor. Konsekvenserna av bristen på information och assistans till passagerare vid byte av transportsätt är bland annat missade anslutningar och förlust av pengar för medborgarna och leder till att medborgare väljer mindre hållbara/klimatvänliga och miljövänliga lösningar.

Otillräckliga regler om passagerares rättigheter vid multimodala resor innebär också att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet inte har rätt till särskild assistans enligt EU-lagstiftningen i samband med byte mellan transportsätt, inbegripet vid multimodala knutpunkter för t.ex. flyg- och järnvägstrafik. I avsaknad av sådan assistans kan de inte dra nytta av en sömlös reseupplevelse liknande den som andra passagerare har.

Detta förslag har därför målet att säkerställa följande:

- Icke-diskriminering mellan passagerare i fråga om transportvillkor och tillhandahållande av biljetter.
- Korrekt minimiinformation som ska tillhandahållas passagerarna i en lättillgänglig form och i god tid.
- Passagerares rättigheter i händelse av störningar, särskilt i samband med en utebliven anslutning mellan olika transportsätt.
- Icke-diskriminering av, och assistans till, personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.
- Fastställande och övervakning av tjänstekvalitetsnormer.
- Handläggning av klagomål.
- Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1).

Detta initiativ ingår i kommissionens arbetsprogram för 2023 i bilaga II (Refit-initiativ) under rubriken ”En ekonomi för människor”.

- **Förenlighet med befintliga bestämmelser inom området**

Unionslagstiftningen om passagerares rättigheter höjer redan skyddsstandarderna för passagerare när de reser med flyg, tåg, till sjöss och på inre vattenvägar samt med buss. I synnerhet innehåller dessa förordningar bestämmelser om information och assistans till passagerare som gäller för vart och ett av dessa transportsätt separat. Detta förslag syftar till att komplettera dessa befintliga regler genom att säkerställa att passagerare åtnjuter en liknande skyddsnivå när de byter mellan dessa transportsätt under en resa.

Detta förslag är förenligt med förslaget om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/20, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen³. Bestämmelserna om bättre tillämpning och kontroll av efterlevnad av unionens regler om passagerares rättigheter i denna förordning är helt anpassade till den förordningen.

- **Förenlighet med unionens politik inom andra områden**

Detta förslag är förenligt med kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 om multimodala reseinformationstjänster⁴. Enligt denna förordning ska datainnehavare (t.ex. transportmyndigheter, trafikföretag och infrastrukturförvaltare) göra data om transportnät (inbegripet data om transporttjänster såsom tidtabeller och drifttider) tillgängliga för dataanvändare via nationella åtkomstpunkter som inrättats av medlemsstaterna, när uppgifterna är tillgängliga i ett digitalt maskinläsbart format. Det är även förenligt med förslaget till översyn av kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926⁵. Genom denna översyn utvidgas detta krav genom att man från december 2025 till december 2028 gradvis lägger till dynamiska datatyper såsom ankomst- och avgångstider i realtid. Detta är av avgörande betydelse för detta förslag när det gäller realtidsinformation till passagerare om resestörningar vid byte av transportsätt. Detta kommer att stödjas ytterligare genom den föreslagna ändringen av ITS-direktivet⁶. Denna ändring bör säkerställa att ITS-tillämpningar på vägtransportområdet möjliggör sömlös integration med andra transportslag, såsom järnväg eller aktiv mobilitet, och därmed underlättar en omställning till dessa transportslag när så är möjligt, i syfte att öka effektiviteten och tillgängligheten.

Detta förslag är också förenligt med meddelandet om ett gemensamt europeiskt dataområde för mobilitet, som beskriver den föreslagna vägen framåt för inrättandet av ett gemensamt europeiskt dataområde för mobilitet, inbegripet dess mål, huvuddrag, stödåtgärder och milstolpar. Syftet är att underlätta åtkomst till, sammanslagning och delning av data från

³ COM(2023) 753 final, 29.11.2023.

⁴ Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 av den 31 maj 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU vad gäller tillhandahållande av EU-omfattande multimodala reseinformationstjänster (EUT L 272, 21.10.2017, s. 1).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Multimodala-resor-i-EU-nya-specifikationer-for-informationstjanster_sv.

⁶ Förslag till direktiv om ändring av direktiv 2010/40/EU om ett ramverk för införande av intelligenta transportsystem på vägtransportområdet och för gränssnitt mot andra transportslag, COM(2021)813 final – 2021/0419 (COD) – (Europaparlamentet och rådet enades om den preliminära texten i juni 2023).

befintliga och framtida datakällor för transport och mobilitet⁷. När det gäller utbyte av information i realtid mellan företag är detta förslag också relevant i samband med förslaget till dataakten, som behandlar viktiga aspekter av datadelning, såsom kompensation, tvistlösning och tekniska skyddsåtgärder.⁸ Förslaget om inrättande av en ram för en europeisk digital identitet skulle också kunna spela en roll i och med införandet av europeiska e-identitetsplånböcker⁹. Mot bakgrund av fördelarna när det gäller säkerhet, bekvämlighet och tillgänglighet bör medlemsstaterna uppmuntra användningen av europeiska e-identitetsplånböcker för identifiering och autentisering i samband med multimodal transport, särskilt för att hjälpa utsatta personer eller personer med funktionsnedsättning.

Dessutom bör det klargöras att bestämmelserna om paketresor enligt direktiv (EU) 2015/2302¹⁰ och förslaget om översyn av det direktivet¹¹ också är förenliga med detta förslag. De båda rör förvisso resor, men de handlar om två separata marknader. Detta förslag behandlar enbart – i linje med tidigare lagstiftning om passagerares rättigheter och förslaget om att ändra dem¹² – persontransporttjänster (t.ex. en kombination av en tåg- och busstjänst), medan reglerna om paketresor omfattar en kombination av olika resetjänster som erbjuds av en arrangör (t.ex. ett paket med en kombination av flyg och hotellinkvartering). I detta förslag klargörs också att när en rätt till ersättning uppstår enligt direktiv (EU) 2015/2302 bör det direktivet tillämpas i stället för denna förordning när det gäller heltäckande multimodala avtal. Dessutom anges det att detta direktiv bör tillämpas när en arrangör kombinerar transporttjänster för en multimodal resa som en del av ett paket.

2. RÄTTSLIG GRUND, SUBSIDIARITETSPRINCIPEN OCH PROPORTIONALITETSPRINCIPEN

• Rättslig grund

Artikel 91.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) utgör den rättsliga grunden för antagandet av EU-lagstiftning om en gemensam transportpolitik. Vidare får unionslagstiftaren enligt artikel 100.2 i EUF-fördraget fastställa lämpliga bestämmelser för sjöfart och luftfart. Förslaget baseras på artiklarna 91.1 och 100.2 i EUF-fördraget.

⁷ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén – Inrättandet av det gemensamma europeiska dataområdet för mobilitet, COM(2023)751 final, 29.11.2023.

⁸ Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om harmoniserade regler för skälig åtkomst till och användning av data (dataakten), (COM(2023) 68 final, 23.2.2022).

⁹ Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordning (EU) nr 910/2014 vad gäller inrättande av en ram för en europeisk digital identitet COM/2021/281, 3.6.2021).

¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1).

¹¹ Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av direktiv (EU) 2015/2302 för att göra skyddet av resenärer mer effektivt och att förenkla vissa aspekter av direktivet (COM(2023)905 final, 29.11.2023.)

¹² Förslag om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/20, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen, COM(2023) 753 final, 29.11.2023.

- **Subsidiaritetsprincipen (för icke-exklusiv befogenhet)**

Passagerares rättigheter vid resor med flyg, tåg och buss (för långväga resor), till sjöss och på inre vattenvägar finns redan inskrivna i EU-rätten¹³, och det är endast persontransport i städer/korta avstånd som för det mesta har lämnats inom medlemsstaternas jurisdiktioner. Det aktuella förslaget syftar till att åtgärda bristen på rättigheter för passagerare som reser med en kombination av dessa transportsätt. Utan harmonisering av reglerna för skydd av passagerare under sådana resor skulle transportörer, mellanhänder och förvaltare av multimodala knutpunkter behöva arbeta enligt olika system. Passagerare skulle omfattas av flera olika uppsättningar regler och det skulle bli svårt för dem att känna till och hävda sina rättigheter. Dessutom kan flera ordningar tillämpas på transportavtal för multimodala resor mellan medlemsstater. Av dessa skäl skulle nationella regler, även om man antar att de ger passagerarna en hög skyddsnivå, inte uppnå viktiga unionsmål och skulle till och med hindra att de uppnås. Sammanfattningsvis syftar detta initiativ till att åtgärda en lucka i EU-lagstiftningen som, om den lämnas kvar på nationell nivå, skulle skapa en risk för snedvridningar eller potentiella negativa spridningseffekter.

- **Proportionalitet**

Såsom anges i kapitel 7 i den konsekvensbedömning som åtföljer detta förslag går inget av alternativen utöver vad som är nödvändigt för att uppnå de övergripande politiska målen.

- **Val av instrument**

Konsekvensbedömningen visade att lagstiftningsåtgärder är nödvändiga för att uppnå initiativets mål, vars huvudsyfte är att säkerställa en adekvat skyddsnivå för passagerare i samband med multimodala resor. De regler som fastställs i detta förslag bör tillämpas på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt i hela Europeiska unionen. En förordning som är direkt tillämplig förefaller vara det lämpligaste instrumentet för att säkerställa ett enhetligt genomförande av de planerade åtgärderna i alla EU-medlemsstater, samtidigt som risken för snedvridning på den inre marknaden minskas, vilket skulle kunna orsakas av skillnader i hur EU:s medlemsstater införlivar kraven i nationell lagstiftning. EU har redan valt en förordning som rättsligt instrument för att skydda rättigheterna för passagerare som reser med flyg, järnväg, buss, till sjöss och på inre vattenvägar.

3. **RESULTAT AV EFTERHANDSUTVÄRDERINGAR, SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNINGAR**

- **Efterhandsutvärderingar/kontroller av ändamålsenligheten med befintlig lagstiftning**

Eftersom det för närvarande inte finns någon lagstiftning har ingen efterhandsutvärdering eller kontroll av ändamålsenligheten genomförts.

