



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 29.11.2023
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

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

(Text av betydelse för EES)

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

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

• Motiv och syfte med förslaget

Detta lagstiftningsförslag om en översyn av regelverket för passagerares rättigheter¹ kommer att bidra till att uppmuntra användningen av kollektiva transportmedel och följaktligen även till genomförandet av den gröna given. Det är en viktig åtgärd i strategin för hållbar och smart mobilitet² som antogs av kommissionen 2020.

Passagerares rättigheter bygger på ett antal separata och kompletterande rättigheter före, under och efter resan, däribland rätten till tillgänglighet och assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, rätten till information före och under de olika delarna av en resa, rätten att begära att transportavtalet fullgörs vid störningar, rätten till kompensation under vissa omständigheter och rätten till ett snabbt och tillgängligt system för hantering av klagomål. EU:s passagerarrättigheter omfattar årligen över 13 miljarder passageraresor i EU, och har därmed blivit ett av EU:s flaggskeppsinitiativ. Många utmaningar kvarstår dock, trots att betydande framsteg har gjorts under de senaste 20 åren.

Genom denna översyn hanteras två problemområden som har bekräftats i en konsekvensbedömning. Först och främst hindras passagerare inom alla transportsätt från att åtnjuta sina rättigheter fullt ut på grund av brister i genomförandet och efterlevnaden av passagerares rättigheter. Detta har varit ett återkommande problem sedan de olika förordningarna om passagerares rättigheter antogs. Det hade redan identifierats i kommissionens rapporter och studier³.

Passagerares bristande medvetenhet om sina rättigheter och problem med att hävda dessa rättigheter är återkommande problem, vilket framgår av flera Eurobarometerundersökningar. Den senaste undersökningen från 2019⁴ visar att endast en av tre EU-medborgare vet att de skyddas av särskilda rättigheter när de reser med kollektivtrafik i EU.

Passagerares bristande medvetenhet och problem med att hävda sina rättigheter lyftes även fram av Europeiska revisionsrätten i rapporten *Passagerares rättigheter inom EU är omfattande, men passagerarna måste fortfarande kämpa för dem* från 2018⁵. Detta visades även under covid-19-pandemin: passagerarna var inte medvetna om sina rättigheter och visste ofta inte vem de skulle vända sig till när de ville hävda dem. I revisionsrättens särskilda

¹ Regelverket för passagerares rättigheter består av fem förordningar: förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 1107/2006 om flygtransport, förordning (EU) nr 1177/2010 om transport till sjöss och på inre vattenvägar, förordning (EU) nr 181/2011 om busstransport och förordning (EU) 2021/782 som ersätter förordning (EG) nr 1371/2007 om järnvägstransport.

² COM(2020) 789 final: *Strategi för hållbar och smart mobilitet – att sätta EU-transporterna på rätt spår för framtiden*.

³ Se konsekvensbedömning SWD(2023) 386, avsnitt 2, om problemformulering.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sv/ip_19_6814. En ny Eurobarometerundersökning om passagerares rättigheter håller på att tas fram, och resultaten väntas under första kvartalet 2024.

⁵ Europeiska revisionsrättens särskilda rapport 30/2018: *Passagerarnas rättigheter inom EU är omfattande, men passagerarna måste fortfarande kämpa för dem*.

rapport från 2021 *Flygpassagerares rättigheter under covid-19-pandemin: centrala rättigheter har inte skyddats trots kommissionens insatser* drogs samma slutsats⁶.

Det andra problemet som behandlas i detta förslag är mer specifikt: det handlar om rätten till återbetalning av hela kostnaden för en flygbiljett om flygningen inte genomförs som planerat – ett problem som förvärrades under covid-19-pandemin. Reglerna om återbetalning är för närvarande otydliga när flygpassagerare bokar via en mellanhand.

I samband med detta förslag behandlas ett tredje problem, skyddet av passagerare under multimodala resor, i ett annat lagstiftningsförslag som avser en utvidgning av passagerares rättigheter till att omfatta multimodala resor⁷.

Det finns två mål när det gäller brister i genomförandet och efterlevnaden av passagerares rättigheter inom alla transportsätt: För det första att säkerställa effektiv och ändamålsenlig tillsyn i alla medlemsstater som ger nationella tillsynsorgan tillgång till effektivare verktyg för att övervaka aktörernas efterlevnad av passagerares rättigheter, och för det andra att säkerställa effektivare klagomålshantering för passagerare och ge dem tillgång till ett snabbt, enkelt och tillgängligt system. Förslaget kommer att bidra till att harmonisera reglerna för de olika transportsätten genom att på bästa sätt tillvarata förändringarna i den nya förordningen (EU) 2021/782 om tågresenärers rättigheter och i kommissionens förslag från 2013 om ändring av förordning (EU) nr 261/2004⁸. Alla passagerare som åtnjuter passagerarrättigheter skulle kunna gynnas av dessa nya åtgärder

Vad gäller återbetalning till flygpassagerare som har bokat via en mellanhand är målet att säkerställa ett tydligt återbetalningsförfarande för alla berörda aktörer (t.ex. lufttrafikföretag, mellanhänder och passagerare). De omkring 450 miljoner passagerare som årligen bokar sina biljetter via mellanhänder skulle kunna gynnas av dessa åtgärder.

Frågan om standardiserade dimensioner för handbagage behandlades nyligen av Europaparlamentet i en resolution⁹. I kommissionens förslag från 2013 om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 behandlas redan vissa av Europaparlamentets synpunkter, i synnerhet lufttrafikföretagens skyldighet att informera passagerarna om hur mycket bagage som tillåts inom ramen för deras respektive bokningar. Det handbagage som tillåts beroende på flygbolag och bokningsklass är ofta förvirrande för passagerarna på grund av den mängd olika dimensioner och vikter som tillåts av olika flygbolag och för olika biljettyper. Lufttrafikföretagen får själva fastställa sina flygbiljettspriser, men det bör finnas ett litet antal gemensamma storlekar och vikter för att minska förvirringen. Lufttrafikföretag bör samarbeta med luftfartygstillverkare och tillverkare av resväskor i den mån som behövs för att enas om dessa standarder, men även informera om att de följer industristandarder om handbagagets vikt och dimensioner inom ramen för sina tjänstekvalitetsnormer (som de likaså måste rapportera om).

⁶ [Europeiska revisionsrättens särskilda rapport 15/2021: Flygpassagerares rättigheter under covid-19-pandemin: centrala rättigheter har inte skyddats trots kommissionens insatser.](#)

⁷ Se förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor, COM(2023) 752 final, 29.11.2023.

⁸ Förslag till EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och av förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, COM(2013) 130 final, 13.3.2013.

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

Inom andra transportsätt än lufttransport måste slutligen en transportör som kräver att en person med funktionsnedsättning ledsagas av en assistent under resan låta assistenten resa kostnadsfritt. Reglerna om olika transportsätt som syftar till att skapa ytterligare tillgänglighet i enlighet med artikel 9 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning bör anpassas ytterligare och även inbegripa lufttransport. Om ett lufttrafikföretag kräver att en person med funktionsnedsättning ledsagas av en assistent under resan för att uppfylla lagstadgade flygsäkerhetskrav bör det lufttrafikföretaget vara skyldigt att transportera ledsagaren kostnadsfritt. Det är en viktig förutsättning för att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska kunna utnyttja flygtransporter på ett sätt som är likvärdigt med andra personer. Detta kommer således att vara ett viktigt steg för att införa de tillgänglighetsskyldigheter som anges i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning i unionsrätten.

Sammantaget behandlar reformen bristerna i genomförandet och efterlevnaden av befintliga passagerarrättigheter, men fastställer inga nya passagerarrättigheter som sådana. Den skapar en balans mellan skyddet av passagerare och skyldigheterna för transportörer och infrastrukturförvaltare.

Detta initiativ ingår i kommissionens arbetsprogram för 2023 i bilaga II (Refit-initiativ) under rubriken ”En ekonomi för människor”¹⁰.

- **Förenlighet med befintliga bestämmelser inom området**

I strategin för hållbar och smart mobilitet åtog sig kommissionen att vidta åtgärder för att säkerställa att EU:s passagerarrättigheter genomförs bättre, är tydligare för både transportföretag och passagerare, erbjuder ändamålsenligt bistånd och återbetalning, inbegripet vid störningar, och att lämpliga sanktioner tillämpas om reglerna inte följs korrekt. Kommissionen åtog sig även att överväga alternativ för och fördelar med att gå vidare med en multimodal ram för passagerarrättigheter (åtgärd 63). Förslaget är således i linje med politiken för passagerares rättigheter.

De föreslagna ändringarna som handlar om efterlevnad bygger i stor utsträckning på både de nya reglerna i den nya förordningen om järnvägstransport (förordning (EU) 2021/782) och i kommissionens förslag från 2013 om ändring av förordning (EG) nr 261/2004. Detta skulle göra det möjligt att förenkla och harmonisera regelverket, till förmån för de europeiska passagerarna.

Genom den nya förordningen om tågresenärers rättigheter har det införts flera nya regler som även skulle kunna vara användbara för att skydda passagerare som reser med andra transportsätt, exempelvis aktörers skyldighet att dela relevant information med nationella tillsynsorgan, bättre verktyg för nationella tillsynsorgan och ett nytt EU-omfattande standardiserat formulär för kompensation och återbetalning. De politiska åtgärder som läggs fram i detta förslag kompletterar således den nya förordningen om tågresenärers rättigheter.

När det gäller flygpassagerares rättigheter föreslog kommissionen redan 2013 ändringar av förordning (EG) nr 261/2004 för att klargöra passagerarnas rättigheter och effektivisera dem. Kommissionen anser att de regler som föreslogs 2013 för bättre efterlevnad av flygpassagerares rättigheter fortfarande är ändamålsenliga. Det har varit ett prioriterat pågående ärende i de föregående årliga arbetsprogrammen och är fortsatt ett prioriterat

¹⁰ Kommissionens arbetsprogram 2023 – En beslutsam och enad union, COM(2022) 548 final, 18.10.2022.

pågående ärende under 2024¹¹. De tre EU-institutionerna har fastställt gemensamma lagstiftningsprioriteringar för 2023 och 2024 där de vill uppnå betydande framsteg, och förslaget från 2013 finns även med på den förteckningen¹².