- **Samråd med berörda parter**

För konsekvensbedömningen samlades de berörda parternas synpunkter in på olika sätt, bland annat genom ett öppet offentligt samråd och riktade samråd av en extern uppdragstagare genom onlinefrågeformulär, intervjuer och workshoppar. Man efterlyste både uppgifter kopplade till kvalitet (yttranden, synpunkter, förslag) och kvantitativa uppgifter (data, statistik).

¹³ Se fotnot 2.

De berörda parterna utgjordes bland annat av representanter från industrin, grupper som företräder passagerare/konsumenter, personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, och från offentliga myndigheter, dvs. de som påverkas av den politik som tillämpas, de som tillämpar den och de som har ett egenintresse av den¹⁴.

Problemområden

”Passagerare skyddas inte av befintliga rättigheter när de byter mellan transportsätt”: 89 av 145 svarande i det riktade frågeformuläret höll helt eller delvis med om att problemet är viktigt, medan 26 svarande att de inte helt eller inte alls höll med. Den senare gruppen är främst transportörer (för alla transportsätt) och deras paraplyorganisationer, som under intervjuerna och den särskilda workshopen hävdade att det är för tidigt att reglera sektorn, eftersom en rättslig ram kan störa en underutvecklad men framväxande industri. I det öppna offentliga samrådet höll 70 % (117 av 166) av de svarande till en viss del/helt och hållet med om att problemet är viktigt. Som svar på inbjudan att lämna synpunkter hävdade en passagerarorganisation att man alltid måste vara garanterad att nå sitt resmål, även vid allvarliga förseningar och oberoende av vilket eller vilka transportsätt som används.

”Personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får inte assistans när de byter mellan transportsätt”: 50 % (69 av 138) av de svarande höll med om att detta är ett stort problem, medan 16 % (22 av 138) helt eller delvis inte höll med, 14 % (19 av 138) var neutrala och 20 % (28 av 138) uttryckte inte någon åsikt. I det öppna offentliga samrådet ansåg 57 % (95 av 167) av de svarande att detta är ett stort problem.

Politiska mål

71 % (101 av 143) av svarande i det riktade frågeformuläret höll med om målet att föreslå en lämplig ram med regler för skydd av passagerare som drabbas av störningar i resan när de byter från ett transportsätt till ett annat, medan 11 % (16 av 143) inte höll med om detta mål. I det öppna offentliga samrådet ansåg 63 % (104 av 165) av de svarande att målet är ganska eller mycket relevant, medan 16 % (26 av 165) ansåg att målet är lite eller inte alls relevant.

Politiska åtgärder

De flesta konsumentorganisationer som svarade på det riktade frågeformuläret uttryckte sitt stöd för en lagstiftningsåtgärd för att **säkerställa att transportörer och biljettutfärdare tillhandahåller kompletterande information till passagerare som reser multimodalt**. Flygbolagen och deras representativa organisationer uppgav att de inte kunde vara rättsligt skyldiga att tillhandahålla information som de ofta inte har (anslutningstider och anslutande resor) och påpekade att det inte är möjligt att tillhandahålla information i realtid om resestörningar om passagerare bokade resan via en biljettutfärdare. Paraplyorganisationer förklarade att denna åtgärd skulle öka driftskostnaderna, främst på grund av de nödvändiga uppdateringarna av de it-system som används för bokningsarrangemangen och på grund av de ytterligare resurser som behövs för att identifiera relevant information. Biljettutfärdarna var mindre positiva till tillhandahållandet av information i realtid och hävdade att en sådan lösning endast skulle vara möjlig om transportörerna var skyldiga att utbyta information med mellanhänder.

¹⁴ Mer information om samrådet med berörda parter finns i den sammanfattande rapporten i bilaga 2 till konsekvensbedömning SWD(2023) 386.

När det gäller **införandet av en rätt för passagerare att få ersättning eller att få resan ombokad i händelse av en reseedörning** uppgav de flesta passagerarorganisationer som svarade på det riktade frågeformuläret att lagstiftningsåtgärden skulle innebära ett mycket starkt eller starkt bidrag, medan en liten majoritet av transportörerna för järnvägs-, vattenvägs- och bussföretag ansåg att lagstiftningsåtgärden skulle innebära ett måttligt eller litet bidrag. Nästan alla mellanhänder som svarade på den riktade undersökningen var överens om att den föreslagna åtgärden innebära ett starkt bidrag, om den genomfördes som en lagstiftningsåtgärd, och förutsatt att det finns B2B-avtal med respektive parts ansvarsskyldighet. När det gäller införandet av en **gemensam kontaktpunkt för personer med nedsatt rörlighet vid multimodala knutpunkter för persontransport** underströk en företrädare för personer med nedsatt rörlighet under den särskilda workshoppen att det, eftersom personer med nedsatt rörlighet behöver olika typer av assistans, skulle finnas många frågor att ta hänsyn till vid fastställandet av rollen/tillämpningsområdet för gemensamma kontaktpunkter och uttryckte oro om åtgärden var icke-bindande lagstiftning. En intervjuad organisation för personer med nedsatt rörlighet påpekade att den gemensamma kontaktpunkten skulle vara till stor hjälp för personer med nedsatt rörlighet när det gäller att få hjälp och relevant information. 10 av 17 flygbolag uppgav att åtgärden skulle innebära ett (mycket) starkt bidrag. Under seminariet uttryckte flygbolagen och deras paraplyorganisation sitt stöd för detta, samtidigt som de betonade vikten av att inrätta tydliga kommunikationskanaler och fastställa omfattningen av de tjänster som ska tillhandahållas. En intervjuad luftfartsorganisation hävdade att den gemensamma kontaktpunkten borde vara terminaloperatören, som i fallet med lufttransport. 6 av de 11 infrastruktur- och terminalförvaltare som svarade på den riktade undersökningen ansåg att åtgärden i (mycket) hög grad skulle bidra till det politiska målet.

- **Insamling och användning av sakkunnigutlåtanden**

Förberedande studie

Kommissionen genomförde en förberedande studie om passagerares rättigheter i ett multimodalt sammanhang som offentliggjordes 2019¹⁵. Resultaten av denna studie beaktades, särskilt när det gäller att identifiera de rättsliga luckorna och storleken på marknaden för multimodala persontransport. I studien konstateras att den transportsätsorienterade strategin i de fem befintliga förordningarna om passagerares rättigheter potentiellt kan leda till rättsliga luckor och, på det hela taget, till en otillräcklig täckning av passagerares rättigheter i ett multimodalt sammanhang. Tillgången till data utgör också en begränsning både när det gäller analysens omfattning och detaljnivå.

Konsekvensbedömning

Konsekvensbedömningen har baserats på forskning och analyser som utförts av kommissionen. Kommissionen anlätade också en extern, oberoende konsult för att stödja konsekvensbedömningen vad gällde specifika uppgifter, dvs. bedömningen av kostnader och fördelar samt det öppna offentliga samrådet och det riktade samrådet (genom intervjuer och workshoppar). Den externa stödstudien kommer att offentliggöras tillsammans med detta förslag.

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

- **Konsekvensbedömning**

En konsekvensbedömningsrapport lämnades in till nämnden för lagstiftningskontroll den 7 juni 2023. Nämnden för lagstiftningskontroll avgav därefter ett positivt yttrande med reservationer den 7 juli 2023. I synnerhet identifierades ett antal brister i rapporten när det gäller beskrivningen av problemets omfattning och omfattningen av dess konsekvenser, beskrivningen av fördelarna med alternativen och bedömningen av det föredragna alternativets proportionalitet, samt beskrivningen av de administrativa kostnaderna och anpassningskostnaderna som en del av ”en in och en ut”-bedömningen¹⁶. Alla dessa brister togs upp i den slutliga konsekvensbedömningsrapport som läggs fram tillsammans med detta förslag, särskilt genom en bättre beskrivning av den multimodala marknadens storlek och det nuvarande marknadsmisslyckandet när det gäller att minska problemet, omfattningen av problemets konsekvenser i form av brist på information och assistans under multimodala resor, fördelarna i form av kostnadsbesparingar för konsumenter, transportörer, mellanhänder och nationella offentliga myndigheter, jämförelse av alternativen, även med avseende på proportionalitet, och klassificering av engångskostnader för genomförande av bestämmelser för realtidsinformation och integrering av kommunikationssystemen för multimodala passagerare som anpassningskostnader snarare än administrativa kostnader.

De politiska åtgärder som ingår i de tre alternativen för att ta itu med problem 2 i denna konsekvensbedömning (”Otillräckligt skydd för passagerare under multimodala resor”) skiljer sig mellan de tre biljettkategorier (A-B-C) som presenteras ovan. Tabellen nedan innehåller en översikt över de olika politiska alternativen, med beaktande av dessa olika biljettkategorier.

¹⁶

SWD(2023)386, Annex 1.

	Kategori A (heltäckande avtal)	Kategori B (separata biljetter kombinerade och sålda av en biljettutfärdare)	Kategori C (Separata biljetter på passagerarens eget initiativ)
Alternativ 2.1:	Information för inköp (PM B.1) Grundläggande passagerarrättigheter (PM B.3a) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 och B.8)	Information för inköp (PM B.1) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 och B.8)	Information för inköp (PM B.1) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 och B.8)
Alternativ 2.2:	Information för inköp (PM B.1) Realtidsinformation (PM B.2) Grundläggande passagerarrättigheter (PM B.3a) Gemensam kontaktpunkt (PM B.5 och B.6) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 och B.8)	Information för inköp (PM B.1) Realtidsinformation (PM B.2) Information om att biljetter är separata (PM B.4a) Gemensam kontaktpunkt (PM B.5 och B.6) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 och B.8)	Information för inköp (PM B.1) Gemensam kontaktpunkt (PM B.5 och B.6) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 och B.8)
Alternativ 2.3:	Information för inköp (PM B.1) Realtidsinformation (PM B.2) Förbättrad uppsättning passagerarrättigheter (PM B.3b) Gemensam kontaktpunkt (PM B.5 och B.6) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 och B.8)	Information för inköp (PM B.1) Realtidsinformation (PM B.2) Information om att biljetter är separata (PM B.4b) Gemensam kontaktpunkt (PM B.5 och B.6) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 & B.8)	Information för inköp (PM B.1) Gemensam kontaktpunkt (PM B.5 och B.6) Branschens och de nationella tillsynsorganens hantering av klagomål (PM B.7 och B.8)

I konsekvensbedömningen konstaterades det att alternativ 2.2 var det rekommenderade alternativet. Konsekvensbedömningen visade att det är det mest effektiva och ändamålsenliga alternativet, eftersom det säkerställer en rättvis balans mellan åtgärdens effektivitet när det gäller att uppnå målet att öka skyddet för passagerare (inklusive personer med nedsatt rörlighet) i samband med multimodala resor, å ena sidan, och ändamålsenlighet i fråga om kostnader för industrin, å andra sidan, eftersom denna marknad är under utveckling. Alternativ 2.2 befanns också vara den mest proportionerliga åtgärden och den mest sammanhängande när det gäller intern och extern samstämmighet.

Målen för hållbar utveckling

Initiativet bidrar till **målen för hållbar utveckling**, särskilt mål 10 Minska ojämlikheten inom och mellan länder (när det gäller passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet), mål 13 Klimatåtgärder (stärkta passagerarrättigheter kan ge människor incitament att använda mer kollektivtrafik i stället för privatbilar) och mål 16 Tillhandahålla tillgång till rättvisa för alla samt bygga upp effektiva och inkluderande institutioner (förbättrade och tillgängliga

möjligheter till prövning för passagerare och bättre verktyg för kontroll av efterlevnaden för förvaltningen).

Förslaget är förenligt med klimatneutralitetsmålet i den europeiska klimatlagen och unionens mål för 2030 och 2050 och bidrar till att uppnå mål 13 enligt ovan.

- **Lagstiftningens ändamålsenlighet och förenkling**

Detta initiativ ingår i kommissionens arbetsprogram för 2023 i bilaga II (Refit-initiativ) under rubriken ”En ekonomi för människor”. Det har en viktig Refit-dimension när det gäller att förenkla reglerna för passagerare som reser i ett multimodalt sammanhang.

En stor förenklingspotential finns i synnerhet i den förbättrade informationen om vilken typ av biljett som passagerare reser med under en multimodal resa. För närvarande skulle de inte ha enkel tillgång till sådan information, om den över huvud taget är tillgänglig. Multimodala passagerare skulle också få bättre tvistlösningsmöjligheter genom klagomålshanteringsförfaranden på både branschnivå och nationell nivå, vilket skulle göra det lättare för dem att hävda sina rättigheter. Tillsammans med ökade rättigheter i händelse av uteblivna anslutningar mellan transporttjänster (återbetalning eller ombokning) innebär detta en potential för kostnadsbesparingar för passagerarna. Särskilt för personer med nedsatt rörlighet finns det också en viktig effektivitetspotential där de inte bara skulle ha rätt till kostnadsfri assistans när de reser genom ett heltäckande multimodalt avtal, utan också skulle ha möjlighet att få samordnad assistans när de byter transport på multimodala knutpunkter (gemensamma kontaktpunkter), där de för närvarande skulle behöva lämna in flera begäranden om assistans till transportörer och terminaloperatörer.

Förslaget skulle med nödvändighet medföra en regelbörda med tanke på att det för närvarande inte finns några bestämmelser som skyddar passagerare som utför multimodala resor. Det finns dock en betydande förmildrande faktor i detta sammanhang, särskilt för transportörer, där de redan tillämpar de flesta åtgärderna i samband med resor inom ett och samma transportsätt (t.ex. ersättning eller ombokning, service och assistans till personer med nedsatt rörlighet) – hittills har endast den del av resan där passageraren byter mellan olika transportsätt inte beaktats. Dessutom skulle transportörer och mellanhänder som klassificeras som små och medelstora företag undantas från de föreslagna reglerna om tillhandahållande av information i realtid (artiklarna 5 och 6 i förslaget).

Effekterna på EU:s konkurrenskraft eller internationella handel förväntas i stort sett vara neutrala.

Förslaget tar hänsyn till den digitala miljön, särskilt när det gäller tillhandahållandet av information i realtid om t.ex. störningar och förseningar – som helst också levereras med hjälp av digitala kommunikationsmedel – och de föreslagna reglerna om hantering av klagomål, där både företag och nationella tillsynsorgan måste se till att passagerare kan lämna in klagomål både offline och online. Förslaget tar också hänsyn till den ökande närvaron av onlineresebyråer som skulle vara villiga att erbjuda potentiella passagerare en kombination av transporttjänster. Detta återspeglas inte bara i reglerna om utbyte av reseinformation, utan även när det gäller ansvaret för mellanhänder som säljer en kombination av biljetter för olika transporttjänster.

- **Grundläggande rättigheter**

I artikel 38 i stadgan om de grundläggande rättigheterna föreskrivs att unionens politik ska trygga en hög konsumentskyddsnivå. I artikel 26 i stadgan efterlyses integrering av personer med funktionsnedsättning och det ställs krav på medlemsstaterna att vidta åtgärder för att

säkerställa deras oberoende, sociala och yrkesmässiga integrering och deltagande i samhällslivet. Att stärka rättigheterna för passagerare som reser i ett multimodalt sammanhang i EU kommer att ytterligare höja den övergripande höga konsumentskyddsnivån.

Skyldigheten att dela passagerares personuppgifter påverkar rätten till skydd av personuppgifter i artikel 8 i stadgan. Denna skyldighet är nödvändig och proportionerlig mot bakgrund av målet att säkerställa ett effektivt konsumentskydd i enlighet med artikel 38 i stadgan. För att ytterligare mildra effekterna på dataskyddet genomförs dessutom dataskyddsgarantier, nämligen ändamålsbegränsning och en tydlig lagringsperiod. Ytterligare bestämmelser i förslaget vad gäller användning av passageraruppgifter bidrar till att respektera rätten till skydd av personuppgifter enligt artikel 8 i stadgan genom att det tydligt anges vilka personuppgifter som kan användas för särskilda ändamål (för att informera, ersätta och omboka passageraren samt av skydds- och säkerhetsskäl) och på vilka villkor.

4. BUDGETKONSEKVENSER

Förslaget påverkar inte unionens budget.

5. ÖVRIGA INSLAG

- **Genomförandeplaner samt åtgärder för övervakning, utvärdering och rapportering**

Kommissionen kommer att utvärdera genomförandet av detta initiativ och dess ändamålsenlighet på grundval av de framstegsindikatorer som anges i kapitel 9 i konsekvensbedömningen. Fem år efter ikraftträdandet av den föreslagna lagstiftningen kommer kommissionen att utvärdera om målen har uppnåtts.

I meddelandet *EU:s konkurrenskraft på lång sikt – efter 2030*¹⁷ åtog sig kommissionen att rationalisera och förenkla rapporteringskraven, utan att undergräva de därmed sammanhängande politiska målen. Detta förslag är förenligt med de målen. Även om det innebär en ny skyldighet för transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal att vartannat år offentliggöra en rapport om genomförandet av tjänstekvalitetsnormer med centrala resultatindikatorer för passagerares rättigheter (t.ex. uteblivna anslutningar, hantering av klagomål, samarbete med företrädare för personer med funktionsnedsättning) är dessa rapporter absolut nödvändiga för att övervaka och genomdriva passagerarnas rättigheter. Transportörer uppgav i samrådet med berörda parter att de redan samlar in uppgifterna i fråga, och rapporteringsfrekvensen (endast vartannat år) valdes för att hålla kostnaderna för att genomföra dessa åtgärder nere. Förutom att dessa rapporter är en värdefull informationskälla för de nationella tillsynsorganen som har begränsade resurser för att utföra sina övervaknings- och tillsynsuppgifter, kommer de att göra det möjligt för passagerare att fatta välgrundade beslut om vilka transportörer som de vill använda på grundval av transportörens resultat, och de skulle också kunna uppmuntra till konkurrens mellan transportörer på grundval av resultaten. På samma sätt skulle skyldigheten för de nationella tillsynsorganen att vartannat år rapportera om åtgärder som vidtagits för att säkerställa tillämpningen av förordningen och relevant statistik om t.ex. klagomål göra det möjligt för kommissionen att verifiera genomförandet av förordningen.

¹⁷ COM(2023)168.

- **Ingående redogörelse för de specifika bestämmelserna i förslaget**

Förordningens struktur bygger på de befintliga förordningarna om passagerares rättigheter, särskilt den senaste förordningen, förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer. Den kommer att bestå av följande huvuddelar:

Kapitel I: Allmänna bestämmelser

Kapitel I innehåller förordningens allmänna bestämmelser om syfte och mål, tillämpningsområde och definitioner. Dessutom beskrivs förslagets kompletterande karaktär i förhållande till den befintliga unionslagstiftningen om passagerares rättigheter.

Kapitel II: Transportavtal och information

Kapitel II innehåller bestämmelser om transportavtal och information till passagerare från transportörer, mellanhänder och förvaltare av multimodala knutpunkter. Här beskrivs den information som ska lämnas till passagerarna före och under resan (i realtid) och formerna för utbyte och samarbete mellan olika typer av berörda företag.

Kapitel III: Ansvarsskyldighet vid uteblivna anslutningar

Kapitel III innehåller bestämmelser om assistans (ersättning, ombokning, service) till passagerare som har ett heltäckande multimodalt avtal vid en utebliven anslutning till en efterföljande transporttjänst. Dessutom anges återbetalningsprocessen när ett sådant avtal har förvärvats genom en mellanhand. Det klargör också ansvaret för transportörer och mellanhänder som erbjuder kombinerade biljetter för multimodal resa. Slutligen införs ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation.

Kapitel IV: Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

Kapitel IV innehåller regler för skydd och assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i samband med multimodala resor. Förutom att specificera rätten till transport och assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som reser genom ett heltäckande multimodalt avtal införs genom förordningen gemensamma kontaktpunkter vid multimodala knutpunkter för persontransport. Dessa knutpunkter motsvarar de multimodala knutpunkter för persontransport som måste utvecklas i varje urban knutpunkt i TEN-T-nätet senast 2030 enligt förslaget till förordning om unionens riktlinjer för utbyggnad av det transeuropeiska transportnätet¹⁸.

Kapitel V: Tjänstekvalitet och klagomål

Kapitel V innehåller regler om tjänstekvalitet och om transportörers, mellanhänders och förvaltare av multimodala knutpunkters hantering av klagomål.