I detta sammanhang är de föreslagna reglerna om bättre efterlevnad i förslaget från 2013 om lufttransport (t.ex. kommissionens möjlighet att begära att nationella tillsynsorgan undersöker tvivelaktiga metoder som tillämpas av aktörer) även användbara för att skydda passagerare som använder sig av andra transportsätt. Det föreslås därför att dessa regler utvidgas till att omfatta övriga transportsätt. När det gäller flygpassagerares rättigheter kompletterar således de politiska åtgärder som läggs fram i detta förslag det lagstiftningsförslaget från 2013.

År 2021 offentliggjorde kommissionen tre utvärderingar av regelverket för passagerares rättigheter vad gäller transport till sjöss och på inre vattenvägar och busstransport samt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som reser med flyg¹³. De tre utvärderingarna visar bland annat att det finns utrymme för förbättringar när det gäller efterlevnaden av dessa förordningar.

Passagerares bristande medvetenhet om sina rättigheter och problem med att hävda dessa rättigheter är återkommande problem, vilket framgår av flera Eurobarometerundersökningar. Den senaste undersökningen från 2019¹⁴ visar att endast en av tre EU-medborgare vet att de skyddas av särskilda rättigheter när de reser med flyg-, järnvägs- och busstransporter och transporter till sjöss och på inre vattenvägar i EU (vilket liknar resultatet i Eurobarometerundersökningen från 2014). Av denna anledning anordnar kommissionen regelbundet kampanjer för att främja passagerares medvetenhet om rättigheter och erbjuder information på den gemensamma digitala ingången "Your Europe" samt i appen för passagerares rättigheter som finns tillgänglig på alla officiella EU-språk.

Passagerares bristande medvetenhet och problem med att hävda sina rättigheter lyftes även fram av Europeiska revisionsrätten i de rapporter från 2018 och 2021 som nämns ovan.

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

Förslaget tar hänsyn till annan EU-lagstiftning som för närvarande ses över eller utarbetas i syfte att säkerställa harmonisering och samstämmighet. Detta inbegriper i synnerhet de pågående initiativen om konsumentskydd – vilket omfattar EU:s förordningar om passagerares rättigheter – som likaså är kompletterande, men inte överlappar detta initiativ.

När det gäller översynen av direktiv (EU) 2015/232 om paketresor och sammanlänkade researrangemang är reglerna om paketresor enligt samma direktiv och förslaget om att se över det¹⁵ likaså förenliga med detta förslag: De båda rör förvisso resor, men de handlar om två

¹¹ Kommissionens arbetsprogram 2024 – Nå resultat i dag, stå redo i morgon, COM(2023) 638 final, 17.10.2023, bilaga III, s. 26, nr 109.

¹² Se interinstitutionellt förfarande 2013/0072(COD)
[https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en)
och förteckningen över gemensamma lagstiftningsprioriteringar för 2023 och 2024.
<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 och SWD(2021) 415.
https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_sv.

¹⁴ Särskild Eurobarometerundersökning 2019 om EU-medborgarnas åsikter om passagerarrättigheter,
<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

¹⁵ 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.

separata marknader. Detta förslag behandlar enbart – i linje med befintlig lagstiftning om passagerares rättigheter och förslaget om att ändra dem – persontransporttjänster (t.ex. en kombination av en tåg- och en bussförbindelse), medan reglerna om paketresor omfattar en kombination av olika resetjänster som erbjuds av en arrangör (t.ex. ett paket med en kombination av flygning och hotellinkvartering). Om en tjänsteleverantör (transportör) ställer in tjänsten har arrangörerna enligt förslaget om paketresor och sammanlänkade researrangemang liksom de mellanhänder som har betalat för passagerarens färdbiljetter från sitt eget konto enligt detta förslag rätt att få återbetalningen från dessa tjänsteleverantörer inom sju dagar. Passagerare som bokar en flygbiljett via en mellanhand kommer likaså att få en återbetalning inom 14 dagar, precis som paketresenärer. Förslaget angående direktivet om paketresor omfattar även frågor såsom förskottsbetalningar och skydd vid obestånd medan skyddet av passagerare i händelse av ett lufttrafikföretags insolvens och större kriser kommer att behandlas i den pågående översynen av förordning (EG) nr 1008/2008 (lufttrafikförordningen), närmare bestämt med hjälp av åtgärder för att förbättra lufttrafikföretagens ekonomiska förmåga och resiliens och förebygga konkurser och likviditetskriser¹⁶.

Upprätthållandet av konsumentskyddslagstiftningen vilar på två kompletterande pelare. För det första kan konsumenter använda sig av verktyg för privat tillsyn av efterlevnaden: prövning i domstol och tvistlösning utanför domstol. Kommissionen antog 2023 ett förslag om ändring av direktiv 2013/11/EU (direktivet om alternativ tvistlösning) för att ytterligare stärka tvistlösningen utanför domstol¹⁷, både individuellt och som grupp. Detta förslag stärker den alternativa tvistlösningen, i och med att det kräver att nationella tillsynsorgan informerar passagerarna om möjligheterna till alternativ tvistlösning. För det andra kan konsumenter skyddas med hjälp av offentlig tillsyn, vilket främst utförs av offentliga myndigheter som skyddar konsumenternas kollektiva intresse. Passagerares rättigheter upprätthålls främst av de nationella tillsynsorgan som ansvarar för EU:s förordningar om passagerares rättigheter. Förordning (EU) 2017/2394 (förordningen om konsumentskyddssamarbete) är ett kompletterande instrument genom vilket det inrättas en samarbetsram som gör det möjligt för nationella myndigheter i alla länder i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet att tillsammans hantera överträdelser av konsumentregler (däribland passagerares rättigheter) när tjänsteleverantören och konsumenten befinner sig i olika länder. Insatser som har sin grund i förordningen om konsumentsskyddssamarbete mot flygbolag och mellanhänder har visat att dialogerna kan vara ett användbart verktyg för att stödja efterlevnaden av passagerares rättigheter, men även att gällande regler måste stärkas och det i synnerhet om en mellanhand var inblandad i biljettköpet¹⁸.

Detta förslag är förenligt med kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 om multimodala reseinformationstjänster¹⁹. Enligt denna förordning måste datainnehavare (t.ex. transportmyndigheter, transportföretag och infrastrukturförvaltare) göra data om transportnät

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Oversyn-av-lufttrafikforordningen_sv.

¹⁷ Förslag till EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828, COM(2023) 649 final, 17.10.2023.

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

¹⁹ 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).

(inbegripet data om transporttjänster såsom tidtabeller och drifttider) tillgängliga för dataanvändare via nationella åtkomstpunkter som inrättats av medlemsstaterna, om dessa data finns tillgängliga i ett digitalt maskinläsbart format. Det är även förenligt med förslaget till översyn av kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926²⁰. Genom denna översyn utvidgas detta krav genom att stegvis, från december 2025 till december 2028, lägga till dynamiska datatyper såsom ankomst- och avgångstider i realtid. Detta är av stor vikt för detta förslag när det gäller realtidsinformation till passagerare om resestörningar när de byter transportsätt. Detta kommer att främjas ytterligare av den föreslagna ändringen av direktivet om intelligenta transportsystem (ITS)²¹: Ändringen bör säkerställa att ITS-tillämpningar på vägtransportområdet möjliggör sömlös integration med andra transportsätt, såsom järnväg eller aktiv mobilitet, och därmed underlättar en omställning till dessa transportsätt när så är möjligt, i syfte att öka effektiviteten och tillgängligheten.

Detta förslag är även förenligt med meddelandet om ett gemensamt europeiskt dataområde för mobilitet, som beskriver den föreslagna färdplanen för skapandet av ett gemensamt europeiskt dataområde för mobilitet, inbegripet mål, huvudsakliga egenskaper, stödåtgärder och delmål. Syftet är att underlätta åtkomst till och sammanslagning och delning av data från befintliga och framtida datakällor för transport och mobilitet²².

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. Denna bestämmelse är den rättsliga grunden för de förordningar om passagerares rättigheter som för närvarande är i kraft. Vidare får unionslagstiftaren enligt artikel 100.2 i EUF-fördraget fastställa lämpliga bestämmelser för sjöfart.

• Subsidiaritetsprincipen (för icke-exklusiv befogenhet)

Skyddsnivån för passagerare var ganska begränsad innan förordningarna om passagerares rättigheter antogs. På den inre marknaden är det många transportörer (inte bara flygbolag, utan även järnvägsföretag och rederier och i allt större utsträckning bussföretag) som tillhandahåller sina tjänster i olika medlemsstater och till och med utanför EU. Därför är det nödvändigt att harmonisera passagerares rättigheter på EU-nivå för att säkerställa lika villkor för alla aktörer som deltar i tillhandahållandet av transporttjänster (t.ex. transportörer, infrastrukturförvaltare [vilket är särskilt relevant för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet], mellanhänder etc.) som ofta är gränsöverskridande. Det är fortfarande ett faktum att effektiv verkställighet bygger på samarbete mellan medlemsstaterna och att övervakningen utförs på nationell nivå. När det gäller återbetalning från mellanhänder är luftfartsmarknaden i EU i allt väsentligt gränsöverskridande, och några av de största

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Multimodala-resor-i-EU-nya-specifikationer-for-informationstjanster_sv.

²¹ 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).

²² 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.

mellanhänderna är internationella marknadsaktörer. Åtgärder på nationell nivå kan leda till snedvridningar av den inre marknaden, och samtidigt måste passagerarna kunna hävda sina rättigheter på samma sätt och åtnjuta samma skydd oavsett vilken medlemsstat de reser i.