Kapitel VI: Information och kontroll av efterlevnad

¹⁸ Förslag till EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING om unionens riktlinjer för utbyggnad av det transeuropeiska transportnätet, om ändring av förordning (EU) 2021/1153 och förordning (EU) nr 913/2010 och om upphävande av förordning (EU) nr 1315/2013 (COM(2021) 812 final 14.12.2021 - 2021/0420(COD)).

Kapitel VI innehåller bestämmelser om information till passagerare om deras rättigheter och om tillämpningen av förordningen. När det gäller det senare innehåller den regler om att utse ett nationellt tillsynsorgan, den riskbaserade metoden för övervakning av efterlevnaden av passagerares rättigheter, de berörda företagens informationsutbyte med nationella tillsynsorgan och samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen.

Kapitel VII: Slutbestämmelser

Kapitel VII innehåller bestämmelser om rapporteringsskyldigheter och kommittéförfarande.

Bilagor

Bilaga I innehåller en förteckning över urbana knutpunkter där multimodala knutpunkter för persontransport och motsvarande gemensamma kontaktpunkter behöver inrättas och drivas.

Bilaga II innehåller de miniminormer för tjänstekvalitet som transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal och förvaltare av multimodala knutpunkter måste upprätthålla.

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artiklarna 91.1 och 100.2,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande¹,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande²,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

av följande skäl:

- 1) Unionslagstiftningen om passagerares rättigheter³ har avsevärt förbättrat skyddet av rättigheterna för passagerare som reser med flyg, till sjöss och på inre vattenvägar, med buss och tåg när deras resplaner störs på grund av kraftiga förseningar och inställda förbindelser.
- 2) Genomförandet av de rättigheter som inrättas och skyddas inom ramen för dessa förordningar har dock visat på brister för passagerare som reser eller avser att resa med en kombination av transportsätt, vilket har hindrat passagerarna från att fullt ut utnyttja sina rättigheter.

¹ EUT C [...], [...], s. [...].

² EUT C [...], [...], s. [...].

³ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91, EUT L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (omarbetning) (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004, (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

- 3) Inom ramen för den gemensamma transportpolitiken är det viktigt att skydda rättigheterna för passagerare som byter transportsätt för att stödja utvecklingen av multimodala resor och förbättra passagerarnas valmöjligheter när det gäller resealternativ.
- 4) De unionsnormer för skydd som fastställs i förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) 2021/782, (EU) nr 1177/2010 och (EU) nr 181/2011 för resor med ett transportsätt bör därför utvidgas så att de omfattar rättigheterna för passagerare som byter mellan olika transportsätt och säkerställer att företag som är inblandade i en multimodal resa bedriver verksamhet enligt harmoniserade regler.
- 5) Det bör finnas rättsligt skydd för passagerare som gör multimodala resor om det inte finns någon särskild sektorsspecifik unionslagstiftning på området.
- 6) De rättigheter som fastställs i denna förordning för passagerare som gör multimodala resor bör komplettera det skydd som dessa passagerare redan åtnjuter enligt unionslagstiftningen om passagerares rättigheter. Därför bör denna förordning inte påverka rättigheterna och skyldigheterna inom ramen för den lagstiftningen.
- 7) Denna förordning bör inte tillämpas på heltäckande multimodala avtal om de ingår i ett paket och en rätt till ersättning uppstår enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302⁴. Med tanke på det skydd av passagerare som föreskrivs i det direktivet bör denna förordning inte heller tillämpas på kombinerade biljetter för multimodal resa om de kombineras av en arrangör som en del av ett paket.
- 8) Medlemsstaterna bör säkerställa att diskriminering på grund av passagerarens nationalitet eller transportörens eller mellanhandens etableringsort inom unionen förbjuds när transportörer eller mellanhänder erbjuder allmänheten avtalsvillkor och tariffer för multimodala resor. Subventionerade tariffer bör inte förbjudas, förutsatt att sådana åtgärder är proportionella och oberoende av de berörda passagerarnas nationalitet. Mot bakgrund av utvecklingen av onlineplattformar för försäljning av biljetter för persontransport bör medlemsstaterna ägna särskild uppmärksamhet åt att säkerställa att det inte förekommer diskriminering på grund av passagerarens nationalitet eller transportörens eller mellanhandens etableringsort inom unionen i samband med användning av onlinegränssnitt eller inköp av biljetter online. Dessutom bör nivån på skyddet av passagerare vara densamma oavsett hur en viss typ av biljett köps.
- 9) Medlemsstaterna bör säkerställa att transportörer och mellanhänder som erbjuder transportavtal för en multimodal resa informerar passageraren om vilken eller vilka typer av biljetter som är knutna till resan och deras motsvarande rättigheter, särskilt när det gäller uteblivna anslutningar.
- 10) Tillgång till reseinformation, inbegripet data i realtid, gör multimodala resor enklare och ger passagerarna ett bredare utbud av resemöjligheter. I detta avseende fastställs i kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926⁵ tillgången till sådana rese-

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁵ Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 av den 31 maj 2017 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU vad gäller tillhandahållande av EU-omfattande multimodala reseinformationstjänster (EUT L 272, 21.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

och trafikinformationsdata för nationella åtkomstpunkter, för att säkerställa att biljettutfärdare kan informera passagerarna före och under resan. För att undvika onödiga bördor för transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal bör dessa transportörer kunna följa bestämmelserna inom ramen för denna förordning för att tillhandahålla reseinformation till andra transportörer och mellanhänder som säljer deras tjänster i den mån de tillhandahåller dessa data till sådana nationella åtkomstpunkter.

- 11) Transportörer och mellanhänder som är små och medelstora företag och som uppfyller kriterierna i bilaga I till kommissionens förordning (EU) nr 651/2014⁶ har ofta begränsade resurser, vilket kan begränsa deras tillgång till information, särskilt i samband med ny teknik. Därför bör sådana transportörer och mellanhänder undantas från kraven på tillhandahållande av realtidsinformation till multimodala passagerare.
- 12) Passagerare som innehar ett heltäckande multimodalt avtal och som missar en anslutning på grund av en försening eller tidigare inställd trafik inom ramen för det avtalet, bör kunna få sina biljetter återbetalade eller kunna boka om på tillfredsställande villkor, och få lämplig service i väntan på en senare anslutning.
- 13) Om ett heltäckande multimodalt avtal ingås via en mellanhand bör mellanhanden och den avtalsslutande transportören informera passageraren om återbetalningsprocessen. Den avtalsslutande transportören bör i synnerhet uppge offentligt huruvida den samarbetar med mellanhänder för hantering av återbetalningar, och i så fall med vilka mellanhänder.
- 14) Korrekt information om en multimodal transporttjänst är också nödvändig när passagerare köper biljetter från mellanhänder. Om mellanhänder säljer separata biljetter för olika transporttjänster som ett paket i form av en kombinerad biljett för multimodal resa bör de tydligt informera passageraren om att dessa biljetter inte erbjuder samma skyddsnivå som heltäckande multimodala avtal och att dessa biljetter inte har utfärdats som ett heltäckande multimodalt avtal av den eller de transportörer som tillhandahåller tjänsten. Om mellanhänder inte uppfyller detta krav bör deras ansvar omfatta återbetalning av biljettbeloppet och en ytterligare kompensation motsvarande 75 % av detta belopp.
- 15) Mot bakgrund av *FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning*, och för att ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet möjligheter till multimodala resor som är likvärdiga med andra medborgares, bör det fastställas regler om icke-diskriminering och assistans under resan. Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt att informera personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet om olika transporttjänsters tillgänglighet, om förutsättningarna för att kunna ta sig in och ut ur fordonen och om vilka hjälpmedel som finns ombord när de byter transportsätt. Om information till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet tillhandahålls i lättillgänglig form bör denna information tillhandahållas i enlighet med tillämplig lagstiftning såsom tillgänglighetskraven i bilaga I till direktiv (EU) 2019/882⁷. Mot bakgrund av fördelarna när det gäller säkerhet, bekvämlighet och tillgänglighet bör

⁶ Kommissionens förordning (EU) nr 651/2014 av den 17 juni 2014 genom vilken vissa kategorier av stöd förklaras förenliga med den inre marknaden enligt artiklarna 107 och 108 i fördraget (EUT L 187, 26.6.2014, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EUT L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

medlemsstaterna uppmuntra användningen av europeiska e-identitetsplånböcker för identifiering och autentisering i samband med multimodal transport, särskilt för att hjälpa utsatta personer eller personer med funktionsnedsättning.

- 16) Transportörer och förvaltare av multimodala knutpunkter bör aktivt samarbeta med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning i syfte att förbättra transporttjänsternas tillgänglighet. För att underlätta tillgången till multimodal persontransport för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör medlemsstaterna, transportörerna och terminalförvaltarna inrätta nationella gemensamma kontaktpunkter för att samordna information och assistans för passagerare vid multimodala knutpunkter för persontransport i vissa större urbana knutpunkter.
- 17) Dessutom bör medlemsstaterna ha möjlighet att kräva att transportörer och terminalförvaltare inrättar nationella gemensamma kontaktpunkter för att samordna information och assistans vid ytterligare multimodala knutpunkter för persontransport.
- 18) Transportörer och terminalförvaltare bör fastställa, förvalta och övervaka tjänstekvalitetsnormer för multimodal persontransport. Transportörer bör också offentliggöra information om kvaliteten på sina tjänster.
- 19) Denna förordning bör inte påverka passagerares rätt att lämna in ett klagomål till ett nationellt organ eller att begära rättslig prövning genom nationella förfaranden.
- 20) För att upprätthålla en hög konsumentskyddsnivå avseende multimodal transport bör medlemsstaterna åläggas att utse nationella tillsynsorgan för att noggrant övervaka tillämpningen av denna förordning samt kontrollera efterlevnaden på nationell nivå. Dessa organ bör kunna vidta en rad olika efterlevnadsåtgärder. Passagerare bör kunna lämna in klagomål till dessa organ, eller till andra eventuella organ som utsetts av en medlemsstat i detta syfte, om påstådda överträdelser av förordningen. Det bör noteras att medlemsstaterna kan välja att utse ett nationellt tillsynsorgan som också ansvarar för efterlevnaden av andra unionsregler om passagerares rättigheter.
- 21) Behandling av personuppgifter bör genomföras i enlighet med unionsrätten om skydd av personuppgifter, i synnerhet Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679⁸. Varje behandling av personuppgifter bör i synnerhet ske i enlighet med kraven i artiklarna 5.1 och 6.1 i den förordningen. Det bör noteras att skyldigheten att tillhandahålla information till passagerare om deras rättigheter inte påverkar den personuppgiftsansvariges skyldighet att tillhandahålla information till den registrerade i enlighet med artiklarna 12, 13 och 14 i förordning (EU) 2016/679.
- 22) För att säkerställa att en passagerare får reseinformation om en multimodal resa, både före och under resan, kan det vara nödvändigt att dela med sig av kontaktuppgifter till transportören. Transportören får enbart använda dessa kontaktuppgifter för att fullgöra informationsskyldigheten enligt denna förordning och för att fullgöra transportörens skyldigheter enligt tillämplig unionslagstiftning om säkerhet och skydd. Dessa personuppgifter bör inte behandlas för några andra ändamål och bör raderas inom 72 timmar efter det att transportavtalet har fullgjorts, såvida inte ytterligare lagring av

⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=sv>).

kontaktuppgifterna är motiverad för att uppfylla skyldigheterna i fråga om passagerarens rätt till ombokning, återbetalning eller kompensation.

- 23) Medlemsstaterna bör fastställa sanktioner vid överträdelser av bestämmelserna i denna förordning samt se till att sanktionerna tillämpas. Sanktionerna bör vara ändamålsenliga, proportionella och avskräckande.
- 24) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att utveckla unionens marknad för multimodal persontransport och att fastställa passagerares rättigheter i samband med multimodala resor, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.
- 25) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011⁹. Granskningsförfarandet bör användas för att anta de gemensamma formulären för begäranden om återbetalning och kompensation.
- 26) Denna förordning är förenlig med grundläggande rättigheter och med de principer som erkänns i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, särskilt artiklarna 21, 26, 38 och 47 rörande förbud mot alla former av diskriminering, integrering av personer med funktionsnedsättning, tryggnad av en hög nivå i fråga om konsumentskydd samt rätten till ett effektivt rättsmedel och till en opartisk domstol. Medlemsstaternas domstolar ska tillämpa denna förordning med respekt för dessa rättigheter och principer.
- 27) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 42.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 och avgav ett yttrande den [...].

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Innehåll

I denna förordning fastställs regler som är tillämpliga på multimodal transport i fråga om följande:

- a) Icke-diskriminering mellan passagerare i fråga om transportvillkor och tillhandahållande av biljetter.
- b) Information till passagerare.

⁹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter (EUT L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- c) Passagerares rättigheter i händelse av störningar, särskilt i samband med en utebliven anslutning mellan olika transportsätt.
- d) Icke-diskriminering av, och assistans till, personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.
- e) Fastställande och övervakning av tjänstekvalitetsnormer.
- f) Hantering av klagomål.
- g) Allmänna regler om efterlevnadskontroll.
- h) Sanktioner.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska tillämpas på multimodala resor, där alla inblandade transporttjänster omfattas av unionslagstiftningen om passagerares rättigheter¹⁰, och som erbjuds av transportörer eller mellanhänder till passagerare i form av
 - a) ett heltäckande multimodalt avtal,
 - b) en kombinerad biljett för multimodal resa,
 - c) separata biljetter för multimodal resa.
2. Denna förordning ska tillämpas på transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare. Den ska också tillämpas på förvaltare av multimodala knutpunkter som driver gemensamma kontaktpunkter vid multimodala knutpunkter för persontransport i de urbana knutpunkter för persontransport som förtecknas i bilaga I.
3. Denna förordning påverkar inte följande bestämmelser i annan unionslagstiftning som reglerar andra aspekter av skyddet av passagerare, och är ett komplement till det skyddet:
 - a) Unionslagstiftning om passagerares rättigheter.
 - b) Unionslagstiftning om paketresor och sammanlänkade researrangemang¹¹.

¹⁰ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (omarbetning) (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004, (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och

- c) Unionslagstiftning om konsumentskydd¹².
4. Denna förordning ska inte tillämpas på kombinerade biljetter för multimodal resa om de kombineras av en arrangör som en del av ett paket enligt direktiv (EU) 2015/2302¹³.
5. Artikel 7.1 a ska tillämpas på passagerare vars heltäckande multimodala avtal utgör en del av en paketresa, såvida inte en rätt till återbetalning uppstår enligt direktiv (EU) 2015/2302¹⁴.

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

1. *multimodal resa*: en resa för en passagerare mellan en avgångsort och ett slutmål som omfattar minst två transporttjänster och minst två transportsätt.
2. *transportör*: en fysisk eller juridisk person som inte är en mellanhand och som erbjuder transporttjänster till allmänheten, inbegripet
 - a) lufttrafikföretag som utför flygning enligt definitionen i artikel 2 b i förordning (EG) nr 261/2004,
 - b) järnvägsföretag enligt definitionen i artikel 3.1 i förordning (EU) 2021/782,
 - c) transportörer enligt definitionen i artikel 3 d i förordning (EU) nr 1177/2010,
 - d) transportörer enligt definitionen i artikel 3 e i förordning (EU) nr 181/2011.

¹² Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>), Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder), (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>), Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>), Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG (EUT L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>), Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäligen villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

¹³ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

3. *biljettutfärdare*: varje fysisk eller juridisk person, annan än en transportör, som agerar för en transportörs eller en passagerares räkning vid ingående av transportavtal.
4. *mellanhand*: en biljettutfärdare eller en arrangör eller återförsäljare enligt definitionen i artikel 3.8 respektive 3.9 i direktiv (EU) 2015/2302, annan än en transportör.
5. *biljett*: giltigt bevis, oberoende av form, för att ett transportavtal har ingåtts.
6. *transportavtal*: ett avtal mellan en transportör och en passagerare om tillhandahållande av en eller flera transporttjänster.
7. *heltäckande multimodalt avtal*: ett transportavtal för en multimodal resa som omfattar på varandra följande transporttjänster som utförs av en eller flera transportörer.
8. *kombinerad biljett för multimodal resa*: en eller flera biljetter för en multimodal resa som utgör separata transportavtal, som kombineras av en transportör eller mellanhand på eget initiativ och som köps genom en enda betalning av passageraren.
9. *separata biljetter för multimodal resa*: biljetter för en multimodal resa som utgör separata transportavtal, som erbjuds tillsammans av en transportör eller en mellanhand och som köps genom separata betalningar av passageraren.
10. *transporttjänst*: persontransport som bedrivs mellan terminaler enligt en tidtabell, inklusive transporttjänster som erbjuds vid ombokning.
11. *flygplatsens ledningsenhet*: en enhet enligt definitionen i artikel 2 f i förordning (EG) nr 1107/2006.
12. *flygplats*: en flygplats enligt definitionen artikel 2 j i förordning (EG) nr 1107/2006.
13. *järnvägsstationsförvaltare*: stationsförvaltare enligt definitionen i artikel 3.3 i förordning (EU) 2021/782.
14. *järnvägsstation*: station enligt definitionen i artikel 3.22 i förordning (EU) 2021/782.
15. *hamnterminal*: en terminal enligt definitionen i artikel 3 k i förordning (EU) nr 1177/2010.
16. *hamnterminaloperatör*: en terminaloperatör enligt definitionen i artikel 3 s i förordning (EU) nr 1177/2010.
17. *bussterminal*: en terminal enligt definitionen i artikel 3 m i förordning (EU) nr 181/2011.
18. *bussterminaloperatör*: en enhet enligt definitionen i artikel 3 o i förordning (EU) nr 181/2011.
19. *terminal*: en flygplats, järnvägsstation, hamnterminal eller bussterminal.
20. *terminalförvaltare*: en flygplats ledningsenhet, en järnvägsstationsförvaltare, en hamnterminaloperatör eller en bussterminaloperatör.
21. *multimodal knutpunkt för persontransport*: en anslutningspunkt som omfattar minst två transportsätt för persontransport, där tillgång till kollektivtrafik och övergång mellan transportsätt, inklusive infartsparkeringar och aktiva transportsätt, säkerställs och som fungerar som gränssnitt mellan urbana knutpunkter och nät för långväga persontransport.

22. *förvaltare av multimodal knutpunkt*: terminalförvaltare som ansvarar för förvaltningen av en multimodal knutpunkt för persontransport.
23. *utebliven anslutning under en multimodal resa*: en situation där en passagerare missar en eller flera transporttjänster under en multimodal resa, till följd av försening eller inställelse av en eller flera tidigare transporttjänster, eller till följd av att en transporttjänst avgått före den schemalagda avgångstiden.
24. *person med funktionsnedsättning* och *person med nedsatt rörlighet*: en person som har en bestående eller tillfällig fysisk, psykisk, intellektuell eller sensorisk funktionsnedsättning som, i samspel med olika hinder, kan göra det svårt för personen att fullt ut och effektivt använda transporter på samma villkor som andra passagerare eller vars rörlighet vid användning av transporttjänster är nedsatt på grund av ålder.
25. *små och medelstora företag*: företag som uppfyller kriterierna i bilaga I till kommissionens förordning (EU) 651/2014.

KAPITEL II

TRANSPORTAVTAL OCH INFORMATION

Artikel 4

Icke-diskriminerande avtalsvillkor och tariffer

1. Utan att det påverkar subventionerade tariffer ska transportörer eller mellanhänder erbjuda allmänheten avtalsvillkor och tariffer för multimodala resor utan direkt eller indirekt diskriminering på grund av passagerarens nationalitet eller transportörens eller mellanhandens etableringsort inom unionen.
2. Subventionerade tariffer ska vara godtagbara under förutsättning att de inte diskriminerar på grundval av passagerarens nationalitet.

Artikel 5

Reseinformation för passagerare

1. Transportörer och mellanhänder som erbjuder transportavtal för en eller flera transportörers räkning ska före köpet ge passageraren information om huruvida den eller de biljetter som erbjuds för en multimodal resa utgör ett heltäckande multimodalt avtal, en kombinerad biljett för multimodal resa eller separata biljetter för multimodal resa, samt om de rättigheter som är förknippade med typen av avtal eller biljett.
2. Före köpet ska transportörer och mellanhänder som erbjuder transportavtal gällande en multimodal resa å en eller flera transportörers vägnar ge passageraren allmänna riktlinjer om de kortaste anslutningstiderna mellan de olika typer av transporttjänster som erbjuds under en multimodal resa.
3. Förvaltare av multimodala knutpunkter ska också ge allmän vägledning om de kortaste anslutningstiderna mellan de olika typer av transporttjänster som utnyttjar den multimodala knutpunkten.