De nya åtgärder som avser efterlevnad skulle göra det möjligt att effektivisera de befintliga rättigheterna genom att se till att nationella tillsynsorgans tillsynsmetoder ger transportörer, terminaloperatörer och mellanhänder (särskilt de som inte alltid tillämpar de befintliga reglerna om passagerares rättigheter på ett helt korrekt sätt) incitament att ge passagerarna ett fullgott skydd och genom att undanröja hinder för att medborgarna effektivt ska kunna utöva sina rättigheter enligt unionsrätten. Ett effektivare genomförande av passagerares rättigheter kommer att uppmuntra människor att använda kollektivtrafik i större utsträckning i stället för personbilar, och på så vis bidra till den gröna given. Slutligen kommer de nya åtgärderna att bidra till att stärka skyddet för flygpassagerare i hela EU och säkerställa att de erhåller återbetalning även om de har bokats via en mellanhand. Av dessa anledningar kräver de problem som identifieras ovan åtgärder på EU-nivå.

- **Proportionalitetsprincipen**

Såsom anges i kapitel 7 i konsekvensbedömningen som åtföljer detta förslag och i punkt 3 nedan är det inget av de två alternativ som behandlar efterlevnad som går utöver vad som är nödvändigt för att uppnå de övergripande politiska målen att säkerställa att den inre marknaden för persontransporter fungerar väl och uppnå ett konsumentskydd på hög nivå för passagerare när de reser med ett transportsätt eller byter mellan olika transportsätt under resan, genom att göra det möjligt för transportörer, mellanhänder och (särskilt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet) terminaloperatörer och nationella förvaltningar att tillämpa och efterleva dessa rättigheter på ett ändamålsenligt och effektivt sätt. Detsamma gäller de politiska alternativen för att hantera den bristande tydligheten när det gäller regler om återbetalning när en flygning har bokats via en mellanhand.

- **Val av instrument**

Eftersom detta är ett förslag till översyn av fem befintliga förordningar är det valda instrumentet likaså en förordning.

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

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

År 2020–2021 genomförde kommissionen utvärderingar av förordningarna om flygpassagerarrättigheter när det gäller personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (förordning (EG) nr 1107/2006), resor till sjöss och på inre vattenvägar (förordning (EU) nr 1177/2010) och busstransporter (förordning (EU) nr 181/2011). De tre utvärderingarna belyser att det fortfarande finns utmaningar, i synnerhet när det gäller att tillämpa dessa regler samt övervaka och upprätthålla dem. De visade att omfattningen av verksamheterna för övervakning av efterlevnaden varierar kraftigt bland medlemsstaterna och att nationella tillsynsorgan ofta inte är tillräckligt medvetna om huruvida och hur passagerares rättigheter skyddas. Den totala mängden klagomål som lämnats in till nationella tillsynsorgan är sammantaget fortsatt liten eller mycket liten: omkring 15 klagomål per miljon passagerare vad gäller flygpassagerarrättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, omkring 1 klagomål per miljon passagerare vad gäller passagerarrättigheter vid

transport till sjöss och på inre vattenvägar och omkring 1,5 klagomål per miljon passagerare vad gäller passagerarrättigheter vid busstransport, men det är fortfarande oklart om det beror på att passagerares rättigheter skyddas väl eller på att passagerarna inte klagat och om så är fallet av vilka anledningar, inbegripet på grund av att de inte är medvetna om passagerarrättigheterna.

- **Samråd med berörda parter**

Samråden syftade till att samla in kvalitativa och kvantitativa underlag från relevanta intressentgrupper och från allmänheten.

De relevanta intressentgrupperna består av organisationer som företräder konsumenter och passagerare (inbegripet personer med funktionsnedsättning), nationella tillsynsorgan och andra offentliga myndigheter, organ för alternativ tvistlösning, transportörer (flygbolag, järnvägsföretag, bussföretag, rederier) och deras sammanslutningar samt terminaloperatörer (flygplatsernas ledningsenheter, järnvägsstationsförvaltare, bussterminaloperatörer, hamnterminaloperatörer) och deras sammanslutningar, mellanhänder (förmedlande biljettutfärdare, onlineresebyråer, paketresearrangörer) och deras sammanslutningar, försäkringsbolag och fonder för insolvensskydd, kreditkortsföretag och kompensationsföretag.

Kommissionen genomförde samråd med berörda parter med hjälp av följande metoder: svar på inbjudan att lämna synpunkter, öppet offentligt samråd online, riktade offentliga samråd med de relevanta intressentgrupperna via webbenkäter, intervjuer, workshoppar och expertgruppmöten med nationella tillsynsorgan²³.

- **Insamling och användning av sakkunnigutlåtanden**

Revisionsrätten

Europeiska revisionsrättens särskilda rapport nr 30/2018: *Passagerarnas rättigheter inom EU är omfattande, men passagerarna måste fortfarande kämpa för dem* och särskild rapport 15/2021 om flygpassagerares rättigheter under covid-19-pandemin togs i beaktande. Dessa rekommendationer syftar till att förbättra samstämmigheten, tydligheten och ändamålsenligheten i ramverket för passagerares rättigheter i EU och att ge de nationella tillsynsorganen större makt och utöka kommissionens befogenhet.

Utvärderingsstudier

De tre utvärderingarna av passagerares rättigheter vad gäller transport till sjöss och på inre vattenvägar och busstransport samt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som reser med flyg, som offentliggjordes 2021, fungerade likaså som externa sakkunnigutlåtanden.

Övriga studier och undersökningar

Externa studier om den nuvarande skyddsnivån för flygpassagerare i EU²⁴ (2020) och om passagerares rättigheter i samband med multimodala transporter²⁵ (2019) togs också i

²³ Mer information om samrådet med berörda parter finns i den sammanfattande rapporten i bilaga 2 till konsekvensbedömning SWD(2023) 386.

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU – Europeiska unionens publikationsbyrå \(europa.eu\).](#)

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

beaktande, liksom Eurobarometerundersökningen om passagerares rättigheter som genomfördes 2019²⁶.

Konsekvensbedömning

En extern studie genomfördes för att underbygga konsekvensbedömningen.

Förslaget till förordning om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen åtföljs av en konsekvensbedömningsrapport, som fick ett positivt yttrande med reservationer från nämnden för lagstiftningskontroll den 7 juli 2023. Konsekvensbedömningsrapporten reviderades i enlighet med nämndens slutsatser och rekommendationer. Problemanalysen och analysen av fördelar förbättrades, särskilt när det gäller förväntade fördelar för konsumenterna. En mer utförlig bedömning av konsekvenserna för konkurrenskraften för de ekonomiska aktörer som påverkas mest lades till.

I konsekvensbedömningen behandlades i detalj politiska alternativ för att hantera de två problemområden som detta förslag omfattar, nämligen 1) passagerare som inte fullt ut utnyttjar sina rättigheter på grund av brister i genomförandet och efterlevnaden och 2) otydliga regler om återbetalning när flygningarna har bokats via en mellanhand.

När det gäller detta förslag är det rekommenderade alternativet i konsekvensbedömningen en kombination av de alternativ som rankades högst för varje problemområde, dvs. politiskt alternativ 1.2 för efterlevnad och politiskt alternativ 3.2 för återbetalningar.

På efterlevnadsområdet övervägdes två politiska alternativ:

Alternativ 1.1 syftar till att harmonisera efterlevnaden och reglerna om klagomålshantering genom att införa åtgärder som återfinns i den nya förordningen (EU) 2021/782 om tågresenärers rättigheter (åtgärd a–d) och i kommissionens förslag från 2013 om flygpassagerares rättigheter (åtgärd e) för andra transportsätt:

- (a) Transportörer, terminalförvaltare och mellanhänder kommer att vara skyldiga att lämna relevanta uppgifter till nationella tillsynsorgan på deras begäran. Åtgärden kommer att ha en mycket positiv inverkan på den tillsyn som utförs av nationella tillsynsorgan, i och med att den i hög grad kommer att öka deras kunskap om intressenternas beteende.
- (b) Transportörer och terminaloperatörer kommer att vara skyldiga att anta och genomföra tjänstekvalitetsnormer och rapportera om genomförandet av dem. Transportörer kommer även att vara skyldiga att informera passagerare och nationella tillsynsorgan om deras tillämpning av passagerarrättigheter.
- (c) Kommissionen ges befogenhet att anta standardiserade formulär för begäranden om återbetalning och kompensation för att göra det enklare för passagerarna att göra sådana anspråk. Dessa formulär kommer att hjälpa medborgarna att lämna in fullständiga ärendehandlingar med alla relevanta uppgifter och aktörerna kommer att

²⁶ <https://op.europa.eu/sv/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.
Särskild Eurobarometerundersökning 2019 om EU-medborgarnas åsikter om passagerarrättigheter, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

vara skyldiga att godta dem, samtidigt som aktörernas och de nationella tillsynsorganens befintliga formulär fortsatt skulle vara giltiga.

- (d) De nationella tillsynsorganen kommer att vara skyldiga att vid behov informera passagerarna om deras rätt att ansöka om individuell gottgörelse med hjälp av organ för alternativ tvistlösning.
- (e) Kommissionen kan begära att nationella tillsynsorgan utför utredningar, i synnerhet i ärenden som berör flera medlemsstater för att få till stånd relevant samarbete mellan medlemsstaterna.

Alternativ 1.2 består av alla åtgärder i alternativ 1.1 plus ytterligare två åtgärder:

- (f) Bättre information till passagerarna om deras rättigheter som passagerare i syfte att öka deras medvetenhet om dessa rättigheter, i synnerhet vid bokningstillfället och störningar under resan.
- (g) En skyldighet för nationella tillsynsorgan att utföra verksamheter för övervakning av efterlevnaden på grundval av en riskbedömning. De nationella tillsynsorganen kommer att använda sig av uppgifter från berörda parter på bästa sätt och ta fram ett övervakningsprogram utifrån bedömningen av risken för återkommande brister i tillämpningen av reglerna om passagerares rättigheter. Transportörer och terminalförvaltare kommer att säkerställa att bristande efterlevnad som identifieras i samband med de nationella tillsynsorganens övervakning åtgärdas omgående.