4. Transportörer och mellanhänder som erbjuder transportavtal för en multimodal resa för en eller flera transportörers räkning ska tillhandahålla passagerare följande information före den multimodala resan:
 - a) Allmänna avtalsvillkor.
 - b) Tidtabeller och villkor för den snabbaste multimodala resan.
 - c) Tidtabeller och villkor för alla tillgängliga biljettpriser för den multimodala resan, med framhävande av de lägsta biljettpriserna.
 - d) Störningar och förseningar (planerade och i realtid) som påverkar den multimodala resan.
 - e) Förfaranden för inlämnande av klagomål i enlighet med artikel 18.
5. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal och kombinerade biljetter för multimodal resa och, när så är möjligt, mellanhänder som erbjuder kombinerade multimodala biljetter ska under resan ge passageraren följande information:
 - a) Störningar och förseningar (planerade och i realtid).
 - b) Huvudsakliga anslutande transporttjänster.
 - c) Aspekter avseende skydd och säkerhet som är relevanta ombord på transporttjänsten och vid terminaler.
6. Den information som avses i punkterna 1 till 5 ska lämnas i den form som är lämpligast, inbegripet genom användning av lämplig kommunikationsteknik. Denna information ska tillhandahållas i en lättillgänglig form.
7. Informationen till passagerare ska även tillhandahållas elektroniskt om detta är tekniskt möjligt. Om informationen tillhandahålls via elektroniska kommunikationsmedel ska transportörer och mellanhänder säkerställa att passageraren kan bevara eventuell skriftlig korrespondens, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, på ett varaktigt medium. Alla kommunikationsmedel ska göra det möjligt för passageraren att snabbt kunna ta kontakt med dem och kommunicera på ett effektivt sätt.
8. Om passageraren inte köper ett heltäckande multimodalt avtal direkt från transportören, utan via en mellanhand, ska denna mellanhand tillhandahålla passagerarens kontaktuppgifter och bokningsuppgifterna till de berörda transportörerna. Transportören får endast använda dessa kontaktuppgifter, i den utsträckning detta är nödvändigt, för att fullgöra sina skyldigheter inom ramen för denna förordning vad gäller att tillhandahålla information, service, återbetalning, ombokning och kompensation och för att fullgöra sina skyldigheter enligt tillämplig unionslagstiftning om säkerhet och skydd. Transportören ska radera kontaktuppgifterna inom 72 timmar efter fullgörandet av ett transportavtal, såvida inte ytterligare lagring av kontaktuppgifterna är motiverad för att fullgöra skyldigheter vad gäller passagerarens rätt till ombokning, återbetalning eller kompensation.
9. Transportörer och mellanhänder som är små och medelstora företag ska undantas från bestämmelserna om information i realtid enligt denna artikel.

Artikel 6

Tillgång till reseinformation för transportörer och mellanhänder

1. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10.1 i förordning (EU) 2021/782 ska transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal ge andra transportörer och mellanhänder som säljer deras avtal tillgång till den reseinformation som avses i artikel 5.2–5.5.
2. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal ska distribuera denna information och bevilja åtkomst till den på ett icke-diskriminerande sätt och utan onödigt dröjsmål. Det ska räcka med en engångsbegäran för att få kontinuerlig åtkomst till information. Den transportör som är skyldig att tillhandahålla information i enlighet med punkt 1 får begära att ett avtal eller annat arrangemang ingås som grund för tillhandahållande av eller tillgång till information. Villkoren i ett avtal eller arrangemang för användning av information ska inte i onödan begränsa möjligheterna att återanvända informationen. Villkoren får inte användas för konkurrensbegränsning. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal får kräva en rättvis, rimlig och proportionell ekonomisk kompensation från andra transportörer och mellanhänder för de kostnader som är kopplade till att informationen görs tillgänglig.
3. Informationen ska tillhandahållas och tillgång ska ges med hjälp av lämpliga tekniska hjälpmedel, såsom programmeringsgränssnitt. Det ska säkerställas att dessa programmeringsgränssnitt överensstämmer med specifikationerna i de genomförandeakter som antagits inom ramen för direktiv (EU) 2016/797.
4. Om den information som omfattas av punkt 1 tillhandahålls i enlighet med andra unionsrättsakter, i synnerhet delegerade akter som antagits enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU¹⁵, uppfylls även motsvarande skyldigheter enligt denna artikel.

KAPITEL III

UTEBLIVNA ANSLUTNINGAR

Artikel 7

Återbetalning och ombokning

1. Om en anslutning till en efterföljande transporttjänst under en multimodal resa, som ingåtts inom ramen för ett heltäckande multimodalt avtal, uteblir eller rimligen kan förväntas utebli på grund av att en föregående transporttjänst enligt samma avtal försenas eller ställs in, ska den avtalsslutande transportören omedelbart erbjuda passageraren att välja ett av följande alternativ:
 - a) Återbetalning motsvarande hela biljettpriset, enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den eller de delar som fullföljts om resan blivit meningslös med avseende på passagerarens

¹⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU av den 7 juli 2010 om ett ramverk för införande av intelligenta transportsystem på vägtransportområdet och för gränssnitt mot andra transportslag (EUT L 207, 6.8.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

ursprungliga resplan, med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant.

- b) Fortsatt resa eller ombokning till resans slutmål snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.
- c) Fortsatt resa eller ombokning till resans slutmål en senare dag som passageraren finner lämplig och på likvärdiga transportvillkor.

Den avtalsslutande transportören ska vidta nödvändiga åtgärder för det alternativ som passageraren väljer.

- 2. Om likvärdiga ombokningsalternativ vid tillämpningen av punkt 1 b och c tillhandahålls av samma transportör, eller en annan transportör får i uppdrag att genomföra ombokningen, ska detta inte medföra extra kostnader för passageraren. Denna bestämmelse gäller även om ombokningen omfattar användning av transport i högre tjänsteklass och alternativa transportsätt. Transportörer ska vidta rimliga åtgärder för att undvika extra anslutningar och för att säkerställa att förseningen med avseende på den totala restiden blir så kort som möjligt.
- 3. Transporttjänstleverantörer som gör ombokningar ska erbjuda personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet assistans och tillgänglighet som är likvärdig med den uteblivna transporttjänsten när de erbjuder en alternativ tjänst. Transporttjänstleverantörer som gör ombokningar ska lägga särskilt fokus på att erbjuda personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet alternativa tjänster som är anpassade till deras behov och som skiljer sig från dem som erbjuds andra passagerare.
- 4. Den återbetalning som avses i punkt 1 a ska betalas ut inom 14 dagar från mottagandet av begäran. Medlemsstaterna får kräva att avtalsslutande transportörer godtar sådana begäranden genom särskilda kommunikationsmedel, förutsatt att detta krav inte ger upphov till diskriminering. Återbetalningen får erläggas i form av pengar, värdebevis eller tillhandahållandet av andra tjänster under förutsättning att villkoren för dessa värdebevis och tjänster är tillräckligt flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och resmål) och att passageraren uttryckligen samtycker till att godta dessa värdebevis och tjänster. Återbetalningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader.

Artikel 8

Återbetalning när det heltäckande multimodala avtalet har ingåtts genom en mellanhand

- 1. När passageraren har köpt det heltäckande multimodala avtalet genom en mellanhand får den avtalsslutande transportören göra den återbetalning som avses i artikel 7.1 a genom samma mellanhand i enlighet med denna artikel.
- 2. Mellanhanden och den avtalsslutande transportören ska på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt informera passageraren om återbetalningsprocessen i enlighet med denna artikel i samband med bokningstillfället och i bokningsbekräftelsen.
- 3. Återbetalning genom mellanhanden ska vara kostnadsfri för passagerare och alla andra berörda parter.

4. Transportören ska uppge offentligt, på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt, huruvida den har godkänt att återbetalningar hanteras genom mellanhänder, och vilka de godkända mellanhänderna i så fall är.
5. Följande regler ska tillämpas vid återbetalningar genom mellanhänder som har betalat den avtalsslutande transportören för det heltäckande multimodala avtalet från sitt eget konto:
 - a) Den avtalsslutande transportören ska återbetala mellanhanden inom sju dagar, genom en (1) transaktion och med samma betalningssätt som användes vid bokningstillfället, och koppla betalningen till den ursprungliga bokningsreferensen. Perioden på sju dagar ska inledas den dag när passageraren väljer återbetalning i enlighet med artikel 7.1 a i denna förordning. Mellanhanden ska använda det ursprungliga betalningssättet för att återbetala passageraren, senast inom ytterligare sju dagar, och informera passageraren och transportören om detta.
 - b) Om passageraren inte erhåller återbetalningen inom 14 dagar från den dagen då återbetalning har valts i enlighet med artikel 7.1 a i denna förordning, ska den avtalsslutande transportören kontakta passageraren, senast dagen efter utgången av fjortondagsperioden, för att erhålla betalningsuppgifterna för återbetalningen. Efter mottagandet av dessa betalningsuppgifter ska den avtalsslutande transportören återbetala passageraren inom 14 dagar och informera passageraren och mellanhanden om detta.

Artikel 9

Assistans

1. Om en anslutning till en efterföljande transporttjänst uteblir under en multimodal resa som ingått inom ramen för ett heltäckande multimodalt avtal, på grund av att en föregående transporttjänst inom ramen för samma avtal försenas eller ställs in ska den avtalsslutande transportören kostnadsfritt erbjuda passagerarna följande:
 - a) Måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på transporttjänsten eller på terminalen eller rimligen kan erbjudas, som står i skälig proportion till väntetiden, med beaktande av kriterier såsom avståndet från leverantören, den tid som krävs för leverans och kostnaden.
 - b) Hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan terminalen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller fler nätter eller ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt, om och när detta är fysiskt möjligt. När ett sådant uppehåll blir nödvändigt på grund av de omständigheter som avses i artikel 19.10 i förordning (EU) 2021/782 får transportören begränsa inkvarteringen till högst tre nätter. Tillgänglighetskraven för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt behoven för assistanshundar ska beaktas i möjligaste mån.
2. Den transportör som genomför trafiken ska vid tillämpningen av punkt 1 särskilt uppmärksamma behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt eventuella ledsagande personer och assistanshundar.

Artikel 10

Ansvarsskyldighet för kombinerade biljetter för multimodal resa

1. En transportör eller mellanhand som säljer en kombinerad biljett för multimodal resa ska vara skyldig att återbetala hela det belopp som betalats för biljetten och dessutom betala en kompensation motsvarande 75 % av detta belopp om passageraren missar en eller flera anslutningar. Rätten till återbetalning eller kompensation påverkar inte tillämplig nationell rätt som ger passagerare ytterligare kompensation för skador.
2. Den ansvarsskyldighet som anges i punkt 1 ska inte gälla om det uttryckligen och tydligt anges på biljetterna, eller i en annan handling eller elektroniskt – på ett sådant sätt att passageraren kan återge informationen för framtida användning – att den kombinerade biljetten för multimodal resa består av separata transportavtal utan någon rätt enligt denna förordning till återbetalning, ombokning, assistans eller kompensation vid uteblivna anslutningar, och om passageraren tydligt informeras om detta före köpet. Bevisbördan för att passageraren tillhandahålls denna information ska ligga hos den transportör eller den mellanhand som sålde den kombinerade biljetten för multimodal resa.

Bevisbördan för att passageraren tillhandahålls denna information ska ligga hos den transportör eller den mellanhand som sålde den kombinerade biljetten för multimodal resa.
3. De transportörer eller mellanhänder som sålde den kombinerade biljetten för multimodal resa ska ansvara för hanteringen av passagerarens begäranden och eventuella klagomål enligt punkt 1.
4. Den återbetalning och den kompensation som avses i punkt 1 ska betalas ut inom 14 dagar från mottagandet av begäran.

Artikel 11

Gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation

1. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om kompensation och återbetalning inom ramen för denna förordning. Det gemensamma formuläret ska fastställas i lättillgänglig form. Genomförandeakten ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 26.2.
2. Passageraren ska ha rätt att lämna in sin begäran med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 1. Transportörer och mellanhänder får inte avvisa en begäran om återbetalning eller kompensation enbart på grund av att passageraren inte har använt det formuläret. Om en begäran inte är tillräckligt precis ska transportörerna och mellanhänderna be passageraren att förtydliga sin begäran och ska därvid bistå passageraren.
3. Transportörer och mellanhänder ska tillhandahålla närmare uppgifter på sin hemsida såsom en e-postadress till vilken begäranden enligt punkt 1 kan skickas elektroniskt. Detta krav ska inte gälla när andra elektroniska kommunikationsmedel finns tillgängliga som gör det möjligt för passagerare att begära återbetalning eller kompensation, såsom ett formulär på en webbplats eller mobila applikationer, förutsatt att sådana kommunikationsmedel erbjuder de valmöjligheter och den information som finns i det gemensamma formuläret och även finns tillgängliga på ett av unionens officiella språk och på ett internationellt erkänt språk på detta

område. Vid användning av dessa kommunikationsmedel får passagerare inte hindras från att lämna information på något av unionens språk.

4. Kommissionen ska offentliggöra det gemensamma formuläret på unionens alla språk på sin webbplats. Det eller de organ som har utsetts av medlemsstaterna i enlighet med artiklarna 20.1 och 21.1 ska säkerställa att passagerare har tillgång till det gemensamma formuläret.

KAPITEL IV

PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING OCH PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET

Artikel 12

Rätten till transport

1. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal och förvaltare av multimodala knutpunkter ska fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsregler för transport av personer med funktionsnedsättning och transport av personer med nedsatt rörlighet. Dessa regler ska vara förenliga med de relevanta bestämmelserna om begränsning av transporter av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i unionslagstiftningen om passagerares rättigheter.
2. Bokningar och biljetter för multimodala resor, antingen i form av ett heltäckande multimodalt avtal, en kombinerad biljett för multimodal resa eller separata biljetter för multimodal resa, ska erbjudas personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet utan extra kostnad. En transportör eller mellanhand får inte vägra att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet, eller kräva att en sådan person ledsagas av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de tillgänglighetsregler som avses i punkt 1.
3. De tillgänglighetsregler som avses i punkt 1 ska inrättas med aktivt deltagande av representativa organisationer för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och, om så är relevant, företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.
4. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal och förvaltare av multimodala knutpunkter ska offentliggöra de tillgänglighetsregler som avses i punkt 1 och på begäran tillhandahålla dem i lättillgänglig form.
5. Om en transportör kräver att en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet ska ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs enligt punkt 2, ska ledsagaren ha rätt att resa kostnadsfritt och, om det är praktiskt möjligt, placeras bredvid personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet.
6. En transportör eller mellanhand som använder sig av undantaget enligt artikel 12.2 ska på begäran skriftligen – eller där detta är nödvändigt, i en lättillgänglig form – informera den berörda personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet om sina skäl till att använda undantaget inom fem arbetsdagar från det att bokning eller utfärdande av biljett nekats eller krav om ledsagare framförts. Transportören eller mellanhanden ska göra rimliga ansträngningar för att föreslå en

acceptabel alternativ transport för den berörda personen, med beaktande av hans eller hennes tillgänglighetsbehov.

Artikel 13

Information om tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

Transportörer och mellanhänder som erbjuder transportavtal för en eller flera transportörers räkning, och förvaltare av multimodala knutpunkter, ska ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet information om tillgängligheten på den multimodala knutpunkten och tillhörande faciliteter och om tjänster. Denna information ska på begäran tillhandahållas i en tillgänglig form.

Artikel 14

Assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

Inom ramen för heltäckande multimodala avtal ska transportörer, terminalförvaltare och mellanhänder samarbeta för att kostnadsfritt tillhandahålla assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, i enlighet med de tillgänglighetsregler som avses i artikel 12.1, och erbjuda en gemensam meddelandemekanism, i enlighet med följande:

- a) Assistans ska tillhandahållas om transportören, den mellanhand genom vilken det heltäckande multimodala avtalet köptes, terminalförvaltaren eller den gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 15, i tillämpliga fall, meddelas om passagerarens behov av sådan assistans minst 48 timmar innan assistansen behövs. Det ska vara tillräckligt med ett enda meddelande per resa. Meddelandet ska vidarebefordras till alla transportörer, terminalförvaltare och gemensamma kontaktpunkter som är inblandade i resan.
- b) Meddelandet ska godtas utan extra kostnader, oberoende av vilket kommunikationsmedel som används.
- c) Transportörer, terminalförvaltare och mellanhänder ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att ta emot meddelanden. Om biljettutfärdare inte kan behandla sådana meddelanden ska de ange alternativa inköpsställen eller alternativa sätt att skicka dessa meddelanden.
- d) Om meddelandet lämnas i enlighet med led a ska transportörer och terminalförvaltare tillhandahålla assistans på ett sådant sätt att personen kan resa med de transporttjänster för vilka han eller hon har en bokning som en del av det heltäckande multimodala avtalet.
- e) Om meddelandet inte lämnas i enlighet med led a, eller om inget sådant meddelande lämnas, ska transportörerna och terminalförvaltarna i all rimlig utsträckning tillhandahålla den assistans som erfordras för att personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.

- f) En assistanshund ska tillåtas åtfölja en person med funktionsnedsättning eller person med nedsatt rörlighet i enlighet med relevant unionsrätt¹⁶ eller nationell rätt.

Artikel 15

Gemensamma kontaktpunkter för assistans vid multimodala knutpunkter för persontransport

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att terminalförvaltare och transportörer på deras territorium samarbetar för att inrätta och driva gemensamma kontaktpunkter för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i multimodala knutpunkter för persontransport i de urbana knutpunkter som avses i bilaga I. Villkoren för driften av de gemensamma kontaktpunkterna ska fastställas i de tillgänglighetsregler som avses i artikel 12.1. Dessa gemensamma kontaktpunkter ska ansvara för att
 - a) acceptera begäranden om assistans på terminaler,
 - b) vidarebefordra enskilda begäranden om assistans till terminaloperatörer och transportörer.
2. Medlemsstaterna får kräva att terminalförvaltare och transportörer på deras territorium samarbetar för att inrätta och driva gemensamma kontaktpunkter vid andra multimodala knutpunkter för persontransport än de som avses i punkt 1.

Artikel 16

Kompensation för förflyttningshjälpmedel, andra hjälpmedel och assistanshundar

1. Om terminalförvaltare och transportörer som bistår personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet från en transporttjänst till en anslutande transporttjänst – antingen inom ramen för ett heltäckande multimodalt avtal eller vid en multimodal knutpunkt för persontransport – orsakar förlust av eller skada på förflyttningshjälpmedel, inbegripet rullstolar, och andra hjälpmedel, eller förlust av eller skada på assistanshundar som används av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, ska de vara ansvariga för denna skada eller förlust och tillhandahålla kompensation utan onödigt dröjsmål. Den kompensationen ska omfatta
 - a) kostnaden för att ersätta eller reparera det förflyttningshjälpmedel eller de andra hjälpmedel som förlorats eller skadats,
 - b) kostnaden för att ersätta eller för att behandla skadan på en assistanshund som förlorats eller skadats,
 - c) rimliga kostnader för tillfällig ersättning av förflyttningshjälpmedel, andra hjälpmedel eller assistanshundar om transportören eller terminalförvaltaren inte tillhandahåller sådana ersättningar i enlighet med punkt 2.
2. Om punkt 1 är tillämplig ska transportörer och terminalförvaltare snabbt vidta alla rimliga åtgärder för att tillhandahålla tillfälliga ersättningar för

¹⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 576/2013 av den 12 juni 2013 om förflyttning av sällskapsdjur utan kommersiellt syfte och om upphävande av förordning (EG) nr 998/2003 (EUT L 178, 28.6.2013, s. 1).

förflyttningshjälpmedel eller andra hjälpmedel som behövs omedelbart. Personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska tillåtas att behålla det tillfälliga ersättningshjälpmedlet till dess att den kompensation som avses i punkt 1 har betalats.