Det rekommenderade alternativet på efterlevnadsområdet är alternativ 1.2, vilket är det politiska alternativ som bäst säkerställer att transportörer och terminaloperatörer uppfyller sina respektive skyldigheter, bidrar till effektiv klagomålshantering för passagerarna och bäst säkerställer att de nationella tillsynsorganen upprätthåller passagerarrättigheter på det mest effektiva och ändamålsenliga sättet i alla medlemsstater. Alternativ 1.2 för med sig högre merkostnader för transportörer, terminaloperatörer och nationella tillsynsorgan än alternativ 1.1, men skillnaden är marginell (130,7 miljoner euro för alternativ 1.1 jämfört med 138 miljoner euro för alternativ 1.2, uttryckt som nuvärde under 2025–2050 i förhållande till utgångsscenario) och merkostnaderna uppvägs av de presenterade åtgärdernas ökade effektivitet. Alternativ 1.2 är även det effektivaste alternativet. Det är mer långtgående när det gäller att anpassa tillsynsinsatserna bland medlemsstaterna.

När det gäller återbetalning i pengar för flygbiljetter som har bokats via mellanhänder övervägdes tre alternativ i konsekvensbedömningen: Alternativ 3.1: Alternativet att passagerarna enbart kan begära återbetalning från transportören. Alternativ 3.2: Alternativet att transportören kan besluta huruvida passageraren måste begära om återbetalning från mellanhanden (förutsatt att mellanhanden går med på det) eller transportören. Alternativ 3.3: Passageraren kan välja att begära återbetalning från mellanhanden eller lufttrafikföretaget. Alternativen 3.1 och 3.2 ansågs vara lika effektiva i fråga om att säkerställa att återbetalningsprocessen är tydlig, eftersom både mellanhanden och lufttrafikföretaget skulle skapa tydlighet på förhand innan bokningen görs. När det gäller ändamålsenlighet rankades alternativ 3.2 högst, med minst kostnader för alla berörda parter, följt av alternativ 3.3 och slutligen alternativ 3.1. Alternativen 3.2 och 3.3 ansågs bidra lika mycket till en samstämmig politik, i synnerhet eftersom de är i linje med direktivet om paketresor och den pågående översynen av samma direktiv. När det gäller subsidiaritet och proportionalitet rankades alternativ 3.2 mycket högre än de andra två alternativen. Det är det enda alternativet som tar hänsyn till de nuvarande fördelningsmodellerna för lufttrafikföretag, och det är minst ingripande när det gäller marknadspraxis. Av dessa anledningar valdes alternativ 3.2 som rekommenderat alternativ. Det förutsätts leda till administrativa kostnader för

lufttrafikföretagen på 0,07 miljoner euro och administrativa kostnader för mellanhänderna på 57,42 miljoner euro samt minskade krångelkostnader för konsumenterna på 1 679,1 miljoner euro (alla siffror uttrycks som nuvärde under 2025–2050 i förhållande till utgångsscenario)²⁷.

Det rekommenderade alternativet förväntas ha en mycket begränsad inverkan på sysselsättningen och miljön. Det kommer att ge passagerarna ökat förtroende för att passagerarrättigheterna efterlevs, inbegripet när de köper flygbiljetter via en mellanhand, vilket i sin tur kommer att stödja övergången till att konsumenterna gör mer hållbara transportval när de reser. Det rekommenderade alternativet är förenligt med miljömålen i den europeiska gröna given och den europeiska klimatlagen. Det bidrar till mål 13 för hållbar utveckling (vidta omedelbara åtgärder för att bekämpa klimatförändringarna och dess konsekvenser). Konsekvenserna för små och medelstora företag i form av merkostnader förväntas vara mycket begränsade²⁸.

- **Lagstiftningens ändamålsenlighet och förenkling**

Detta initiativ ingår i kommissionens arbetsprogram för 2023 i bilaga II (Refit-initiativ) under rubriken ”En ekonomi för människor”²⁹. Det har en viktig Refit-dimension när det gäller harmonisering av rättigheter för olika transportsätt. För passagerare och de nationella tillsynsorganen kommer det föreslagna EU-omfattande standardiserade formuläret för begäranden som passagerarna alltid kan använda sig av (i stället för att använda verktyg för begäranden som varierar bland olika aktörer) att göra livet enklare för passagerare och möjligen även för aktörer och nationella tillsynsorgan. För transportföretagen kommer det att bli tydligare hur de ska iaktta de befintliga rättigheterna, vilket kommer att effektivisera genomförandet. För aktörer som tillämpar passagerarrättigheter på rätt sätt kommer de ytterligare skyldigheterna att fullgöras till lägsta kostnad. De nya skyldigheterna kommer att uppmuntra till förändring vad gäller aktörer som återkommande brister i tillämpningen av vissa rättigheter. De nationella tillsynsorganen kommer att effektiviseras i och med att transportföretagen kommer att behöva dela fler uppgifter med dem om sin efterlevnad av reglerna, vilket möjliggör en riskbaserad metod inom ramen för tillsynsverksamheten.

Initiativet innehåller även förenklingar för passagerare som använder sig av mellanhänder för att köpa flygbiljetter, i och med att det blir tydligt hur de ska få återbetalning (framför allt av vem och när). Tydliga tidsfrister för mellanhänders återbetalning till passagerare kommer att innebära att passagerarna slipper krånglet med att behöva kontrollera olika villkor där betalningsfristerna för närvarande ofta inte anges. För både lufttrafikföretag och mellanhänder kommer återbetalningsprocessen att effektiviseras, i och med att processen och tidsfrister, liksom informationskanaler, kommer att vara tydliga för alla parter.

Små och medelstora företag som påverkas av initiativet utgör 95 % av mellanhänderna inom lufttransporter, 85 % av busstrafikföretagen och 99 % av företagen inom passagerartransport till sjöss och på inre vattenvägar³⁰.

Konsekvenserna för EU:s konkurrenskraft eller på internationell handel väntas vara i stort sett vara neutrala.

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, bilaga II: Refit-initiativ, s. 7, nr 6.

³⁰ SWD(2023) 386.

Alla utom en av åtgärderna på efterlevnadsområdet reglerar förhållandet mellan nationella tillsynsorgan och aktörer eller kommissionen och nationella tillsynsorgan, och de är anpassade efter den digitala miljön. Införandet av standardiserade formulär för återbetalning och klagomål är den enda åtgärd som har direkt inverkan på medborgarna. Dessa formulär kommer att finnas tillgängliga både i fysiskt och digitalt format: majoriteten av medborgarna väntas använda det digitala formatet, men de medborgare som av någon anledning inte använder digitala lösningar kommer inte att uteslutas.

De åtgärder som planeras på återbetalningsområdet är lämpliga för både den fysiska och den digitala miljön. Passagerarna bör informeras om kontaktuppgifter på nätet, telefonnummer och adressuppgifter till det organ som passageraren bör begära återbetalning från. Lufttrafikföretagens enda kontaktpunkt ska erbjuda kontaktmöjligheter via telefon, post och på nätet. Mellanhänder inom lufttransporter och lufttrafikföretag bör informera passagerarna om återbetalningsprocessen på sina webbplatser, men även i bokningsbekräftelsen.

Målen för hållbar utveckling

Initiativet bidrar till **målen för hållbar utveckling** #10 minska ojämlikheten inom och mellan länder (när det gäller passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet), #13 bekämpa klimatförändringen (förbättrade passagerarrättigheter kan uppmuntra människor att utnyttja kollektivtrafik i större utsträckning i stället för personbilar) och #16 tillhandahålla tillgång till rättvisa för alla samt bygga upp effektiva och inkluderande institutioner med ansvarsskyldighet (förbättrade och tillgängliga möjligheter till rättslig prövning för passagerare och bättre tillsynsverktyg för förvaltningen).

Kontroll av klimatkonsekvens

Förslaget är förenligt med klimatneutralitetsmålet i den europeiska klimatlagen och unionens mål för 2030 och 2050 och bidrar till att uppnå det globala målet #13 bekämpa klimatförändringen, såsom nämns ovan.

Grundläggande rättigheter

Detta förslag är förenligt 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.

Skyldigheten att dela passagerarnas personuppgifter inverkar på rätten till skydd av personuppgifter enligt artikel 8 i stadgan. Denna skyldighet är nödvändig och proportionerlig i ljuset av målet att säkerställa att konsumenter skyddas effektivt i enlighet med artikel 38 i stadgan. För att ytterligare begränsa effekterna på uppgiftsskyddet införs dessutom skyddsåtgärder för uppgifter, närmare bestämt ändamålsbegränsning och en exakt lagringstid. Ytterligare bestämmelser i förslaget om användningen av passagerares kontaktuppgifter bidrar till respekten för rätten till skydd av personuppgifter enligt artikel 8 i stadgan genom att tydligt fastställa vilka personuppgifter som kan användas för bestämda ändamål (för att informera, göra en återbetalning till och omboka passagerare 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 effektivitet på grundval av de framstegsindikatorer som anges i konsekvensbedömningen, exempelvis antalet klagomål som nationella tillsynsorgan, organ för alternativ tvistlösning och europeiska konsumentcenter mottar, antal och typ av övervakningsverksamheter som de nationella tillsynsorganen utför och antalet sanktioner som de ålägger aktörer³¹. Dessutom kommer Eurobarometerundersökningarna att fungera som en indikator för att mäta passagerarnas kunskaper om sina rättigheter och hur nöjda de är med transportföretagens efterlevnad av EU:s passagerarrättigheter. Lufttrafikföretagens rapporter om genomförandet av tjänstekvalitetsnormer kommer likaså att vara ett användbart verktyg för att utvärdera åtgärden. Vad gäller återbetalning när flygbiljetten har bokats via en mellanhand kommer antalet förfrågningar och klagomål från passagerare till nationella tillsynsorgan om att de hänvisas fram och tillbaka mellan lufttrafikföretag och mellanhänder samt klagomål till nationella tillsynsorgan angående mellanhänder (vilka förväntas öka i och med att de nationella tillsynsorganens uppgifter för närvarande inte omfattar mellanhänder), som de nationella tillsynsorganen rapporterar till kommissionen, att utgöra viktiga indikatorer.

I meddelandet *EU:s konkurrenskraft på lång sikt – efter 2030*³² åtog sig kommissionen att rationalisera och förenkla rapporteringskraven, utan att undergräva de därmed sammanhängande politiska målen. Detta förslag är förenligt med de målen. Det för med sig en ny skyldighet för lufttrafikföretag, busstransportörer och transportörer till sjöss och på inre vattenvägar³³ att vartannat år offentliggöra en rapport om genomförandet av sina tjänstekvalitetsnormer med nyckelprestationsindikatorer som rör passagerares rättigheter (t.ex. punktlighet, hantering av klagomål, samarbete med företrädare för personer med funktionsnedsättning), men dessa rapporter är absolut nödvändiga för att övervaka och hävda passagerares rättigheter. I samband med samrådet med berörda parter uppgav transportörerna att de redan samlar in uppgifterna i fråga, och rapporteringsfrekvensen (bara vartannat år) valdes för att hålla ned kostnaderna för genomförandet av dessa åtgärder. Rapporterna kommer att utgöra en värdefull informationskälla för nationella tillsynsorgan med begränsade resurser för att utföra sina övervaknings- och tillsynsuppgifter, och de kommer dessutom att göra det möjligt för passagerare att fatta välgrundade beslut om vilken transportör de ska välja utifrån tjänstekvalitet och skulle även kunna främja konkurrens mellan transportörer som bygger på deras tjänstekvalitet.

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

Förslaget kommer att ha begränsad inverkan på strukturen i de fem ändrade förordningarna. Det kommer att komplettera det befintliga regelverket genom att lägga till en uppsättning övergripande krav till de nuvarande specifika reglerna för respektive transportsätt. Den nya förordningens struktur kommer att bestå av följande artiklar.

Skäl

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Järnvägsföretag har redan denna skyldighet enligt artikel 29 i förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer.

Skälen kommer att lägga fokus på passagerarrättigheternas bidrag till den gemensamma transportpolitiken och konsumentskyddspolitikerna samt målen i strategin för hållbar och smart mobilitet. Skälen lyfter även fram de problem och mål som behandlas i förslaget och motiveringen till de föreslagna åtgärderna.

Artikel 1: Ändring av förordning (EG) nr 261/2004 (om flygpassagerares rättigheter)

Artikeln innehåller definitioner av de nya inslagen i den ändrade förordningen och de särskilda bestämmelserna om de nya kraven: återbetalning när biljetten har bokats via en mellanhand, bättre information till passagerarna om deras rättigheter vid bokningstillfället och vid störningar under resan, tjänstekvalitetsnormer, ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation, en riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden, delning av information med nationella tillsynsorgan och information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning.

Artikel 2: Ändringar av förordning (EG) nr 1107/2006 (om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet)

Efter definitionerna av de nya inslagen i den ändrade förordningen innehåller artikeln de särskilda bestämmelserna om de nya kraven: tjänstekvalitetsnormer, ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation, en riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden, delning av information med nationella tillsynsorgan, information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning, samarbete mellan medlemsstater och kommissionen och kommittén för passagerares rättigheter.

Artikel 3: Ändringar av förordning (EU) nr 1177/2010 (om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar)

Efter definitionerna av de nya inslagen innehåller artikeln de särskilda bestämmelserna om de nya kraven som ändrar förordningen: ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation, bättre information till passagerarna om deras rättigheter vid bokningstillfället och vid störningar under resan, tjänstekvalitetsnormer, en riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden, delning av information med nationella tillsynsorgan, information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning, samarbete mellan medlemsstater och kommissionen och kommittén för passagerares rättigheter.

Artikel 4: Ändringar av förordning (EU) nr 181/2011 (om passagerares rättigheter vid busstransport)

Efter definitionerna av de nya inslagen i den ändrade förordningen innehåller artikeln de särskilda bestämmelserna om de nya kraven: ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation, bättre information till passagerarna om deras rättigheter vid bokningstillfället och vid störningar under resan, tjänstekvalitetsnormer, en riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter, delning av information med nationella tillsynsorgan, information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning, samarbete mellan medlemsstater och kommissionen och kommittén för passagerares rättigheter.

Artikel 5: Ändringar av förordning (EU) 2021/782 (om tågresenärers rättigheter)

Artikeln innehåller definitioner av de nya inslagen i den ändrade förordningen och de särskilda bestämmelserna om de nya kraven: kommunikationsmedel för passagerare, den riskbaserade metoden för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter samt samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen.

Artikel 6 innehåller de allmänna bestämmelserna i förordningen vad gäller ikraftträdande.

Slutligen innehåller bilagorna till förordningen detaljerade specifikationer om tjänstekvalitetsnormer inom samtliga transportsätt förutom järnvägstransporter.

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

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

(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) Ett antal ändringar bör göras i Europaparlamentets och rådets förordningar (EG) nr 261/2004³, (EG) nr 1107/2006⁴, (EU) nr 1177/2010⁵, (EU) nr 181/2011⁶ och (EU) 2021/782⁷ för att säkerställa ett effektivt skydd av passagerares rättigheter i unionen vid flyg- och tågresor, resor till sjöss och på inre vattenvägar och vid busstransport.

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>.

⁴ 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>.

⁵ 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>.

⁶ 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, 28.1.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.

⁷ 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>.

- (2) Ändamålsenliga rättigheter för passagerare bör uppmuntra till ett ökat resande med kollektivtrafik, vilket är ett mål som anges i strategin om hållbar och smart mobilitet som antogs av kommissionen i december 2020.
- (3) Kommissionen genomförde övergripande utvärderingar av förordningarna (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010 och (EU) nr 181/2011 mellan 2019 och 2020 och drog därigenom slutsatsen att effektiviteten i unionslagstiftningen om passagerares rättigheter äventyras på grund av passagerares bristande medvetenhet om sina rättigheter och de befintliga bestämmelserna om att utöva dessa rättigheter. I samband med dessa utvärderingar drogs även slutsatsen att passagerare, inbegripet personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, inte till fullo kan dra nytta av sina rättigheter på grund av, å ena sidan, brister i hur dessa tillämpas av transportörer, flygplatsernas ledningsenheter, stationsförvaltare, hamnterminaloperatörer, bussterminaloperatörer och mellanhänder och, å andra sidan, brister i nationella tillsynsmyndigheters efterlevnadskontroll⁸.
- (4) Reglerna i förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010 och (EU) nr 181/2011 behöver förenklas, göras enhetliga och harmoniseras, särskilt vad gäller de regler som rör information till passagerare om deras rättigheter före och under resan, efterlevnaden av passagerarnas rättigheter och hanteringen av passagerares klagomål. Befintliga regler i dessa förordningar bör ändras för att komplettera reglerna i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782⁹, som nyligen antogs, vad gäller formulär för att begära återbetalning eller kompensation, tjänstekvalitetsnormer, transportörens skyldighet att dela information med nationella tillsynsorgan samt information som ska lämnas av nationella tillsynsorgan till passagerare om alternativ tvistlösning.
- (5) Återbetalningsprocessen för flygbiljetter som har bokats genom en mellanhand är för närvarande oklar och bör därför förtydligas. Mellanhänderna är delaktiga i återbetalningsprocessen på två olika sätt: antingen så överför de passagerarens betalningsuppgifter (kreditkortsuppgifter) direkt till lufttrafikföretaget (en s.k. pass through-mellanhand), och lufttrafikföretaget vänder den ursprungliga betalningsströmmen så att återbetalningen går direkt till passagerarens konto, eller så har mellanhanden betalat lufttrafikföretaget från sitt eget konto (en s.k. ansvarig registrerad handlare), och när lufttrafikföretaget vänder betalningsströmmen går återbetalningen till mellanhandens konto. Mellanhanden överför sedan den slutliga återbetalningen till passageraren. Passagerare känner ofta inte till vilken återbetalningsprocess som mellanhanden har valt. Mellanhanden och lufttrafikföretaget bör informera passageraren om återbetalningsprocessen. Lufttrafikföretaget bör i synnerhet offentliggöra huruvida det samarbetar med mellanhänder för hantering av återbetalningar, och i så fall med vilka.
- (6) Det är allmänt utbredd praxis inom luftfartsindustrin att hantera återbetalningar genom den mellanhand som gjorde betalningen till lufttrafikföretaget från sitt eget konto (en s.k. ansvarig registrerad handlare). Lufttrafikföretag bör därför ha denna möjlighet.
- (7) Om lufttrafikföretaget hanterar återbetalningar genom denna typ av mellanhand bör fristen för betalning till passageraren förlängas till högst 14 dagar för att beakta dessa

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

⁹ 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>.

två steg i återbetalningsprocessen. Lufttrafikföretaget bör därför överföra återbetalningen till mellanhanden inom sju dagar, och mellanhanden bör därefter överföra den till passageraren inom ytterligare sju dagar. Om ingen återbetalning har gjorts till passageraren inom 14 dagar bör passageraren emellertid ha rätt att erhålla återbetalningen direkt från det lufttrafikföretag som utför flygningen.

- (8) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679¹⁰ är tillämplig på lufttrafikföretags och mellanhanders behandling av personuppgifter. Varje behandling av personuppgifter ska i synnerhet ske i enlighet med kraven i artiklarna 5.1 och 6.1 i förordning (EU) 2016/679. 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.
- (9) När passageraren köper en biljett via en mellanhand bör lufttrafikföretaget, vid behov, kunna ta kontakt med passageraren direkt för att säkerställa att passageraren får relevant reseinformation och att lufttrafikföretaget fullgör sina skyldigheter enligt denna förordning och enligt tillämplig unionslagstiftning om flygsäkerhet och luftfartsskydd och om lufttrafikföretaget som utför flygningen enligt förordning (EG) nr 2111/2005¹¹. Lufttrafikföretaget kan endast använda dessa kontaktuppgifter för att fullgöra sina skyldigheter och bör inte behandla passagerares kontaktuppgifter för några andra ändamål. Personuppgifterna bör raderas inom 72 timmar efter fullgörandet av ett transportavtal, såvida inte ytterligare lagring av personuppgifterna är motiverad för att fullgöra skyldigheter vad gäller passagerarens rätt till ombokning, återbetalning eller kompensation.
- (10) En riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter, som inte bara bygger på klagomål som mottagits, utan även på övervakning av efterlevnaden i form av till exempel inspektioner, bör säkerställa att nationella tillsynsorgan bättre kan upptäcka och korrigera brister i hur transportörer och terminalförvaltare efterlever befintliga regler.
- (11) Information som lämnas till passagerare om deras rättigheter före och under resan bör leda till ökad medvetenhet. Denna information bör vara kortfattad och göras tillgänglig på ett enkelt, väl synligt och direkt sätt. Informationen bör tillhandahållas på ett tydligt och begripligt sätt, i möjligaste mån i elektronisk form.
- (12) Nationella tillsynsorgan bör samarbeta sinsemellan för att säkerställa att de berörda förordningarna tolkas och tillämpas på ett harmoniserat sätt. Transportörer, terminalförvaltare och mellanhänder bör regelbundet förse nationella tillsynsorgan med information om alla aspekter som rör tillämpningen av de berörda förordningarna, så att nationella tillsynsorgan bättre kan fullgöra sina övervakningsuppgifter.
- (13) Transportörer och terminalförvaltare bör fastställa, förvalta och övervaka tjänstekvalitetsnormer för all persontrafik som återspeglar varje transportslags operativa egenskaper. Dessa tjänstekvalitetsnormer bör bland annat omfatta

¹⁰ 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).

¹¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2111/2005 av den 14 december 2005 om upprättande av en gemenskapsförteckning över alla lufttrafikföretag som förbjudits att bedriva verksamhet inom gemenskapen och om information till flygpassagerare om vilket lufttrafikföretag som utför en viss flygning, samt om upphävande av artikel 9 i direktiv 2004/36/EG (EUT L 344, 27.12.2004, s. 15).

förseningar, inställelse, assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, system för klagomålshantering, kundtillfredsställelse och renlighet. Transportörer bör också offentliggöra information om sina tjänstekvalitetsnormer.

- (14) Vad gäller flygpassagerares rättigheter bör lufttrafikföretag sträva efter att fastställa industristandarder om handbagagets vikt och dimensioner, i syfte att minska dagens spridning av olika praxis och ge passagerare en bättre reseupplevelse, samt rapportera om hur dessa standarder följs som en del av företagets system för kvalitetsstyrning av tjänster. Att lufttrafikföretagen offentliggör genomföranderapporter om sina kvalitetsnormer bör göra det möjligt för passagerare att göra jämförelser och medvetna val, främja konkurrens på grundval av tjänsternas kvalitet och underlätta en enhetlig övervakning och efterlevnadskontroll av nationella tillsynsorgan.
- (15) För att underlätta för passagerare att begära återbetalning eller kompensation i enlighet med de berörda förordningarna bör formulär som är giltiga i hela unionen fastställas för sådana begäranden. Passagerare bör ha möjlighet att lämna in sina begäranden med hjälp av ett sådant formulär.
- (16) Passagerare som ansöker om individuell gottgörelse bör informeras om möjligheten att inte klagomål till organ för alternativ tvistlösning vad gäller påstådda överträdelser av de berörda förordningarna. De nationella tillsynsorganen är bäst lämpade att göra detta.
- (17) Mot bakgrund av artikel 9 i *FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning*, och för att ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet möjligheter till flygresor som är likvärdiga med andra medborgares, bör en ledsagares resa vara kostnadsfri om ett lufttrafikföretag, dess agenter eller en researrangör kräver att personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet ska ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs enligt tillämpliga säkerhetskrav som fastställts i internationell rätt, unionsrätt eller nationell rätt eller av den behöriga myndigheten. Vidare bör den tillämpliga bestämmelsen anpassas till de befintliga rättigheter som finns i unionen vad gäller transporter med järnväg, med buss och till sjöss och på inre vattenvägar. Om information till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet tillhandahålls i lättillgänglig form bör den dessutom tillhandahållas i enlighet med tillämplig lagstiftning såsom tillgänglighetskraven i bilaga I till direktiv (EU) 2019/882¹².
- (18) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att säkerställa en faktisk efterlevnad av passagerares rättigheter vid transporter med flyg, järnväg och buss och till sjöss och på inre vattenvägar, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare, på grund av behovet av att ha samma regler på den inre marknaden, bättre kan uppnås 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.
- (19) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter. Dessa befogenheter bör utövas i

¹² 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>.

enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011¹³. Granskningsförfarandet bör användas för att anta de gemensamma formulären för begäranden om återbetalning och kompensation.

- (20) 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.
- (21) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 42.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725¹⁴ och avgav ett yttrande den [].

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Ändring av förordning (EG) nr 261/2004

Förordning (EG) nr 261/2004 ska ändras på följande sätt:

- (1) I artikel 2 ska följande definition läggas till:
- ”z) *mellanhand*: varje biljettutfärdare, arrangör eller återförsäljare enligt definitionen i artikel 3.8 och 3.9 i direktiv (EU) 2015/2302, annan än en transportör.”.
- (2) Följande artikel ska införas som artikel 8a:

”Artikel 8a

Återbetalning när biljetten har bokats via en mellanhand

1. Om passageraren har köpt en biljett via en mellanhand får det lufttrafikföretag som utför flygningen göra den återbetalning som avses i artikel 8.1 a genom samma mellanhand i enlighet med denna artikel.
2. Mellanhanden och lufttrafikföretaget 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. Lufttrafikföretaget ska, på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt, offentliggöra huruvida det har godkänt att återbetalningar hanteras via mellanhänder, och vilka de godkända mellanhänderna i så fall är.
5. Följande regler ska tillämpas vid återbetalningar via mellanhänder som har betalat lufttrafikföretaget för biljetter från sitt eget konto:

¹³ 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).

¹⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1245/2002/EG (EUT L 295, 21.11.2018, s. 39).

a) Lufttrafikföretaget 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 8.1 a första strecksatsen. Mellanhanden ska använda det ursprungliga betalningssättet för att återbetala passageraren, senast inom ytterligare sju dagar, och informera passageraren och lufttrafikföretaget om detta.

b) Om passageraren inte erhåller återbetalningen inom 14 dagar från den dag då återbetalning har valts i enlighet med artikel 8.1 a första strecksatsen ska lufttrafikföretaget som utför flygningen kontakta passageraren, senast dagen efter utgången av fjortondagarsperioden, för att erhålla betalningsuppgifterna för återbetalningen. Efter mottagandet av dessa betalningsuppgifter ska lufttrafikföretaget som utför flygningen återbetala passageraren inom sju dagar och informera passageraren och mellanhanden om detta.

6. Denna artikel ska inte påverka de skyldigheter som fastställs i direktiv (EU) 2015/2302 för lufttrafikföretag som utför flygning.”.

(3) Följande artikel ska införas som artikel 14a:

”Artikel 14a

Informationsöverföring

1. Informationen till passagerare enligt denna förordning ska även tillhandahållas elektroniskt om detta är tekniskt möjligt. Om informationen tillhandahålls på detta sätt ska lufttrafikföretag 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.

2. Om passageraren inte köper en biljett direkt från lufttrafikföretaget, utan via en mellanhand, ska denna mellanhand tillhandahålla passagerarens kontaktuppgifter och bokningsuppgifterna till lufttrafikföretaget. Lufttrafikföretaget får endast använda dessa kontaktuppgifter, i den utsträckning detta är nödvändigt, för att fullgöra sina skyldigheter vad gäller information, service, återbetalning, ombokning och kompensation enligt denna förordning och för att fullgöra lufttrafikföretagets skyldigheter enligt tillämplig unionslagstiftning om flygsäkerhet och luftfartsskydd samt för att tillhandahålla information till passagerare om det lufttrafikföretag som utför flygningen i enlighet med dess skyldigheter i kapitel III i förordning (EG) nr 2111/2005.

3. Lufttrafikföretaget 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.

4. Om en mellanhand köper en biljett för en passagerares räkning ska mellanhanden informera lufttrafikföretaget vid bokningstillfället om att den har bokat biljetten i sin roll som mellanhand. Den ska lämna sina egna adressuppgifter och elektroniska kontaktuppgifter till lufttrafikföretaget. Om mellanhanden begär att få ta del av den information som lufttrafikföretaget tillhandahåller passageraren för att

fullgöra de skyldigheter som avses i punkt 2 ska mellanhanden informera lufttrafikföretaget om detta och lufttrafikföretaget ska samtidigt tillhandahålla den information som avses i punkt 2 till mellanhanden och passageraren.

5. Lufttrafikföretaget ska ge mellanhanden möjlighet att begära och överföra den information som avses i punkterna 2 och 4 som en del av bokningsprocessen.”.

- (4) Följande artikel ska införas som artikel 15a:

”Artikel 15a

Tjänstekvalitetsnormer

1. Lufttrafikföretagen ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Tjänstekvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga II.

2. Lufttrafikföretagen ska övervaka sin verksamhet mot bakgrund av tjänstekvalitetsnormerna. Senast [två år efter att förordningen börjar tillämpas], och därefter vartannat år, ska de offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster på sin webbplats. Rapporten får inte innehålla personuppgifter.

3. Flygplatsers ledningsenheter 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.”.

- (5) Följande artikel ska införas som artikel 16aa:

”Artikel 16aa

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 enligt artiklarna 7 och 8. Det gemensamma formuläret ska fastställas i ett format som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Genomförandeakten ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 38.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782¹⁵.

2. Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 1. Lufttrafikföretag som utför flygning och mellanhänder får inte avvisa en begäran enbart på grund av att passageraren inte har använt det formuläret. Om en begäran inte är tillräckligt precis ska lufttrafikföretaget be passageraren att förtydliga sin begäran och ska därvid bistå passageraren.

3. Lufttrafikföretag 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 det finns andra elektroniska kommunikationsmedel 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

¹⁵ 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>).

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 tillhandahålla 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 16.1 och 16a.3 ska säkerställa att passagerare har tillgång till det gemensamma formuläret.”.

(6) Följande artiklar ska införas som artiklarna 16ba, 16bb och 16bc:

”Artikel 16ba

Riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter

1. De nationella tillsynsorganen ska, på grundval av en riskbedömning, utarbeta ett program för övervakning av efterlevnaden för att övervaka hur lufttrafikföretag, flygplatsernas ledningsenheter och mellanhänder efterlever de skyldigheter som fastställs i denna förordning. 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, samt resultat av de övervakningsåtgärder som genomförts av dessa organ, information som avses i artikel 16bb.1 och 16bb.3 och 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, i tillämpliga fall, genomföras med hjälp av revisioner, inspektioner, intervjuer, kontroller och granskningar av dokument. De 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 lufttrafikföretag, flygplatsernas ledningsenheter och mellanhänder som har identifierats i samband med övervakningsverksamheten snabbt åtgärdas. De ska ålägga lufttrafikföretag 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.

Artikel 16bb

Informationsutbyte med nationella tillsynsorgan

1. Lufttrafikföretag ska 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 på deras begäran.

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 16bc

Information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning

Det nationella tillsynsorganet till vilket passageraren inger klagomål, eller något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål, ska informera den klagande om dennes rätt att vända sig till ett organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.”.

- (7) Bilaga I till denna förordning ska läggas till som bilaga II.

Artikel 2

Ändring av förordning (EG) nr 1107/2006

Förordning (EG) nr 1107/2006 ska ändras på följande sätt:

- (1) I artikel 4.2 ska följande mening läggas till:

”Lufttrafikföretag, deras agenter eller en researrangör ska säkerställa att en ledsagare reser kostnadsfritt och, om det är praktiskt möjligt, med sittplats bredvid personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet.”.

- (2) Följande artikel ska införas som artikel 10a:

”Artikel 10a

Tjänstekvalitetsnormer för lufttrafikföretag

1. Lufttrafikföretagen ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Tjänstekvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga III.
 2. Lufttrafikföretagen ska övervaka sin verksamhet mot bakgrund av tjänstekvalitetsnormerna. Senast [två år efter att förordningen börjar tillämpas], och därefter vartannat år, ska de offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster på sin webbplats. Rapporten får inte innehålla personuppgifter.”.
- (3) Följande artiklar ska införas som artiklarna 14a–14d:

”Artikel 14a

Riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter

1. De nationella genomförandeorgan som avses i artikel 14.1 ska, på grundval av en riskbedömning, utarbeta ett program för övervakning av efterlevnaden för att övervaka hur lufttrafikföretag, flygplatsernas ledningsenheter och researrangörer efterlever de skyldigheter som fastställs i denna förordning. 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, samt resultat av de

övervakningsåtgärder som genomförts av dessa organ, information som avses i artikel 10a och artikel 14b.1 och 14b.3 och 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, i tillämpliga fall, genomföras med hjälp av revisioner, inspektioner, intervjuer, kontroller och granskningar av dokument. De ska omfatta både anmälda och oanmälda åtgärder. Övervakningsåtgärderna ska stå i proportion till de identifierade riskerna.

5. Nationella genomförandeorgan ska säkerställa att sådan bristande efterlevnad av lufttrafikföretag, flygplatsernas ledningsenheter och researrangörer som har identifierats i samband med övervakningsverksamheten snabbt åtgärdas. De ska ålägga lufttrafikföretag, flygplatsernas ledningsenheter och researrangörer 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.

Artikel 14b

Informationsutbyte med nationella genomförandeorgan

1. Lufttrafikföretag, flygplatsernas ledningsenheter och researrangörer ska utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst inom en månad från mottagandet av begäran förse de nationella genomförandeorganen med relevanta handlingar och relevant information på deras begäran.

2. I komplicerade fall får det nationella genomförandeorganet förlänga denna period till högst tre månader från mottagandet av begäran.

3. Vid fullgörandet av sin uppgift ska det organ som utsetts enligt artikel 14.1 ta hänsyn till den information som mottagits från det organ som utsetts för att hantera klagomål, om det är ett annat organ.

Artikel 14c

Information från nationella genomförandeorgan om alternativ tvistlösning

Det nationella genomförandeorganet till vilket passageraren inger klagomål, eller något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål enligt artikel 15.2, ska informera den klagande om dennes rätt att vända sig till ett organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.

Artikel 14d

Samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen

1. Medlemsstaterna ska regelbundet översända relevanta uppgifter om tillämpningen av denna förordning till kommissionen, som ska göra denna information tillgänglig i elektronisk form för andra medlemsstater.

2. På begäran av kommissionen ska de nationella genomförandeorganen utreda specifika fall av misstänkta brister i hur lufttrafikföretag, ledningsenheter på flygplatserna och researrangörer fullgör de skyldigheter som fastställs i denna förordning och rapportera sina iakttagelser till kommissionen inom fyra månader från begäran.”.

(4) Följande artikel ska införas som artikel 16a:

”Artikel 16a

Kommitté för passagerares rättigheter

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i artikel 38 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782¹⁶.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.”.

(5) Bilaga II till denna förordning ska läggas till som bilaga III.

Artikel 3

Ändring av förordning (EU) nr 1177/2010

Förordning (EU) nr 1177/2010 ska ändras på följande sätt:

(1) Artikel 16 ska ändras på följande sätt:

(a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Vid inställda eller försenade avgångar för passagerartransporter eller kryssningar ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören underrätta de passagerare som ska resa från hamnterminalen eller, i den mån det är möjligt, de passagerare som ska resa från hamnen om läget och om deras rättigheter enligt denna förordning så snart som möjligt, dock senast 30 minuter efter angiven avgångstid, och om den beräknade avgångs- och ankomsttiden så snart som denna information finns tillgänglig.”.

(b) Följande punkt ska läggas till:

”4. Den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 ska tillhandahållas alla passagerare på elektronisk väg, inom den tidsgräns som föreskrivs i punkt 1, om passageraren har godkänt detta och har tillhandahållit transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören de nödvändiga kontaktuppgifterna när biljetten köptes.”.

(2) Följande artikel ska införas som artikel 19a:

”Artikel 19a

Gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation

1. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation enligt artiklarna 18 och

¹⁶ 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>.

19. Det gemensamma formuläret ska fastställas i ett format som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna genomförandeakt ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 38.2 i förordning (EU) 2021/782¹⁷.

2. Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 1. Transportörer 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 be passageraren att förtydliga sin begäran och ska därvid bistå passageraren.

3. Transportörer ska tillhandahålla elektroniska medel på sin webbplats, såsom en e-postadress, varigenom passagerare kan skicka begäranden enligt punkt 1. 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 samt 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 tillhandahålla 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 artikel 25.1 och 25.3 ska säkerställa att passagerare har tillgång till det gemensamma formuläret.”.

(3) Artikel 23 ska ändras på följande sätt:

(a) Punkt 1 ska ändras på följande sätt:

i) Följande mening ska läggas till före första meningen:

”Vid biljettförsäljning för tjänster som omfattas av denna förordning ska transportörer, biljettutfärdare, resebyråer, researrangörer och terminaloperatörer inom sina respektive behörighetsområden se till att passagerare ges lämplig och begriplig information om sina rättigheter enligt denna förordning.”.

ii) Den andra meningen ska ersättas med följande:

”Transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter ska även inom sina respektive behörighetsområden se till att information om passagerarnas rättigheter enligt denna förordning görs offentligt tillgänglig ombord på fartygen, i hamnarna om det är möjligt och i hamnterminalerna.”.

(b) Punkt 3 ska ersättas med följande:

”3. Transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter ska på lämpligt sätt ombord på fartygen, i hamnarna om det är möjligt och i hamnterminalerna informera passagerarna om sina kontaktuppgifter och

¹⁷ 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>).

kontaktuppgifterna för det tillsynsorgan som medlemsstaten i fråga har utsett enligt artikel 25.1.”.

- (4) Följande artikel ska införas som artikel 23a:

”Artikel 23a

Kommunikationsmedel för passagerare

Den information som avses i artiklarna 16, 22 och 23 ska lämnas i den mest lämpliga formen, i elektroniskt format när detta är tekniskt möjligt.

Om informationen tillhandahålls via elektroniska kommunikationsmedel ska transportörer, terminaloperatörer, hamnmyndigheter, resebyråer, researrangörer och biljettutfärdare 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.”.

- (5) Följande artikel ska införas som artikel 24a:

”Artikel 24a

Tjänstekvalitetsnormer

1. Transportörer ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Tjänstekvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga V.

2. Transportörer ska övervaka sin verksamhet mot bakgrund av tjänstekvalitetsnormerna. Senast [två år efter tillämpningsdagen för denna förordning], och därefter vartannat år, ska de offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster på internet. Rapporten får inte innehålla personuppgifter.

3. Terminaloperatörer ska fastställa tjänstekvalitetsnormer på grundval av de relevanta punkter som förtecknas i bilaga V. 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.”.

- (6) Följande artiklar ska införas som artiklarna 25a, 25b och 25c:

”Artikel 25a

Riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter

1. De nationella tillsynsorganen ska, på grundval av en riskbedömning, utarbeta ett program för övervakning av efterlevnaden för att övervaka hur transportörer, terminaloperatörer, hamnmyndigheter, resebyråer, researrangörer och biljettutfärdare efterlever de skyldigheter som fastställs i denna förordning. 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, samt resultat av de övervakningsåtgärder som genomförts av dessa organ, information som avses i artikel 25b.1 och 25b.3 och 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, i tillämpliga fall, genomföras med hjälp av revisioner, inspektioner, intervjuer, kontroller och granskningar av dokument. De 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, terminaloperatörer, hamnmyndigheter, resebyråer, researrangörer och biljettutfärdare, beroende på vad som är tillämpligt, som har identifierats i samband med övervakningsverksamheten snabbt åtgärdas. De ska ålägga lufttrafikföretag 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 26.

Artikel 25b

Informationsutbyte med nationella tillsynsorgan

1. Transportörer, terminaloperatörer och hamnmyndigheter, beroende på vad som är tillämpligt, ska 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 på deras begäran.
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 enligt artikel 25.3 för att hantera klagomål, om det är ett annat organ.

Artikel 25c

Information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning

Det nationella tillsynsorganet till vilket passageraren inger klagomål, eller något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål enligt artikel 25.3, ska informera den klagande om dennes rätt att vända sig till ett organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.”.

- (7) Följande artikel ska införas som artikel 27a:

”Artikel 27a

Samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen

1. Medlemsstaterna ska regelbundet översända relevanta uppgifter om tillämpningen av denna förordning till kommissionen, som ska 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 transportörer, terminaloperatörer, hamnmyndigheter, resebyråer, biljettutfärdare och researrangörer fullgör de skyldigheter som fastställs i

denna förordning och rapportera sina iakttagelser till kommissionen inom fyra månader från begäran.”.

- (8) Följande artikel ska införas som artikel 28a:

”Artikel 28a

Kommitté för passagerares rättigheter

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i artikel 38 i förordning (EU) 2021/782¹⁸.
2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.”.

- (9) Bilaga III till denna förordning ska läggas till som bilaga V.

Artikel 4

Ändring av förordning (EU) nr 181/2011

Förordning (EU) nr 181/2011 ska ändras på följande sätt:

- (1) Följande artikel ska införas som artikel 19a:

”Artikel 19a

Gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation

1. Kommissionen ska anta en genomförandeakt som fastställer ett gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation enligt artikel 19 i denna förordning. Det gemensamma formuläret ska fastställas i ett format som är tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Denna genomförandeakt ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 38.2 i förordning (EU) 2021/782¹⁹.
2. Passagerare ska ha rätt att lämna in sin begäran med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 1. Transportörer 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 transportören be passageraren att förtydliga sin begäran och ska därvid bistå passageraren.
3. Transportörer ska tillhandahålla elektroniska medel på sin webbplats, såsom en e-postadress, varigenom passagerare kan skicka begäranden enligt punkt 1. 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 samt finns tillgängliga på ett av unionens officiella språk och på ett internationellt erkänt språk på detta område. Vid användning av

¹⁸ 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>.

¹⁹ 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>.

dessa kommunikationsmedel får passagerare inte hindras från att tillhandahålla 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 artikel 28.1 och 28.3 ska säkerställa att passagerare har tillgång till det gemensamma formuläret.”.

(2) Artikel 20 ska ändras på följande sätt:

(a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Vid inställda eller försenade avgångar i linjetrafiken ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören underrätta de passagerare som reser från en terminal om situationen och om deras rättigheter enligt denna förordning så snart som möjligt, dock senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden, och om den beräknade avgångstiden så snart som denna information finns tillgänglig.”.

(b) Punkt 4 ska ersättas med följande:

”4. Den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 ska även tillhandahållas alla passagerare på elektronisk väg, inbegripet de passagerare som reser från busshållplatser, inom den tidsgräns som föreskrivs i punkt 1, om passageraren har godkänt detta och har tillhandahållit transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören, de nödvändiga kontaktuppgifterna när biljetten köptes.”.

(3) Rubriken till kapitel V ska ersättas med ”Allmänna bestämmelser, tjänstekvalitet och klagomål”.

(4) Artikel 24 ska ändras på följande sätt:

(a) Första meningen ska ersättas med följande:

”Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden ge passagerarna adekvat information i ett för alla tillgängligt format under hela resan och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare.”.

(b) Andra meningen ska utgå.

(5) Artikel 25.1 ska ersättas med följande:

”1. Vid försäljning av bussbiljetter ska transportörer och terminaloperatörer inom sina respektive behörighetsområden se till att passagerarna ges

a) lämplig och begriplig information om sina rättigheter och skyldigheter enligt denna förordning,

b) kontaktuppgifter för transportörer eller, i förekommande fall, terminaloperatörer,

c) kontaktuppgifter för det eller de tillsynsorgan som medlemsstaten utsett i enlighet med artikel 28.1.

Denna information ska även, om möjligt, lämnas elektroniskt, inbegripet i terminalerna och, i förekommande fall, på internet. På begäran av en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska informationen när så är möjligt lämnas i en lättillgänglig form.”.

(6) Följande artikel ska införas som artikel 25a:

Kommunikationsmedel för passagerare

Den information som avses i artiklarna 20, 24 och 25.1 ska lämnas i den mest lämpliga formen, i elektroniskt format när detta är tekniskt möjligt.

Om informationen tillhandahålls via elektroniska kommunikationsmedel ska transportörer, terminaloperatörer, biljettutfärdare, resebyråer och researrangörer 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.”.

- (7) Följande artikel ska införas som artikel 26a:

”Artikel 26a

Tjänstekvalitetsnormer

1. Transportörer ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Tjänstekvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga III.
2. Transportörer ska övervaka sin verksamhet mot bakgrund av tjänstekvalitetsnormerna. Senast [två år efter dagen när denna förordning börjar tillämpas], och därefter vartannat år, ska de offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster på internet. Rapporten får inte innehålla personuppgifter.
3. Terminaloperatörer ska fastställa tjänstekvalitetsnormer på grundval av de relevanta punkter som förtecknas i bilaga III. 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.”.

- (8) Följande artiklar ska införas som artiklarna 28a, 28b och 28c:

”Artikel 28a

Riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter

1. De nationella tillsynsorganen ska, på grundval av en riskbedömning, utarbeta ett program för övervakning av efterlevnaden för att övervaka hur transportörer, terminaloperatörer, resebyråer, biljettutfärdare och researrangörer efterlever de skyldigheter som fastställs i denna förordning. 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, samt resultat av de övervakningsåtgärder som genomförts av dessa organ, information som avses i artikel 28b.1 och 28b.3 och 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, i tillämpliga fall, genomföras med hjälp av revisioner, inspektioner, intervjuer, kontroller och granskningar av dokument. De 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 som identifieras hos transportörer, terminaloperatörer, resebyråer, biljettutfärdare och researrangörer i samband med övervakningsverksamheten snabbt åtgärdas. De ska ålägga lufttrafikföretag 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 29.

Artikel 28b

Informationsutbyte med nationella tillsynsorgan

1. Transportörer och terminaloperatörer ska 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 på deras begäran.

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 enligt artikel 28.3 för att hantera klagomål, om det är ett annat organ.

Artikel 28c

Information från nationella tillsynsorgan om alternativ tvistlösning

Det nationella tillsynsorganet till vilket passageraren inger klagomål, eller något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål enligt artikel 28.3, ska informera den klagande om dennes rätt att vända sig till ett organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.”.

(9) Följande artikel ska införas som artikel 30a:

”Artikel 30a

Samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen

1. Medlemsstaterna ska regelbundet översända relevanta uppgifter om tillämpningen av denna förordning till kommissionen, som ska 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 transportörer, terminaloperatörer, biljettutfärdare, resebyråer och researrangörer fullgör de skyldigheter som fastställs i denna förordning och rapportera sina iakttagelser till kommissionen inom fyra månader från begäran.”.

(10) Följande artikel ska införas som artikel 31a:

”Artikel 31a

Kommitté för passagerares rättigheter

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i artikel 38 i förordning (EU) 2021/782²⁰.
 2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.”.
- (11) Bilaga IV till denna förordning ska läggas till som bilaga III.

Artikel 5

Ändringar av förordning (EU) 2021/782

Förordning (EU) 2021/782 ska ändras på följande sätt:

- (1) Följande artikel ska införas som artikel 30a:

”Artikel 30a

Kommunikationsmedel för resenärer

Om information enligt denna förordning tillhandahålls resenärer via elektroniska kommunikationsmedel ska järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer säkerställa att resenären kan bevara eventuell skriftlig korrespondens, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, på ett varaktigt medium. Alla kommunikationsmedel ska göra det möjligt för resenären att snabbt kunna ta kontakt med dem och kommunicera på ett effektivt sätt.”.

- (2) Följande artikel ska införas som artikel 32a:

”Artikel 32a

Riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av resenärers rättigheter

1. De nationella tillsynsorganen ska, på grundval av en riskbedömning, utarbeta ett program för övervakning av efterlevnaden för att övervaka hur järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer efterlever de skyldigheter som fastställs i denna förordning. Programmet ska göra det möjligt att upptäcka och åtgärda återkommande brister i tillämpningen av resenärers 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 resenärer till dessa organ, i förekommande fall, samt resultat av de övervakningsåtgärder som genomförts av dessa organ, information som avses i artikel 32.2 och 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, i tillämpliga fall, genomföras med hjälp av revisioner, inspektioner, intervjuer, kontroller och granskningar av dokument. De ska omfatta både anmälda och

²⁰ 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>.

oanmällda åtgärder. Övervakningsåtgärderna ska stå i proportion till de identifierade riskerna.

5. Nationella tillsynsorgan ska säkerställa att sådan bristande efterlevnad av järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer som har identifierats i samband med övervakningsverksamheten snabbt åtgärdas. De ska ålägga lufttrafikföretag 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 32.3.”.

(3) Följande artikel ska införas som artikel 34a:

”Artikel 34a

Samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen

1. Medlemsstaterna ska regelbundet översända relevanta uppgifter om tillämpningen av förordningens bestämmelser till kommissionen, som ska 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 järnvägsföretag, infrastrukturförvaltare, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer fullgör de skyldigheter som fastställs i denna förordning och rapportera sina iakttagelser till kommissionen inom fyra månader från begäran.”.

Artikel 7

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 [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