3. Om en transportör eller terminalförvaltare betalar kompensation enligt punkt 1 får ingen bestämmelse i denna förordning tolkas som en begränsning av deras rätt att begära kompensation från en person, inbegripet tredje part, i enlighet med tillämplig lagstiftning.

KAPITEL V

TJÄNSTEKVALITET OCH KLAGOMÅL

Artikel 17

Tjänstekvalitetsnormer

1. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Tjänstekvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som förtecknas i bilaga II.
2. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal ska övervaka sina resultat i enlighet med tjänstekvalitetsnormerna. Senast [två år efter tillämpningsdagen för denna förordning], och därefter vartannat år, ska de offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster på sin webbplats. Rapporten får inte innehålla personuppgifter.
3. Förvaltare av multimodala knutpunkter som är belägna i en medlemsstat ska fastställa tjänstekvalitetsnormer på grundval av de relevanta punkter som förtecknas i bilaga II. De ska övervaka sina resultat i enlighet med dessa normer och på begäran ge de nationella offentliga myndigheterna tillgång till information om hur de har presterat.

Artikel 18

Klagomål

1. Varje transportör som erbjuder heltäckande multimodala avtal eller kombinerade biljetter för multimodal resa, varje mellanhand som erbjuder kombinerade biljetter för multimodal resa och varje förvaltare av multimodala knutpunkter ska inrätta en mekanism för hantering av klagomål avseende de rättigheter och skyldigheter som omfattas av denna förordning inom sina respektive ansvarsområden. De ska se till att passagerarna får god information om deras kontaktuppgifter och arbetspråk.
2. Närmare uppgifter om förfarandet för handläggning av klagomål ska vara tillgängliga för allmänheten, inbegripet för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna information ska finnas tillgänglig på begäran på det eller de officiella språken i den medlemsstat där transportören, mellanhanden eller förvaltaren av multimodala knutpunkter är verksam.

KAPITEL VI

INFORMATION OCH KONTROLL AV EFTERLEVNAD

Artikel 19

Information till passagerare om deras rättigheter

1. När transportörer och mellanhänder säljer biljetter för en multimodal resa ska de informera passagerarna om deras rättigheter och skyldigheter enligt denna förordning. För att uppfylla denna informationsskyldighet får de använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning som utarbetats av kommissionen på samtliga officiella språk i unionen och som har ställts till allmänhetens förfogande.
2. Transportörer och mellanhänder som erbjuder multimodala resor ska också ombord och på sin webbplats informera passagerarna om kontaktuppgifter till det eller de organ som utsetts av medlemsstaterna i enlighet med artikel 20.1.
3. Transportörer och mellanhänder ska tillhandahålla informationen inom ramen för denna artikel antingen i pappersformat eller i elektroniskt format eller på något annat sätt, även i lättillgänglig form. De ska ange var sådan information kan hämtas, i händelse av inställda avgångar, uteblivna anslutningar eller stora förseningar.

Artikel 20

Nationellt tillsynsorgan

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera tillsynsorgan som ska ansvara för att denna förordning efterlevs. Medlemsstater får i detta syfte utse ett organ som redan ansvarar för efterlevnaden av unionsrätten om passagerares rättigheter. Varje organ ska vidta de åtgärder som behövs för att säkerställa att passagerarnas rättigheter respekteras.
2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om vilket eller vilka organ som har utsetts enligt denna artikel och om deras respektive ansvarsområden. Kommissionen och de utsedda organen ska offentliggöra denna information på sina webbplatser.
3. Senast den 1 juni XXXX [två år efter det att förordningen börjar tillämpas] och därefter vartannat år ska de nationella tillsynsorganen på sin webbplats offentliggöra en rapport om sin verksamhet under de föregående två kalenderåren, som särskilt ska innehålla en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra denna förordning och statistik över klagomål och de sanktioner som tillämpats.

Artikel 21

Nationella tillsynsorgans och andra organs hantering av klagomål

1. Medlemsstaterna ska utse det nationella tillsynsorganet eller något annat organ till den enhet som ansvarar för handläggningen av klagomål enligt punkt 2 i denna artikel.
2. Om olika organ utses i enlighet med punkt 1 och artikel 20.1 ska rapporteringsmekanismer inrättas för att säkerställa informationsutbyte mellan organen i syfte att hjälpa det nationella tillsynsorganet att utföra sina övervaknings- och tillsynsuppgifter, och att det organ för klagomålshantering som utses i enlighet

med denna punkt kan samla in den information som är nödvändig för att granska enskilda klagomål.

3. Utan att det påverkar konsumenternas möjlighet att söka alternativ tvistlösning enligt direktiv 2013/11/EU får passagerare, efter att utan framgång ha klagat hos transportören, mellanhanden eller förvaltaren av den multimodala knutpunkten i enlighet med artikel 18, framföra klagomål om en påstådd överträdelse av denna förordning till det organ som utsetts enligt punkt 1.
4. Passagerares klagomål om en incident inom ramen för ett heltäckande multimodalt avtal ska hanteras av det organ som utsetts enligt punkt 1 i den medlemsstat där den avtalsslutande transportören är etablerad.
5. Passagerares klagomål om en incident i samband med en kombinerad biljett för multimodal resa som erbjuds av transportörer ska hanteras av det organ som utsetts enligt punkt 1 i den medlemsstat där den transportör som erbjuder denna biljett är etablerad eller, om transportören är etablerad utanför unionen, i den medlemsstat där den juridiska eller fysiska person som agerar som dess rättsliga företrädare är etablerad. Om transportören inte har någon sådan företrädare ska klagomålen handläggas av det organ som utsetts enligt punkt 2 i den medlemsstat där resan påbörjas eller avslutas.
6. Utan att det påverkar tillämpningen av punkterna 3 och 4 ska passagerares klagomål om en mellanhand hanteras av det organ som utsetts enligt punkt 1 i den medlemsstat där mellanhanden är etablerad eller, om mellanhanden är etablerad utanför unionen, i den medlemsstat där den juridiska eller fysiska person som agerar som deras rättsliga företrädare är etablerad. Om mellanhanden inte har någon sådan företrädare ska klagomålen handläggas av det organ som utsetts enligt punkt 2 i den medlemsstat där resan påbörjas eller avslutas.
7. När ett klagomål gäller påstådda överträdelser begångna av förvaltare av en multimodal knutpunkt ska klagomålet hanteras av det organ som utsetts i enlighet med punkt 1 i den medlemsstat på vars territorium incidenten inträffat.

Artikel 22

Riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter

1. De nationella tillsynsorganen ska utarbeta ett program för övervakning av efterlevnaden för att övervaka efterlevnaden av de skyldigheter som fastställs i denna förordning på grundval av en riskbedömning. Programmet ska göra det möjligt att upptäcka och åtgärda återkommande brister i tillämpningen av passagerares rättigheter. Programmet för övervakning av efterlevnaden ska omfatta ett representativt urval av övervakningsåtgärder.
2. Riskbedömningen ska bygga på en faktisk bedömning som beaktar klagomål som lämnats av passagerare till dessa organ, i förekommande fall, resultat av de övervakningsåtgärder som genomförts av dessa organ, information som avses i artikel 23.1 och 23.3 samt andra informationskällor som rör tillämpningen av denna förordning på respektive medlemsstats territorium.
3. Riskbedömningen ska genomföras för första gången senast den 30 juni XXXX [ett år efter att förordningen börjar tillämpas], och därefter vartannat år.
4. Åtgärder för övervakning av efterlevnaden ska bygga på riskbedömningen och ska genomföras med hjälp av revisioner, inspektioner, intervjuer, kontroller och

granskningar av dokument beroende på vad som är lämpligt. Den ska omfatta både anmälda och oanmälda åtgärder. Övervakningsåtgärderna ska stå i proportion till de identifierade riskerna.

5. Nationella tillsynsorgan ska säkerställa att sådan bristande efterlevnad av transportörer och terminalförvaltare som har identifierats i samband med övervakningsverksamheten snabbt åtgärdas. De ska ålägga transportörer att lämna in en handlingsplan för att åtgärda eventuella brister.
6. Senast den 30 juni XXXX [två år efter att förordningen börjar tillämpas], och därefter vartannat år, ska kommissionen informeras om programmet för övervakning av efterlevnaden enligt punkt 1, riskbedömningen enligt punkt 2 samt om resultaten av dessa. De ska, i tillämpliga fall, ingå i de rapporter som avses i artikel 20.3

Artikel 23

Informationsutbyte med nationella tillsynsorgan

1. Transportörer, mellanhänder, terminalförvaltare och förvaltare av multimodala knutpunkter ska på begäran, utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst inom en månad från mottagandet av begäran förse de nationella tillsynsorganen med relevanta handlingar och relevant information.
2. I komplicerade fall får det nationella tillsynsorganet förlänga denna period till högst tre månader från mottagandet av begäran.
3. Vid fullgörandet av sina uppgifter ska de nationella tillsynsorganen ta hänsyn till den information som lämnats till dem av det organ som utsetts för att hantera klagomål, om det är ett annat organ.

Artikel 24

Samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen

1. Medlemsstaterna ska regelbundet översända relevanta uppgifter om tillämpningen av denna förordning till kommissionen, som kommer att göra denna information tillgänglig i elektronisk form för andra medlemsstater.
2. På begäran av kommissionen ska de nationella tillsynsorganen utreda specifika fall av misstänkta brister i hur en eller flera transportörer, terminalförvaltare eller mellanhänder efterlever de skyldigheter som fastställs i denna förordning och rapportera sina iakttagelser till kommissionen inom fyra månader från begäran.

KAPITEL VII

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 25

Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. De fastställda sanktionerna ska vara ändamålsenliga, proportionella och avskräckande.

Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen och ska utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.

Artikel 26

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som inrättats enligt artikel 38 i förordning (EU) 2021/782.
2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

Artikel 27

Rapport

Senast den XXX [fem år efter tillämpningsdagen enligt artikel 28] ska kommissionen rapportera till Europaparlamentet och rådet om genomförandet och resultaten av denna förordning.

Rapporten ska grunda sig på den information som ska lämnas enligt denna förordning.

Artikel 28

Ikraftträdande och tillämpning

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Den ska tillämpas från och med den [ett år efter ikraftträdandet].

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande