



Brussel, 29.11.2023
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen

(Voor de EER relevante tekst)

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

TOELICHTING

1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL

• **Motivering en doel van het voorstel**

In de strategie voor duurzame en slimme mobiliteit wordt de ambitie van de Europese Green Deal bevestigd om de uitstoot van het vervoer tegen 2050 met 90 % te verminderen¹. Een belangrijke factor om het vervoer duurzamer te maken, is het tot stand brengen van doeltreffende multimodaliteit, waarbij passagiers die lange afstanden willen afleggen dat kunnen doen door verschillende vormen van collectief vervoer te combineren en daardoor op elk traject de duurzaamste en efficiëntste vervoerswijze te gebruiken. Om multimodaal reizen aantrekkelijker te maken, is het van essentieel belang dat passagiers onderweg worden beschermd, met name als de reis wordt verstoord. Als die bescherming niet wordt aangeboden, kan dat op zich tevens een invloed hebben op de groei van de markt voor multimodaal reizen; sommige reizigers zullen niet voor collectief vervoer maar voor de auto kiezen omdat ze denken dat met de auto reizen gemakkelijker en betrouwbaarder is.

In de strategie voor duurzame en slimme mobiliteit werden maatregelen aangekondigd om het regelgevingskader voor passagiersrechten te versterken. In dat verband werd opgemerkt dat de EU-rechten van passagiers beter moeten worden toegepast en duidelijker moeten zijn voor zowel vervoerders als passagiers. Passagiers moeten recht hebben op passende bijstand, terugbetaling en eventueel compensatie bij verstoringen. Als de regels niet naar behoren worden toegepast, moet dat worden bestraft. De Commissie liet weten dat ze de opties en voordelen zou onderzoeken van een vereenvoudigd, samenhangender en geharmoniseerd multimodaal kader voor passagiersrechten.

Er is sprake van multimodaal reizen als passagiers ten minste twee vormen van collectief vervoer combineren om hun eindbestemming te bereiken, bijvoorbeeld vliegtuig en trein, of trein en touringcar. In de eerste plaats gaat het bij multimodale reizen doorgaans om vervoer met een aantal verschillende vervoerbewijzen die door de passagier afzonderlijk zijn gekocht (vervoerbewijzen van “categorie C”). Daarnaast bundelen sommige tussenpersonen die afzonderlijke vervoerbewijzen op eigen initiatief tot een multimodaal product en verkopen ze dat als zodanig in één enkele handelstransactie aan passagiers (vervoerbewijzen van “categorie B”). Ten slotte biedt een beperkt aantal vervoerders ook multimodale reizen aan in het kader van een enkele vervoersovereenkomst (vervoerbewijzen van “categorie A”). In 2019 hebben naar schatting 91 miljoen passagiers een multimodale reis gemaakt. Dat aantal zal waarschijnlijk stijgen tot 103,6 miljoen in 2030 en 150,9 miljoen in 2050. Het percentage multimodale passagiers zal naar schatting stijgen van 0,7 % van het totale aantal reizigers in 2019 tot 0,8 % in 2050.

Hoewel passagiers die maar één soort collectief vervoer gebruiken (d.w.z. uitsluitend vliegtuig, trein, bus of schip) bepaalde rechten genieten in geval van reisverstoringen², hebben

¹ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's: “Strategie voor duurzame en slimme mobiliteit – Het Europees vervoer op het juiste spoor naar de toekomst” (COM(2020) 789 final van 9.12.2020).

² Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1); Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte

zij diezelfde rechten niet als zij tijdens hun reis overstappen op een andere vervoerswijze. Dat betekent dat er ook geen duidelijk kader bestaat voor het vaststellen van de respectieve verplichtingen en aansprakelijkheden van de verschillende aanbieders van reisdiensten die bij een multimodale reis betrokken zijn. Nationale rechtskaders bevatten doorgaans evenmin bepalingen die betrekking hebben op multimodaal vervoer. Bovendien blijft het aanbod van reisverzekeringen voor multimodale reizen beperkt. De rechten van passagiers die een multimodale reis maken, hangen dus af van de voorwaarden van de specifieke vervoersovereenkomst(en).

Bijgevolg hebben passagiers geen informatie over de reikwijdte van hun rechten voor en tijdens multimodale reizen en krijgen ze geen realtime-informatie over eventuele verstoringen van de reis en geen veiligheidswaarschuwingen als ze tussen vervoerswijzen moeten overstappen. Bovendien kunnen ze met betrekking tot de contractvoorwaarden en de tarieven voor multimodale reizen mogelijk anders worden behandeld op grond van hun nationaliteit of de plaats van vestiging van de vervoerder of tussenpersoon. Daarnaast krijgen ze tijdens hun reis ook geen bijstand (bv. terugbetaling, vervoer langs een andere route, logies, maaltijden en verfrissingen) als de verstoring plaatsvindt tijdens het overstappen op een andere vervoerswijze. Voorts ondervinden passagiers problemen als ze bij vervoerders en eventuele andere betrokkenen (bv. terminalexploitanten, verkopers van vervoerbewijzen) een klacht willen indienen over het gebrek aan informatie of bijstand, en is het niet duidelijk met welke nationale autoriteit ze in dat geval contact moeten opnemen. Omdat er geen specifiek aangewezen autoriteit is, heerst er ook onzekerheid over de handhaving van de informatie- en bijstandsplicht tijdens multimodale reizen. Door het gebrek aan informatie en bijstand tijdens het overstappen, kunnen passagiers onder meer hun aansluiting missen en geld verliezen. Reizigers kunnen ook beslissen om voor een minder duurzame of minder klimaat- en milieuvriendelijke oplossing te kiezen.

Het gebrek aan regels voor multimodale reizen betekent ook dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit volgens het EU-recht geen aanspraak kunnen maken op specifieke bijstand als ze overstappen van de ene op de andere vervoerswijze, onder meer in multimodale knooppunten zoals luchthavens of stations. Zonder dergelijke bijstand kunnen ze niet van dezelfde naadloze reiservaring genieten als andere reizigers.

Het doel van dit voorstel is daarom te verzekeren:

- dat reizigers niet worden gediscrimineerd met betrekking tot vervoersvoorwaarden en de verstrekking van vervoerbewijzen;
- dat reizigers tijdig minimale en nauwkeurige informatie in een toegankelijk formaat krijgen;
- dat er passagiersrechten gelden in geval van verstoring, met name bij een gemiste aansluiting tussen verschillende vervoerswijzen;

mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1); Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking) (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1); Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1); Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1).

- dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit niet worden gediscrimineerd en bijstand krijgen;
- dat kwaliteitsnormen voor dienstverlening worden vastgesteld en dat er toezicht op wordt gehouden;
- dat klachten worden afgehandeld;
- dat er algemene handhavingsvoorschriften komen.

Dit initiatief maakt deel uit van het werkprogramma van de Commissie voor 2023, onder het kopje “Een economie die werkt voor de mensen” in bijlage II (Refit-initiatieven).

- **Verenigbaarheid met bestaande bepalingen op het beleidsterrein**

In het Unierecht betreffende passagiersrechten zijn al strengere normen opgenomen voor de bescherming van passagiers die per vliegtuig, per spoor, over zee en binnenwateren en per autobus en touringcar reizen. Die verordeningen bevatten met name bepalingen over informatie en bijstand voor passagiers, die op elk van die vervoerswijzen afzonderlijk van toepassing zijn. De bedoeling van dit voorstel is de bestaande regels aan te vullen, zodat passagiers die tijdens een reis van vervoerswijze veranderen een vergelijkbaar beschermingsniveau genieten.

Dit voorstel is verenigbaar met het voorstel tot wijziging van de Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) 2021/782 wat betreft de handhaving van passagiersrechten in de Unie³. De regels voor een betere toepassing en handhaving van de Unieregels voor passagiersrechten in de onderhavige verordening zijn volledig in overeenstemming met die verordening.

- **Verenigbaarheid met andere beleidsterreinen van de Unie**

Dit voorstel is verenigbaar met Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926 van de Commissie betreffende multimodale reisinformatiediensten⁴. Volgens die verordening moeten datahouders (bv. vervoersautoriteiten, vervoerexploitanten en infrastructuurbeheerders) gegevens over vervoersnetwerken (met inbegrip van gegevens over vervoersdiensten, zoals dienstregelingen en bedrijfsuren) toegankelijk voor datagebruikers maken via door de lidstaten opgezette nationale toegangspunten, als de gegevens beschikbaar zijn in een digitaal, machineleesbaar formaat. Het voorstel is ook verenigbaar met het voorstel tot herziening van Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926⁵ van de Commissie. In die herziening wordt de bovengenoemde eis uitgebreid door van december 2025 tot december 2028 geleidelijk dynamische gegevenstypes zoals realtime aankomst- en vertrektijden toe te voegen. Het is van essentieel belang voor dit voorstel dat passagiers realtime-informatie krijgen over reisverstoringen bij het overstappen op een andere vervoerswijze. Dat zal verder worden ondersteund door de voorgestelde wijziging van de richtlijn intelligente vervoerssystemen (ITS)⁶. Die wijziging moet ervoor zorgen dat ITS-applicaties voor wegvervoer naadloze

³ COM(2023) 753 final van 29.11.2023.

⁴ Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926 van de Commissie van 31 mei 2017 tot aanvulling van Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot het aanbieden van EU-brede multimodale reisinformatiediensten (PB L 272 van 21.10.2017, blz. 1).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Multimodaal-reizen-in-de-EU-nieuwe-specificaties-voor-informatiediensten_nl

⁶ Voorstel voor een richtlijn tot wijziging van Richtlijn 2010/40/EU betreffende het kader voor het invoeren van intelligente vervoerssystemen op het gebied van wegvervoer en voor interfaces met andere

integratie mogelijk maken met andere vervoerswijzen, zoals het spoor of actieve mobiliteit, waardoor een verschuiving naar die vervoerswijzen waar mogelijk wordt vergemakkelijkt, teneinde de efficiëntie en de toegankelijkheid te verbeteren.

Dit voorstel is ook verenigbaar met de mededeling over een gemeenschappelijke Europese dataruimte voor mobiliteit, waarin de voorgestelde weg wordt geschetst naar een gemeenschappelijke Europese dataruimte voor mobiliteit, met inbegrip van de doelstellingen, belangrijkste kenmerken, ondersteunende maatregelen en mijlpalen. Het doel is de toegang tot en de bundeling en uitwisseling van gegevens uit bestaande en toekomstige gegevensbronnen over vervoer en mobiliteit te vergemakkelijken⁷. Wat de uitwisseling van realtime-informatie tussen bedrijven betreft, is dit voorstel ook relevant in het kader van het voorstel voor een dataverordening, waarin belangrijke aspecten van het delen van gegevens worden behandeld, zoals compensatie, geschillenbeslechting of technische beschermingsmaatregelen⁸. Het voorstel tot vaststelling van een Europees kader voor een digitale identiteit zou ook een rol kunnen spelen omdat daarbij Europese portemonnees voor digitale identiteit worden ingevoerd⁹. Gezien de voordelen op het gebied van veiligheid, gemak en toegankelijkheid moeten de lidstaten het gebruik van Europese portemonnees voor digitale identiteit aanmoedigen voor identificatie en authenticatie in multimodale vervoersscenario's, met name om kwetsbare personen of personen met een handicap te helpen.

Bovendien moet worden verduidelijkt dat de regels voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302¹⁰ en het voorstel tot herziening van die richtlijn¹¹ ook verenigbaar zijn met het onderhavige voorstel. Hoewel beide over reizen gaan, hebben ze betrekking op twee afzonderlijke markten. Dit voorstel heeft, in overeenstemming met de bestaande wetgeving voor passagiersrechten en het voorstel tot wijziging daarvan¹², uitsluitend betrekking op passagiersvervoersdiensten (bv. een combinatie van een treindienst en een busdienst), maar de regels voor pakketreizen hebben betrekking op een combinatie van verschillende reisdiensten die door een organisator worden aangeboden (bv. een pakket waarin een vlucht en een hotelverblijf worden gecombineerd). In dit voorstel wordt ook verduidelijkt dat wanneer een recht op terugbetaling ontstaat krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302, die richtlijn van toepassing op afzonderlijke multimodale overeenkomsten moet zijn in plaats van deze

vervoerswijzen, COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) – (Het EP en de Raad hebben in juni 2023 overeenstemming bereikt over de voorlopige tekst).

⁷ Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions – Creation of a common European mobility data space (COM(2023) 751 final of 29.11.2023).

⁸ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende geharmoniseerde regels inzake eerlijke toegang tot en eerlijk gebruik van data (dataverordening) (COM(2023) 68 final van 23.2.2022).

⁹ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Verordening (EU) nr. 910/2014 betreffende een Europees kader voor een digitale identiteit (COM(2021) 281 final van 3.6.2021).

¹⁰ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1.)

¹¹ Proposal for a Directive of the European Parliament and the Council amending Directive (EU) 2015/2302 to make the protection of travellers more effective and to simplify and clarify certain aspects of the Directive (COM(2023) 905 final of 29.11.2023).

¹² Proposal amending Regulations (EC) No 261/2004, (EC) No 1107/2006, (EU) No 1177/2010, (EU) No 181/2011 and (EU)2021/782 as regards enforcement of passenger rights in the Union (COM(2023) 753 final van 29.11.2023).

verordening. Bovendien wordt gespecificeerd dat die richtlijn van toepassing moet zijn als een organisator vervoersdiensten combineert voor een multimodale reis die deel uitmaakt van een pakketreis.

2. RECHTSGRONDSLAG, SUBSIDIARITEIT EN EVENREDIGHEID

• Rechtsgrondslag

Artikel 91, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) dient als rechtsgrondslag voor de vaststelling van EU-wetgeving inzake een gemeenschappelijk vervoersbeleid. Krachtens artikel 100, lid 2, VWEU kan de Uniewetgever bovendien passende bepalingen voor het zee- en luchtvervoer vaststellen. Het voorstel is gebaseerd op artikel 91, lid 1, en artikel 100, lid 2, VWEU.

• Subsidiariteit (bij niet-exclusieve bevoegdheid)

Passagiersrechten voor reizen per vliegtuig, trein, bus en touringcar (voor langeafstandsreizen), over zee en over binnenwateren zijn al vastgelegd in het EU-recht¹³; alleen stadsvervoer en vervoer over korte afstand vallen nog grotendeels onder de bevoegdheid van de lidstaten. Dit voorstel wil het gebrek aan rechten verhelpen voor passagiers die deze vervoerswijzen tijdens een reis combineren. Zonder geharmoniseerde regels voor de bescherming van passagiers tijdens dergelijke reizen zouden vervoerders, tussenpersonen en beheerders van multimodale knooppunten volgens verschillende regelingen moeten werken. Passagiers zouden zich aan een veelvoud van regels moeten houden en problemen hebben om hun rechten te kennen en die te laten gelden. Bovendien kunnen verschillende regels van toepassing zijn op vervoersovereenkomsten voor multimodale reizen tussen lidstaten. Daarom zouden nationale regels, zelfs als die passagiers in hoge mate zouden beschermen, niet leiden tot de verwezenlijking van essentiële doelstellingen van de Unie en die verwezenlijking zelfs belemmeren. Kortom, dit initiatief is bedoeld om een lacune in de EU-wetgeving op te vullen; als dat aan het nationale niveau zou worden overgelaten, zou het risico ontstaan op verstoringen of mogelijke negatieve overloopeffecten.

• Evenredigheid

Zoals uiteengezet in hoofdstuk 7 van de effectbeoordeling bij dit voorstel, gaat geen van de beleidsopties verder dan wat nodig is om de algemene beleidsdoelstellingen te verwezenlijken.

• Keuze van het instrument

Uit de effectbeoordeling is gebleken dat regelgevende maatregelen nodig zijn om de doelstelling van het initiatief te verwezenlijken; het hoofddoel is een passend niveau van passagiersbescherming voor multimodale reizen waarborgen. De in dit voorstel vastgestelde regels moeten in de hele Europese Unie op eenvormige en doeltreffende wijze worden toegepast. Een rechtstreeks toepasselijke verordening lijkt het geschiktste instrument om een consistente uitvoering van de beoogde maatregelen in alle EU-lidstaten te waarborgen en tegelijk het risico op verstoring binnen de eengemaakte markt te beperken; dat laatste zou een gevolg kunnen zijn van de verschillende manieren waarop de EU-lidstaten de voorschriften in nationaal recht omzetten. De EU heeft al gekozen voor een verordening als rechtsinstrument voor de bescherming van de rechten van passagiers die per vliegtuig, trein, autobus en touringcar, en over zee en binnenwateren reizen.

¹³ Zie voetnoot 2.

3. EVALUATIE, RAADPLEGING VAN BELANGHEBBENDEN EN EFFECTBEOORDELING

- **Evaluatie van bestaande wetgeving en controle van de resultaatgerichtheid ervan**

Omdat er momenteel geen wetgeving bestaat, is geen evaluatie of geschiktheidscontrole uitgevoerd.

- **Raadpleging van belanghebbenden**

Voor de effectbeoordeling werden reacties van belanghebbenden verzameld op verschillende wijzen, waaronder een openbare raadpleging en gerichte raadplegingen via onlinevragenlijsten, interviews en workshops door een externe contractant. Er werd zowel naar kwalitatieve input (meningen, standpunten, suggesties) als naar kwantitatieve informatie (gegevens, statistieken) gevraagd.

Tot de respondenten behoorden onder meer belanghebbenden uit de sector, groepen die passagiers/consumenten, personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, en overheidsinstanties, d.w.z. de partijen die de gevolgen van het beleid ondervinden, die het beleid uitvoeren en die er een gevestigd belang bij hebben¹⁴.

Probleemaspecten

“Passagiers die verschillende vervoerswijzen combineren, worden niet beschermd door de bestaande regels inzake passagiersrechten”: 89 van de 145 respondenten van de gerichte vragenlijst zijn het er volledig of enigszins mee eens dat het probleem belangrijk is, terwijl 26 respondenten het er helemaal of enigszins niet mee eens zijn. Die laatsten zijn voornamelijk vervoerders (voor alle vervoerswijzen) en hun koepelorganisaties, die tijdens de interviews en de speciale workshop aanvoerden dat het te vroeg is om de sector te reguleren omdat een wetgevingskader een onvoldoende ontwikkelde maar opkomende sector zou kunnen verstoren. In de openbare raadpleging was 70 % van de respondenten (117 van de 166) het er enigszins of volledig mee eens dat het probleem belangrijk is. In haar antwoord op het verzoek om input stelde één passagiersorganisatie dat altijd moet worden verzekerd dat de bestemming wordt bereikt, zelfs in geval van ernstige vertragingen en ongeacht de gebruikte vervoerswijze(n).

“Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit krijgen geen hulp bij overstappen tussen verschillende vervoerswijzen”: 50 % van de respondenten (69 van de 138) is het ermee eens dat dit een belangrijk probleem is, terwijl 16 % (22 van de 138) het er helemaal of enigszins niet mee eens is. 14 % (19 van de 138) is neutraal en 20 % (28 van de 138) heeft geen mening. In de openbare raadpleging is 57 % van de respondenten (95 van de 167) van mening dat het om een belangrijk probleem gaat.

Beleidsdoelstellingen

71 % van de respondenten (101 van de 143) van de gerichte vragenlijst is het eens met de doelstelling om een passend regelgevingskader voor te stellen voor de bescherming van passagiers die te maken krijgen met reisverstoringen als ze overstappen op een andere vervoerswijze, terwijl 11 % (16 van de 143) het niet met die doelstelling eens is. In de openbare raadpleging beoordeelt 63 % van de respondenten (104 van de 165) de doelstelling

¹⁴ Zie voor meer informatie over de raadpleging van belanghebbenden het syntheseverslag in bijlage 2 bij de effectbeoordeling (SWD(2023) 386).

als relevant of zeer relevant, terwijl 16 % (26 van de 165) van mening is dat de doelstelling niet of weinig relevant is.

Beleidsmaatregelen

De meeste consumentenorganisaties die de gerichte vragenlijst hebben beantwoord, spraken hun steun uit voor een wetgevingsmaatregel die moet **waarborgen dat vervoerders en verkopers van vervoerbewijzen aanvullende informatie verstrekken aan multimodale passagiers**. Luchtvaartmaatschappijen en hun vertegenwoordigende organisaties gaven aan dat ze niet wettelijk kunnen worden verplicht om informatie te verstrekken waarover ze vaak niet beschikken (overstaptijden en aansluitende reizen) en wezen erop dat het verstrekken van realtime-informatie over reisverstoringen onmogelijk is als passagiers hun ticket hebben geboekt via een verkoper van vervoerbewijzen. Koepelorganisaties legden uit dat deze maatregel de operationele kosten zou doen stijgen, voornamelijk door de noodzakelijke updates van de IT-systemen voor boekingsregelingen en door de extra middelen die nodig zijn om te bepalen welke informatie relevant is. Verkopers van vervoerbewijzen waren minder voorstander van het verstrekken van realtime-informatie en voerden aan dat die oplossing alleen haalbaar zou zijn als vervoerders verplicht zouden worden om informatie te delen met tussenpersonen.

Wat betreft de **invoering van het recht op terugbetaling of een alternatief reisplan als de reis wordt verstoord**, verklaarden de meeste passagiersorganisaties die de gerichte enquête hebben beantwoord dat de wetgevingsmaatregel een zeer sterke of sterke bijdrage zou leveren; een kleine meerderheid van de bedrijven die passagiers per trein, schip, autobus en touringcar vervoeren, is van mening dat de maatregel een matige of kleine bijdrage zal leveren. Bijna alle tussenpersonen die de gerichte enquête hebben beantwoord, waren het ermee eens dat de voorgestelde maatregel een sterke bijdrage zou leveren als hij als wetgevingsmaatregel zou worden toegepast en op voorwaarde dat er overeenkomsten met respectieve verplichtingen zouden zijn tussen bedrijven onderling. Wat betreft de invoering van een **centraal contactpunt voor personen met beperkte mobiliteit in multimodale passagiersknooppunten** benadrukte één vertegenwoordiger tijdens de speciale workshop dat personen met beperkte mobiliteit verschillende soorten bijstand nodig hebben en er veel aspecten in aanmerking moeten worden genomen bij het bepalen van de rol en het takenpakket van dat contactpunt; hij drukte zijn bezorgdheid over de maatregel uit als het om zachte wetgeving zou gaan. Eén organisatie van personen met beperkte mobiliteit merkte tijdens een interview op dat een centraal contactpunt een aanzienlijke hulp zou betekenen voor het verkrijgen van bijstand en informatie. Tien van de 17 luchtvaartmaatschappijen verklaarden dat de maatregel een (zeer) sterke bijdrage zou leveren. Tijdens de workshop spraken de luchtvaartmaatschappijen en hun koepelorganisatie hun steun voor de maatregel uit, maar ze beklemtoonden het belang van duidelijke communicatiekanalen en een duidelijke omschrijving van de te verlenen diensten. Eén geïnterviewde organisatie van luchtvaartmaatschappijen voerde aan dat de terminalexploitant het centraal contactpunt zou moeten zijn, zoals het geval is in de luchtvaart. Zes van de 11 infrastructuur- en terminalbeheerders die de gerichte enquête hebben beantwoord, zijn van mening dat de maatregel (zeer) sterk zou bijdragen tot de verwezenlijking van de beleidsdoelstelling.

- **Bijeenbrengen en gebruik van expertise**

Verkennde studie

De verkennende studie van de Commissie over passagiersrechten voor multimodaal reizen is in 2019 gepubliceerd¹⁵. Er is met de resultaten van die studie rekening gehouden, vooral wat betreft de vaststelling van de juridische lacunes en de omvang van de markt voor multimodaal passagiersvervoer. In de studie wordt opgemerkt dat de op de vervoerswijze gerichte benadering van de vijf bestaande verordeningen voor passagiersrechten kan leiden tot juridische lacunes en, in het algemeen, tot ontoereikende passagiersrechten in het geval van multimodale reizen. De beschikbaarheid van gegevens vormt ook een beperking voor de omvang en de gedetailleerdheid van de analyse.

Effectbeoordeling

De effectbeoordeling is gebaseerd op onderzoek en analyses van de Commissie. De Commissie heeft ook een externe, onafhankelijke consultant in dienst genomen voor specifieke taken, namelijk de beoordeling van de kosten en baten, de openbare raadpleging en de gerichte raadpleging met interviews en workshops. Het externe ondersteunende onderzoek zal samen met dit voorstel worden gepubliceerd.

- **Effectbeoordeling**

Het effectbeoordelingsverslag werd op 7 juni 2023 voorgelegd aan de Raad voor regelgevingstoetsing. Die heeft op 7 juli 2023 een positief advies met voorbehoud uitgebracht. Hij had met name een aantal tekortkomingen in het verslag vastgesteld met betrekking tot de beschrijving van de omvang en de gevolgen van het probleem; de beschrijving van de voordelen van de opties en de beoordeling van de evenredigheid van de voorkeursoptie; en het overzicht van de administratieve kosten en aanpassingskosten als onderdeel van de “one in, one out”-beoordeling¹⁶. Die tekortkomingen zijn allemaal behandeld in het definitieve effectbeoordelingsverslag dat samen met dit voorstel wordt ingediend, met name door een betere beschrijving van de omvang van de multimodale markt en het huidige tekortschieten van de markt om het probleem te verhelpen; de omvang van de gevolgen van het probleem in termen van gebrek aan informatie en bijstand tijdens multimodale reizen; de voordelen in termen van kostenbesparingen voor consumenten, vervoerders, tussenpersonen en nationale overheden; de vergelijking van de opties, met inbegrip van de evenredigheid; en de classificatie van eenmalige kosten voor de invoering van realtime-informatievoorzieningen en de integratie van communicatiesystemen voor multimodale passagiers als aanpassingskosten in plaats van administratieve kosten.

De beleidsmaatregelen in de drie beleidsopties voor de aanpak van probleem 2 van deze effectbeoordeling (“Onvoldoende bescherming van passagiers tijdens multimodale reizen”) zijn onderscheiden op basis van de drie eerder beschreven ticketcategorieën (A, B en C). De tabel bevat een overzicht van de verschillende beleidsopties, rekening houdend met de verschillende categorieën vervoerbewijzen.

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

¹⁶ SWD(2023) 386, bijlage 1.

| | Categorie A (Eén enkele overeenkomst) | Categorie B (Afzonderlijke vervoerbewijzen, gecombineerd en verkocht door een verkoper van vervoerbewijzen) | Categorie C (Afzonderlijke vervoerbewijzen, op eigen initiatief van de passagier) |
|---------------|---|---|--|
| BO 2.1 | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Basispakket passagiersrechten (<i>BM B.3a</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) |
| BO 2.2 | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Realtime-informatie (<i>BM B.2</i>) Basispakket passagiersrechten (<i>BM B.3a</i>) Centraal contactpunt (<i>BM B.5 & B.6</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Realtime-informatie (<i>BM B.2</i>) Informatie over de afzonderlijke aard van vervoerbewijzen (<i>BM B.4a</i>) Centraal contactpunt (<i>BM B.5 & B.6</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Centraal contactpunt (<i>BM B.5 & B.6</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) |
| BO 2.3 | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Realtime-informatie (<i>BM B.2</i>) Betere passagiersrechten (<i>BM B.3b</i>) Centraal contactpunt (<i>BM B.5 & B.6</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Realtime-informatie (<i>BM B.2</i>) Informatie over de afzonderlijke aard van vervoerbewijzen (<i>BM B.4b</i>) Centraal contactpunt (<i>BM B.5 & B.6</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) | Informatie vóór aankoop (<i>BM B.1</i>) Centraal contactpunt (<i>BM B.5 & B.6</i>) Klachtafhandeling door sector en nationale handhavingsinstanties (<i>BM B.7 & B.8</i>) |

In de effectbeoordeling werd geconcludeerd dat beleidsoptie 2.2 de voorkeursoptie is. Uit de effectbeoordeling is gebleken dat dit de efficiëntste en doeltreffendste beleidsoptie is, omdat er een billijk evenwicht is tussen de doeltreffendheid van de interventie voor het verwezenlijken van de doelstelling om passagiers (met inbegrip van personen met beperkte mobiliteit) beter te beschermen bij multimodale reizen enerzijds, en efficiëntie in termen van kosten voor de sector anderzijds, aangezien de markt in ontwikkeling is. Beleidsoptie 2.2 bleek ook de meest evenredige maatregel te zijn en vertoonde ook de meeste interne en externe samenhang.

Duurzameontwikkelingsdoelstellingen

Het initiatief draagt bij tot de verwezenlijking van de **duurzameontwikkelingsdoelstellingen**, namelijk SDG 10 “Dring ongelijkheid in en tussen landen terug” (met betrekking tot passagiers met een handicap en met beperkte mobiliteit), SDG 13 “Neem dringend actie om klimaatverandering en haar impact te bestrijden” (betere passagiersrechten kunnen mensen stimuleren om meer met het openbaar vervoer te reizen in plaats van met de auto) en SDG 16 “Verzeker toegang tot justitie voor iedereen en bouw op alle niveaus doeltreffende, verantwoordelijke en toegankelijke instellingen uit” (betere en

toegankelijke schadeloosstelling voor passagiers en betere handhavinginstrumenten voor de overheid).

Klimaatneutraliteitscontrole

Het voorstel is in overeenstemming met de doelstelling inzake klimaatneutraliteit die is vastgesteld in de Europese klimaatwet en met de doelstellingen van de Unie voor 2030 en 2050, en draagt bij tot de hierboven vermelde verwezenlijking van SDG 13 inzake klimaatactie.

- **Resultaatgerichtheid en vereenvoudiging**

Dit initiatief maakt deel uit van het werkprogramma van de Commissie voor 2023, onder het kopje “Een economie die werkt voor de mensen” in bijlage II (Refit-initiatieven). Het heeft een belangrijke Refit-dimensie in termen van vereenvoudiging van de regels voor passagiers die multimodaal reizen.

Vooraf de verbeterde informatie over het soort vervoerbewijs waarmee passagiers tijdens een multimodale reis reizen, heeft veel potentieel voor vereenvoudiging. Momenteel zou die informatie niet gemakkelijk toegankelijk zijn voor passagiers, als ze al beschikbaar zou zijn. Multimodale passagiers zouden ook beschikken over betere instrumenten voor schadeloosstelling door middel van klachtenprocedures op het niveau van de sector en de nationale overheden, waardoor ze hun rechten gemakkelijker kunnen doen gelden. Samen met betere rechten in het geval van gemiste aansluitingen tussen vervoersdiensten (terugbetaling of vervoer langs een andere route) komt dit neer op potentiële kostenbesparingen voor de passagiers. Ook wat personen met beperkte mobiliteit betreft, kan de efficiëntie aanzienlijk worden verbeterd: zij zouden niet alleen recht op gratis bijstand hebben als ze met een enkele multimodale overeenkomst reizen, maar ook gecoördineerde bijstand kunnen krijgen bij het overstappen in multimodale knooppunten (centrale contactpunten); nu moeten ze meerdere verzoeken om bijstand indienen bij vervoerders en terminalexploitanten.

Omdat er momenteel geen regels bestaan voor de bescherming van passagiers die multimodaal reizen, zou het voorstel per definitie regeldruk met zich meebrengen. Er is echter een belangrijke verzachtende factor, vooral voor vervoersondernemingen, omdat zij de meeste maatregelen al toepassen voor reizen met een enkele vervoerswijze (bv. terugbetaling of vervoer langs een andere route, verzorging, bijstand voor personen met beperkte mobiliteit). Alleen werd tot nu toe geen rekening gehouden met het gedeelte van de reis waar de passagier overstapt op een andere vervoerswijze. Bovendien zouden vervoerders en tussenpersonen die als kleine of middelgrote onderneming zijn aangemerkt, worden vrijgesteld van de voorgestelde regels inzake het verstrekken van realtime-informatie (artikel 5 en 6 van het voorstel).

De gevolgen voor het concurrentievermogen van de EU of de internationale handel zullen naar verwachting grotendeels neutraal zijn.

In het voorstel wordt rekening gehouden met de digitale omgeving, met name wat betreft realtime-informatie over bijvoorbeeld verstoringen en vertragingen, die idealiter ook via digitale communicatiemiddelen wordt verstrekt, en de voorgestelde regels voor klachtafhandeling, waarbij zowel bedrijven als nationale handhavinginstanties moeten waarborgen dat passagiers hun klacht zowel offline als online kunnen indienen. In het voorstel wordt ook rekening gehouden met het toenemende aantal online reisbureaus die bereid zijn potentiële passagiers een combinatie van vervoersdiensten aan te bieden. Dat komt

niet alleen tot uiting in de regels voor het delen van reisinformatie, maar ook wat betreft de aansprakelijkheid van tussenpersonen die een combinatie van vervoerbewijzen voor verschillende vervoersdiensten verkopen.

- **Grondrechten**

In artikel 38 van het Handvest van de Grondrechten is bepaald dat het beleid van de Unie een hoog niveau van consumentenbescherming moet verzekeren. Artikel 26 van het Handvest vereist het recht op integratie van personen met een handicap en eist dat de lidstaten maatregelen treffen die de zelfstandigheid en de maatschappelijke en professionele integratie en de deelname aan het gemeenschapsleven van die personen waarborgen. De versterking van de rechten van passagiers die een multimodale reis in de EU maken, zal het algemene niveau van consumentenbescherming nog verhogen.

De verplichting om persoonsgegevens van passagiers te delen heeft gevolgen voor het recht op bescherming van persoonsgegevens krachtens artikel 8 van het Handvest. Die verplichting is noodzakelijk en evenredig in het licht van de doelstelling om te waarborgen dat consumenten doeltreffend worden beschermd overeenkomstig artikel 38 van het Handvest. Om de gevolgen voor de gegevensbescherming verder te beperken, worden bovendien gegevensbeschermingswaarborgen ingevoerd, namelijk beperkingen wat betreft het doel waarvoor de gegevens mogen worden gebruikt en een duidelijke bewaartermijn. Verdere bepalingen van het voorstel betreffende het gebruik van de contactgegevens van passagiers dragen bij tot de eerbiediging van het recht op bescherming van persoonsgegevens krachtens artikel 8 van het Handvest, door duidelijk te bepalen welke persoonsgegevens kunnen worden gebruikt voor specifieke doeleinden (informatie, terugbetaling en herroutering van de passagier, alsook veiligheids- en beveiligingsredenen) en onder welke voorwaarden.

4. GEVOLGEN VOOR DE BEGROTING

Het voorstel heeft geen gevolgen voor de begroting van de EU.

5. OVERIGE ELEMENTEN

- **Uitvoeringsplanning en regelingen betreffende controle, evaluatie en rapportage**

De Commissie zal toezicht houden op de uitvoering en de doeltreffendheid van dit initiatief, op basis van de in hoofdstuk 9 van de effectbeoordeling vermelde voortgangsindicatoren. Vijf jaar na de inwerkingtreding van de voorgestelde wetgeving zal de Commissie oordelen of de doelstellingen werden bereikt.

In de mededeling “Concurrentievermogen van de EU op de lange termijn: blik op de periode na 2030”¹⁷ heeft de Commissie zich ertoe verbonden de rapportagevereisten te rationaliseren en te vereenvoudigen zonder de daarmee verband houdende beleidsdoelstellingen te ondergraven. Dit voorstel sluit bij die doelstellingen aan. Hoewel vervoerders die een enkele overeenkomst voor multimodale reizen aanbieden, de nieuwe verplichting wordt opgelegd om elke twee jaar een rapport te publiceren over de toepassing van hun kwaliteitsnormen voor dienstverlening, met essentiële prestatie-indicatoren met betrekking tot passagiersrechten (bv. gemiste aansluitingen, klachtafhandeling, samenwerking met vertegenwoordigers van personen met een handicap), zijn die rapporten absoluut noodzakelijk voor het toezicht op en de handhaving van passagiersrechten. Vervoerders gaven in de raadpleging van

¹⁷ COM(2023) 168.

belanghebbenden aan dat zij de gegevens in kwestie al verzamelen; de frequentie van de rapportage (slechts elke twee jaar) werd gekozen om de uitvoeringskosten van deze maatregelen laag te houden. De rapporten zijn niet alleen een waardevolle bron van informatie voor nationale handhavingsinstanties die beperkte middelen hebben om hun toezichts- en handhavingstaken uit te voeren, maar passagiers zullen ook weloverwogen beslissingen kunnen nemen over de keuze van hun vervoersmaatschappij op basis van de kwaliteit van de prestaties; bovendien kunnen die rapporten ook de concurrentie tussen vervoerders stimuleren op basis van de kwaliteit van hun prestaties. In dezelfde geest zou de verplichting voor de nationale handhavingsinstanties om elke twee jaar verslag uit te brengen over de maatregelen die zijn genomen om de toepassing van de verordening te verzekeren en statistieken over bijvoorbeeld klachten te publiceren, de Commissie in staat stellen de uitvoering van de verordening te controleren.

- **Artikelsgewijze toelichting**

De structuur van de verordening is gebaseerd op de bestaande verordeningen voor passagiersrechten en met name op de recentste: Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. De verordening zal uit de volgende hoofdstukken bestaan:

Hoofdstuk I: algemene bepalingen

Hoofdstuk I bevat de algemene bepalingen van de verordening waarin het onderwerp, de doelstellingen, het toepassingsgebied en de definities worden gespecificeerd. Daarnaast wordt uiteengezet dat het voorstel een aanvulling vormt op het bestaande Unierecht inzake passagiersrechten.

Hoofdstuk II: vervoersovereenkomsten en informatie

Hoofdstuk II bevat bepalingen over vervoersovereenkomsten en informatie voor passagiers door vervoerders, tussenpersonen en beheerders van multimodale knooppunten. Het beschrijft de informatie die voor en tijdens de reis aan passagiers moet worden verstrekt (in realtime) en de voorwaarden voor uitwisseling en samenwerking op dit gebied tussen de verschillende betrokken ondernemingen.

Hoofdstuk III: aansprakelijkheid in geval van gemiste aansluitingen

Hoofdstuk III bevat bepalingen voor bijstand (terugbetaling, vervoer langs een andere route, verzorging) aan passagiers met een enkele multimodale overeenkomst als ze hun aansluiting op een volgende vervoersdienst missen. Daarnaast wordt het terugbetalingsproces beschreven voor gevallen waarin een dergelijke overeenkomst werd gesloten met een tussenpersoon. Ook wordt de aansprakelijkheid verduidelijkt van vervoerders en tussenpersonen die gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden. Ten slotte wordt een gemeenschappelijk formulier voor verzoeken om terugbetaling en compensatie ingevoerd.

Hoofdstuk IV: personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

Hoofdstuk IV bevat regels voor de bescherming en bijstand van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in het kader van een multimodale reis. Naast de vaststelling van het recht op vervoer en bijstand van personen met beperkte mobiliteit die met een enkele multimodale overeenkomst reizen, wordt ook de oprichting van centrale contactpunten in multimodale knooppunten voor passagiersvervoer geïntroduceerd. Het gaat

om de multimodale passagiersknooppunten die tegen 2030 in elk stedelijk knooppunt van het TEN-T-netwerk moeten worden opgericht krachtens het voorstel voor een verordening betreffende EU-richtsnoeren voor de ontwikkeling van het trans-Europees vervoersnetwerk¹⁸.

Hoofdstuk V: kwaliteit van de dienstverlening en klachten

Hoofdstuk V bevat regels voor de kwaliteit van de dienstverlening en de afhandeling van klachten door vervoerders, tussenpersonen en beheerders van multimodale knooppunten.

Hoofdstuk VI: informatie en handhaving

Hoofdstuk VI bevat bepalingen over informatie aan passagiers betreffende hun rechten en over de handhaving van de verordening. Wat dat laatste betreft, zijn er regels voor de aanwijzing van een nationale handhavingsinstantie, de risicogebaseerde benadering van het toezicht op de naleving van passagiersrechten, de informatie die de betrokken ondernemingen moeten delen met de nationale handhavingsinstanties en de samenwerking tussen de lidstaten en de Commissie.

Hoofdstuk VII: slotbepalingen

Hoofdstuk VII bevat bepalingen over de rapportageverplichtingen en de comitéprocedure.

Bijlagen

Bijlage I bevat de lijst van stedelijke knooppunten waar multimodale passagiersknooppunten en de bijbehorende centrale contactpunten moeten worden opgericht en geëxploiteerd.

Bijlage II bevat de minimale kwaliteitsnormen voor dienstverlening die moeten worden aangehouden door vervoerders die afzonderlijke multimodale overeenkomsten aanbieden en door beheerders van multimodale knooppunten.

¹⁸ Voorstel voor een VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD betreffende richtsnoeren van de Unie voor de ontwikkeling van het trans-Europees vervoersnetwerk, tot wijziging van Verordening (EU) 2021/1153 en Verordening (EU) nr. 913/2010 en tot intrekking van Verordening (EU) nr. 1315/2013 (COM/2021/812 final van 14.12.2021 - 2021/0420(COD)).

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende passagiersrechten voor multimodale reizen

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 91, lid 1, en artikel 100, lid 2,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité¹,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's²,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) De Uniewetgeving betreffende passagiersrechten³ heeft de bescherming van de rechten van passagiers die door de lucht, over zee en over binnenwateren, per autobus en touringcar en per spoor reizen aanzienlijk verbeterd als hun reisplannen worden verstoord door langdurige vertragingen en annuleringen.
- (2) Bij de toepassing van de in het kader van die verordeningen vastgestelde en beschermde rechten zijn echter tekortkomingen aan het licht gekomen voor passagiers die reizen of van plan zijn te reizen met een combinatie van vervoerswijzen, waardoor het volledige potentieel van passagiersrechten niet kan worden gerealiseerd.

¹ PB C [...] van [...], blz. [...].

² PB C [...] van [...], blz. [...].

³ Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking) (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>); Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

- (3) In het kader van het gemeenschappelijk vervoersbeleid is het belangrijk dat de rechten worden gewaarborgd van passagiers die op een andere vervoerswijze overstappen, om de ontwikkeling van multimodaal reizen te ondersteunen en passagiers een ruimere keuze aan reismogelijkheden te bieden.
- (4) De bij de Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) 2021/782, (EU) nr. 1177/2010 en (EU) nr. 181/2011 vastgestelde EU-normen voor de bescherming van reizigers die met één vervoerswijze reizen, moeten daarom worden uitgebreid tot de rechten van passagiers die op andere vervoerswijzen overstappen, zodat wordt gewaarborgd dat ondernemingen die bij een multimodale reis betrokken zijn volgens geharmoniseerde regels werken.
- (5) Passagiers die multimodale reizen maken, moeten rechtsbescherming krijgen als er geen specifieke sectorale wetgeving van de Unie ter zake bestaat.
- (6) De in deze verordening vastgestelde rechten voor passagiers die multimodale reizen maken, moeten een aanvulling vormen op de bescherming die deze passagiers al genieten krachtens de Uniewetgeving betreffende passagiersrechten. Daarom moet deze verordening de krachtens die wetgeving vastgestelde rechten en verplichtingen onverlet laten.
- (7) Deze verordening mag niet van toepassing zijn op afzonderlijke multimodale overeenkomsten als die deel uitmaken van een pakket en er een recht op terugbetaling ontstaat uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad⁴. Gezien de bescherming die passagiers uit hoofde van die richtlijn genieten, mag deze verordening evenmin van toepassing zijn op gecombineerde multimodale vervoerbewijzen als die door een organisator worden gecombineerd als onderdeel van een pakket.
- (8) Als vervoerders of tussenpersonen contractvoorwaarden en tarieven voor multimodale reizen aanbieden aan het grote publiek, moeten de lidstaten verzekeren dat discriminatie op grond van de nationaliteit van de passagier of de plaats van vestiging in de Unie van de vervoerder of tussenpersoon, verboden is. Er mag geen verbod op sociale tarieven gelden, op voorwaarde dat dergelijke maatregelen evenredig zijn en niet gebonden zijn aan de nationaliteit van de passagier in kwestie. In het licht van de ontwikkeling van onlineplatforms waar vervoerbewijzen voor passagiersvervoer worden verkocht, moeten de lidstaten er in het bijzonder voor zorgen dat er tijdens de procedure voor de toegang tot online-interfaces of de aankoop van vervoerbewijzen niet wordt gediscrimineerd op grond van de nationaliteit van de passagier of de plaats van vestiging in de Unie van de vervoerder of tussenpersoon. Voorts moet, ongeacht de wijze waarop een bepaald type vervoerbewijs wordt gekocht, het beschermingsniveau van de reiziger gelijk zijn.
- (9) De lidstaten moeten verzekeren dat vervoerders en tussenpersonen die vervoersovereenkomsten voor een multimodale reis aanbieden, de passagier informeren over het soort vervoerbewijs of vervoerbewijzen voor die reis en over hun rechten, met name met betrekking tot gemiste aansluitingen.

⁴ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (10) Toegang tot reisinformatie, met inbegrip van realtimegegevens, vergemakkelijkt multimodaal reizen en biedt passagiers een ruimere keuze aan reismogelijkheden. In dat verband is in Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926 van de Commissie⁵ bepaald dat dergelijke reis- en verkeersgegevens toegankelijk moeten zijn via nationale toegangspunten, zodat verkopers van vervoerbewijzen passagiers vóór en tijdens de reis kunnen informeren. Om onnodige lasten te vermijden voor vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten aanbieden, moeten die vervoerders kunnen voldoen aan de bepalingen van deze verordening om reisinformatie te verstrekken aan andere vervoerders en tussenpersonen die hun diensten verkopen, voor zover zij die gegevens aan dergelijke nationale toegangspunten verstrekken.
- (11) Vervoerders en tussenpersonen die kleine en middelgrote ondernemingen zijn en aan de criteria van bijlage I bij Verordening (EU) nr. 651/2014 van de Commissie⁶ voldoen, beschikken vaak slechts over beperkte middelen, waardoor hun toegang tot informatie kan worden beperkt, met name als het om nieuwe technologie gaat. Daarom moeten die vervoerders en tussenpersonen worden vrijgesteld van de voorschriften voor het verstrekken van realtime-informatie aan multimodale passagiers.
- (12) Passagiers met een enkele multimodale overeenkomst die een aansluiting missen door een vertraging of annulering van een voorafgaande dienst in het kader van die overeenkomst, moeten hun vervoerbewijzen terugbetaald kunnen krijgen of onder bevredigende voorwaarden langs een andere route kunnen reizen, en zij moeten voldoende worden verzorgd in afwachting van een latere aansluiting.
- (13) Als een enkele multimodale overeenkomst wordt geboekt via een tussenpersoon, moeten de tussenpersoon en de contractuele vervoerder de passagier op de hoogte brengen van de terugbetalingsprocedure. De contractuele vervoerder moet met name publiekelijk aangeven of hij voor de verwerking van terugbetalingen samenwerkt met tussenpersonen en zo ja, met welke.
- (14) Correcte informatie over een multimodale vervoersdienst is ook essentieel als passagiers vervoerbewijzen kopen van tussenpersonen. Als tussenpersonen afzonderlijke vervoerbewijzen voor verschillende vervoersdiensten gebundeld verkopen in de vorm van een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs, moeten zij de passagier duidelijk meedelen dat die vervoerbewijzen niet hetzelfde beschermingsniveau bieden als een enkele multimodale overeenkomst en dat ze niet door de vervoerder/vervoerders die de dienst aanbiedt/aanbieden, zijn afgegeven als één enkele multimodale overeenkomst. Als tussenpersonen niet aan die eis voldoen, moeten zij aansprakelijk zijn voor de terugbetaling van het bedrag van het vervoerbewijs en een aanvullende vergoeding van 75 % van dat bedrag.
- (15) In het licht van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, en teneinde personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden multimodaal te reizen zoals andere burgers, moeten regels voor non-discriminatie en bijstand tijdens hun reis worden vastgesteld. Er moet met name speciale aandacht worden besteed aan het informeren van personen

⁵ Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926 van de Commissie van 31 mei 2017 tot aanvulling van Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot het aanbieden van EU-brede multimodale reisinformatiediensten (PB L 272 van 21.10.2017, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

⁶ Verordening (EU) nr. 651/2014 van de Commissie van 17 juni 2014 waarbij bepaalde categorieën steun op grond van de artikelen 107 en 108 van het Verdrag met de interne markt verenigbaar worden verklaard (PB L 187 van 26.6.2014, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

met een handicap en personen met beperkte mobiliteit over de toegankelijkheid van vervoersdiensten, de toegang tot voertuigen en de faciliteiten aan boord tijdens het overstappen. Als aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie wordt verstrekt in een toegankelijk formaat, moet die worden verstrekt overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, zoals de toegankelijkheidseisen van bijlage I bij Richtlijn (EU) 2019/882⁷. Gezien de voordelen op het gebied van veiligheid, gemak en toegankelijkheid moeten de lidstaten het gebruik van Europese portemonnees voor digitale identiteit aanmoedigen voor identificatie en authenticatie in multimodale vervoersscenario's, met name ten behoeve van kwetsbare personen of personen met een handicap.

- (16) Vervoerders en beheerders van multimodale knooppunten moeten actief samenwerken met organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen teneinde vervoersdiensten toegankelijker te maken. Om de toegang tot multimodale passagiersdiensten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te vergemakkelijken, moeten de lidstaten, vervoerders en terminalbeheerders nationale centrale contactpunten opzetten om de informatie en bijstand in multimodale knooppunten voor personenvervoer in een aantal grote stedelijke knooppunten te coördineren.
- (17) De lidstaten moeten vervoerders en terminalbeheerders ook kunnen verplichten om nationale centrale contactpunten op te zetten teneinde informatie en bijstand te coördineren in andere multimodale knooppunten voor personenvervoer.
- (18) Vervoerders en terminalbeheerders moeten kwaliteitsnormen voor multimodale passagiersdiensten uitwerken, beheren en opvolgen. Vervoerders moeten ook informatie over hun kwaliteitsnormen voor dienstverlening openbaar maken.
- (19) Deze verordening doet geen afbreuk aan de rechten van passagiers om een klacht in te dienen bij een nationale instantie of om in het kader van nationale procedures verhaal te halen.
- (20) Om een hoog niveau van consumentenbescherming in het multimodaal vervoer te behouden, moeten de lidstaten worden verplicht nationale handhavingsinstanties aan te wijzen die nauw toezicht houden op de toepassing van deze verordening en deze op nationaal niveau handhaven. Die instanties moeten verschillende handhavingsmaatregelen kunnen nemen. Passagiers moeten bij die instanties of bij een andere door een lidstaat aangewezen instantie een klacht kunnen indienen over vermeende inbreuken op de verordening. Er moet worden opgemerkt dat de lidstaten ervoor kunnen kiezen om een nationale handhavingsinstantie aan te wijzen die ook is aangewezen als verantwoordelijke instantie voor de handhaving van andere EU-regels voor passagiersrechten.
- (21) Persoonsgegevens moeten worden verwerkt overeenkomstig het Unierecht betreffende de bescherming van persoonsgegevens zoals vastgesteld bij Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad⁸. Elke verwerking van

⁷ Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

⁸ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene

persoonsgegevens moet met name gebeuren overeenkomstig de vereisten van artikel 5, lid 1, en artikel 6, lid 1, van die verordening. Er moet ook worden opgemerkt dat de verplichting om passagiers informatie te verstrekken over hun rechten, geen afbreuk doet aan de verplichting van de verwerkingsverantwoordelijke om de betrokkene informatie te verstrekken overeenkomstig de artikelen 12, 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679.

- (22) Om te waarborgen dat een passagier zowel voor als tijdens een multimodale reis informatie krijgt over die reis, kan het nodig zijn om de contactgegevens van de passagier te delen met de vervoerder. De vervoerder mag die contactgegevens alleen gebruiken om te voldoen aan de informatieverplichting uit hoofde van deze verordening en om te voldoen aan de verplichtingen van de vervoerder uit hoofde van het toepasselijke Unierecht betreffende veiligheid en beveiliging. De persoonsgegevens mogen niet voor andere doeleinden worden verwerkt en moeten binnen 72 uur na de voltooiing van de vervoersovereenkomst worden gewist, tenzij verdere bewaring van de contactgegevens gerechtvaardigd is om te voldoen aan verplichtingen met betrekking tot het recht van de passagier op een andere route, terugbetaling of compensatie.
- (23) De lidstaten moeten sancties vaststellen voor inbreuken op deze verordening en garanderen dat die sancties worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- (24) Omdat de doelstellingen van deze verordening, namelijk de ontwikkeling van de EU-markt voor multimodaal passagiersvervoer en de vaststelling van passagiersrechten voor multimodale reizen, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en daarom beter op het niveau van de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie maatregelen nemen overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie verankerde subsidiariteitsbeginsel. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegd evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om die doelstellingen te verwezenlijken.
- (25) Om eenvormige voorwaarden voor de uitvoering van deze verordening te waarborgen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad⁹. Voor de vaststelling van de gemeenschappelijke formulieren voor terugbetalings- en compensatieaanvragen moet gebruik worden gemaakt van de onderzoeksprocedure.
- (26) Bij deze verordening worden de grondrechten en de beginselen geëerbiedigd die in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn erkend, met name de artikelen 21, 26, 38 en 47 inzake respectievelijk het verbod op elke vorm van discriminatie, de integratie van personen met een handicap, het verzekeren van een hoog niveau van consumentenbescherming, en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en het recht op een onpartijdig gerecht. De gerechten van de

verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

⁹ Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

lidstaten moeten deze verordening toepassen op een wijze die overeenstemt met die rechten en beginselen.

- (27) De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming is overeenkomstig artikel 42, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad geraadpleegd en heeft op [...] een advies uitgebracht,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Voorwerp

In deze verordening worden regels voor multimodaal vervoer vastgesteld met betrekking tot het volgende:

- a) non-discriminatie van reizigers met betrekking tot vervoersvoorwaarden en de verstrekking van vervoerbewijzen;
- b) informatie aan passagiers;
- c) passagiersrechten in geval van verstoring, met name bij een gemiste aansluiting tussen verschillende vervoerswijzen;
- d) non-discriminatie van en bijstand voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit;
- e) de vaststelling van en het toezicht op kwaliteitsnormen voor dienstverlening;
- f) klachtafhandeling;
- g) algemene handhavingsvoorschriften;
- h) sancties.

Artikel 2

Toepassingsgebied

1. Deze verordening is van toepassing op multimodale reizen waarvan alle betrokken vervoersdiensten onder het toepassingsgebied van de Uniewetgeving inzake passagiersrechten vallen¹⁰ en die door vervoerders of tussenpersonen aan passagiers worden aangeboden in de vorm van:

¹⁰ Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen (PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking) (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI:

- a) een enkele multimodale vervoersovereenkomst,
 - b) een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs,
 - c) afzonderlijke multimodale vervoerbewijzen.
2. Deze verordening is van toepassing op vervoerders, tussenpersonen en terminalbeheerders. Ze is ook van toepassing op beheerders van multimodale knooppunten die centrale contactpunten beheren in multimodale passagiersknooppunten in de in bijlage I vermelde stedelijke knooppunten.
3. Deze verordening doet geen afbreuk aan de volgende regels die zijn vastgelegd in andere wetgeving van de Unie betreffende andere aspecten van de bescherming van passagiers, en vormt een aanvulling op die bescherming:
- a) wetgeving van de Unie inzake passagiersrechten;
 - b) wetgeving van de Unie inzake pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen¹¹;
 - c) wetgeving van de Unie inzake consumentenbescherming¹².
4. Deze verordening is niet van toepassing op gecombineerde multimodale vervoerbewijzen die door een organisator worden gecombineerd als onderdeel van een pakket krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302¹³.

<http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>); Verordening (EU) nr. 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹² Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (Voor de EER relevante tekst) (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>); Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (“Richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) (Voor de EER relevante tekst) (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>); Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>); Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (PB L 409 van 4.12.2020, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>); Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

¹³ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG)

5. Artikel 7, lid 1, punt a), is van toepassing op passagiers van wie de enkelvoudige multimodale overeenkomsten deel uitmaken van een pakket, tenzij uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302¹⁴ een recht op terugbetaling ontstaat.

Artikel 3

Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- 1) “multimodale reis”: een reis van een passagier tussen een vertrekpunt en een eindbestemming, die ten minste twee vervoersdiensten en ten minste twee vervoerswijzen omvat;
- 2) “vervoerder”: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, die geen tussenpersoon is, die aan het grote publiek vervoersdiensten aanbiedt, met inbegrip van:
 - a) luchtvaartmaatschappijen die vluchten uitvoeren als gedefinieerd in artikel 2, punt b), van Verordening (EG) nr. 261/2004;
 - b) spoorwegondernemingen als gedefinieerd in artikel 3, punt 1), van Verordening (EU) nr. 2021/782;
 - c) vervoerders als gedefinieerd in artikel 3, punt d), van Verordening (EU) nr. 1177/2010;
 - d) vervoerders als gedefinieerd in artikel 3, punt e), van Verordening (EU) nr. 181/2011;
- 3) “verkoper van vervoerbewijzen”: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, die geen vervoerder is, die namens een vervoerder of passagier optreedt voor het sluiten van vervoersovereenkomsten;
- 4) “tussenpersoon”: een verkoper van vervoerbewijzen of een organisator of een doorverkoper zoals gedefinieerd in artikel 3, punten 8) en 9), van Richtlijn (EU) 2015/2302, met uitzondering van een vervoerder;
- 5) “vervoerbewijs”: een geldig bewijs, ongeacht de vorm, van de sluiting van een vervoersovereenkomst;
- 6) “vervoersovereenkomst”: een overeenkomst tussen een vervoerder en een passagier voor het verstrekken van een of meer vervoersdiensten;
- 7) “enkele multimodale overeenkomst”: een vervoersovereenkomst voor een multimodale reis die opeenvolgende vervoersdiensten omvat die door een of meer vervoerders worden geëxploiteerd;
- 8) “gecombineerd multimodaal vervoerbewijs”: een of meer vervoerbewijzen voor een multimodale reis die afzonderlijke vervoersovereenkomsten vertegenwoordigen, die

nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹⁴ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

door een vervoerder of tussenpersoon op eigen initiatief worden gecombineerd en die door de passagier worden gekocht door middel van één enkele betaling;

- 9) “afzonderlijke multimodale vervoerbewijzen”: vervoerbewijzen voor een multimodale reis die afzonderlijke vervoersovereenkomsten vertegenwoordigen, die door een vervoerder of tussenpersoon gezamenlijk worden aangeboden en die door de passagier worden gekocht door middel van afzonderlijke betalingen;
- 10) “vervoersdienst”: een dienst voor passagiersvervoer die volgens een dienstregeling wordt geëxploiteerd tussen terminals, met inbegrip van vervoersdiensten die worden aangeboden voor vervoer langs een andere route;
- 11) “beheersorgaan van de luchthaven”: een orgaan als gedefinieerd in artikel 2, punt f), van Verordening (EG) nr. 1107/2006;
- 12) “luchthaven”: een luchthaven als gedefinieerd in artikel 2, punt j), van Verordening (EG) nr. 1107/2006;
- 13) “stationsbeheerder”: een stationsbeheerder als gedefinieerd in artikel 3, punt 3), van Verordening (EU) 2021/782;
- 14) “station”: een station als gedefinieerd in artikel 3, punt 22), van Verordening (EU) 2021/782;
- 15) “haventerminal”: een terminal als gedefinieerd in artikel 3, punt k), van Verordening (EU) nr. 1177/2010;
- 16) “terminalexploitant”: een terminalexploitant als gedefinieerd in artikel 3, punt s), van Verordening (EU) nr. 1177/2010;
- 17) “bus- of touringcarterminal”: een terminal als gedefinieerd in artikel 3, punt m), van Verordening (EU) nr. 181/2011;
- 18) “autobus- of touringcarterminalbeheerder”: een instantie als gedefinieerd in artikel 3, punt o), van Verordening (EU) nr. 181/2011;
- 19) “terminal”: een luchthaven, een station, een haventerminal of een autobus- of touringcarterminal;
- 20) “terminalbeheerder”: een beheersorgaan van de luchthaven, een stationsbeheerder, een exploitant van een haventerminal of een beheersorgaan van een autobusterminal;
- 21) “multimodaal passagiersknooppunt”: een knooppunt tussen ten minste twee vervoerswijzen voor passagiers waar toegang tot openbaar vervoer en overstappen tussen vervoerswijzen, met inbegrip van P+R-faciliteiten en actieve vervoerswijzen, worden gewaarborgd en die als interface tussen stedelijke knooppunten en netwerken voor langeafstandsvervoer fungeert;
- 22) “beheerder van een multimodaal knooppunt”: een terminalbeheerder die verantwoordelijk is voor het beheer van een multimodaal passagiersknooppunt;
- 23) “gemiste aansluiting tijdens een multimodale reis”: een situatie waarin een passagier één of meer vervoersdiensten mist in de loop van een multimodale reis, ten gevolge van de vertraging of annulering van één of meer voorgaande vervoersdiensten, of ten gevolge van het vertrek van een vervoersdienst vóór de geplande vertrektijd;
- 24) “persoon met een handicap” en “persoon met beperkte mobiliteit”: een persoon die een blijvende of tijdelijke fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking heeft die het in de interactie met diverse barrières kan bemoeilijken om op voet van gelijkheid met andere reizigers volledig en doeltreffend gebruik te maken van

vervoer, of wiens mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van zijn leeftijd;

- 25) “kleine en middelgrote ondernemingen” of “kmo’s”: ondernemingen die voldoen aan de criteria van bijlage I bij Verordening (EU) nr. 651/2014 van de Commissie.

HOOFDSTUK II

VERVOERSOVEREENKOMSTEN EN INFORMATIE

Artikel 4

Niet-discriminerende voorwaarden van overeenkomsten en niet-discriminerende tarieven

1. Onverminderd sociale tarieven bieden vervoerders of tussenpersonen voorwaarden van overeenkomsten en tarieven voor multimodale reizen aan het grote publiek aan zonder directe of indirecte discriminatie op grond van de nationaliteit van de passagier of de plaats van vestiging in de Unie van de vervoerder of tussenpersoon.
2. Sociale tarieven zijn aanvaardbaar, mits die geen discriminatie inhouden op basis van de nationaliteit van de passagier.

Artikel 5

Reisinformatie voor passagiers

1. Vervoerders en tussenpersonen die namens een of meer vervoerders vervoersovereenkomsten aanbieden, verstrekken de passagier vóór de aankoop informatie over de vraag of het vervoerbewijs of de vervoerbewijzen die voor een multimodale reis worden aangeboden, een enkele multimodale overeenkomst, een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs of afzonderlijke multimodale vervoerbewijzen vormen, alsook over de rechten die verbonden zijn aan het soort overeenkomst of vervoerbewijs.
2. Vóór de aankoop verstrekken vervoerders en tussenpersonen die namens een of meer vervoerders vervoersovereenkomsten aanbieden met het oog op een multimodale reis, de passagier algemeen advies over de minimale overstaptijden tussen de verschillende soorten vervoersdiensten die in het kader van een multimodale reis worden aangeboden.
3. Beheerders van multimodale knooppunten verstrekken ook algemeen advies over minimale overstaptijden tussen de verschillende soorten vervoersdiensten in het multimodale knooppunt.
4. Vervoerders en tussenpersonen die namens een of meer vervoerders vervoersovereenkomsten voor een multimodale reis aanbieden, verstrekken de passagier vóór de multimodale reis de volgende informatie:
 - a) algemene voorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn;
 - b) tijdschema's en voorwaarden voor het snelst mogelijke verloop van de multimodale reis;
 - c) tijdschema's en voorwaarden voor alle beschikbare tarieven voor de multimodale reis, met aanduiding van de laagste tarieven;

- d) verstoringen en vertragingen die de multimodale reis beïnvloeden, gepland en in real time;
 - e) procedures voor het indienen van klachten uit hoofde van artikel 18.
5. Vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten en gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden en, indien mogelijk, tussenpersonen die gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbieden, verstrekken de passagier tijdens de reis de volgende informatie:
- a) verstoringen en vertragingen (gepland en in realtime);
 - b) belangrijkste aansluitende vervoersdiensten;
 - c) beveiligings- en veiligheidskwesties aan boord van de vervoersdienst en in terminals.
6. De in de leden 1 tot en met 5 vermelde informatie wordt verstrekt in het geschiktste formaat, onder meer met gebruik van geschikte communicatietechnologie. Die informatie moet in een toegankelijk formaat worden verstrekt.
7. Voor zover dat technisch mogelijk is, wordt informatie voor passagiers ook langs elektronische weg verstrekt. Als die informatie langs elektronische weg wordt verstrekt, zorgen de vervoerders en tussenpersonen ervoor dat de passagier alle schriftelijke correspondentie, met inbegrip van de datum en het tijdstip van die correspondentie, op een duurzame gegevensdrager kan bewaren. Elk communicatiemiddel moet de passagier in staat stellen snel contact op te nemen en doeltreffend te communiceren.
8. Als de passagier niet rechtstreeks met de vervoerder maar via een tussenpersoon een enkele multimodale overeenkomst sluit, verstrekt die tussenpersoon de contactgegevens van de passagier en de boekingsgegevens aan de betrokken vervoerders. De vervoerder mag die contactgegevens alleen gebruiken voor zover dat nodig is om uit hoofde van deze verordening te voldoen aan de verplichting om informatie te verstrekken, zorg te verlenen, een terugbetaling, vervoer langs een andere route en compensatie te verstrekken en te voldoen aan de verplichtingen van de vervoerder uit hoofde van het toepasselijke Unierecht inzake veiligheid en beveiliging. De vervoerder moet de contactgegevens binnen 72 uur na de voltooiing van de vervoersovereenkomst wissen, tenzij verdere bewaring van de contactgegevens gerechtvaardigd is om te voldoen aan verplichtingen met betrekking tot het recht van de passagier op een andere route, terugbetaling of compensatie.
9. Vervoerders en tussenpersonen die kleine en middelgrote ondernemingen zijn, zijn vrijgesteld van de bepalingen inzake realtime-informatie uit hoofde van dit artikel.

Artikel 6

Toegang tot reisinformatie voor vervoerders en tussenpersonen

1. Onverminderd artikel 10, lid 1, van Verordening (EU) 2021/782 verlenen vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten aanbieden, andere vervoerders en tussenpersonen die hun overeenkomsten verkopen toegang tot de in artikel 5, leden 2 tot en met 5, vermelde reisinformatie.
2. Vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten aanbieden, verspreiden en verlenen toegang tot die informatie op niet-discriminerende wijze en zonder onnodige vertraging. Een eenmalig verzoek volstaat om permanente toegang tot de

informatie te hebben. De vervoerder die overeenkomstig lid 1 informatie beschikbaar moet stellen, kan verzoeken om de sluiting van een overeenkomst of andere regeling op basis waarvan informatie wordt verspreid of toegang wordt verleend. De voorwaarden van een overeenkomst of een regeling voor gebruik van de informatie mogen de mogelijkheden voor hergebruik van de informatie niet onnodig beperken. De voorwaarden mogen niet worden gebruikt om de mededinging te beperken. Vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten aanbieden, kunnen andere vervoerders en tussenpersonen verzoeken om een billijke, redelijke en evenredige financiële compensatie voor de kosten die worden gemaakt om toegang te verlenen.

3. De informatie wordt verspreid en de toegang wordt verleend met passende technische middelen, zoals applicatieprogramma-interfaces. Er wordt gewaarborgd dat die applicatieprogramma-interfaces in overeenstemming zijn met de specificaties die zijn vastgelegd in de krachtens Richtlijn (EU) 2016/797 vastgestelde uitvoeringshandelingen.
4. Als de in lid 1 bedoelde informatie wordt verstrekt overeenkomstig andere rechtshandelingen van de Unie, met name gedelegeerde handelingen die zijn vastgesteld op grond van Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad¹⁵, wordt eveneens voldaan aan de overeenkomstige verplichtingen uit hoofde van dit artikel.

HOOFDSTUK III

GEMISTE AANSLUITINGEN

Artikel 7

Terugbetaling en vervoer langs een andere route

1. Als tijdens een multimodale reis, gesloten in het kader van een enkele multimodale overeenkomst, een aansluiting op een volgende vervoersdienst wordt gemist of dat redelijkerwijs kan worden verwacht als gevolg van een vertraging of annulering van een voorgaande vervoersdienst uit hoofde van diezelfde overeenkomst, biedt de contractuele vervoerder de passagier onmiddellijk de keuze uit een van de volgende opties:
 - a) terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs, op dezelfde wijze waarop het was betaald, voor de niet gemaakte gedeelten van de reis en voor de reeds gemaakte gedeelten als de reis in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de reiziger geen zin meer heeft, samen met, voor zover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt bij de vroegste gelegenheid;
 - b) voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden;

¹⁵ Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad van 7 juli 2010 betreffende het kader voor het invoeren van intelligente vervoerssystemen op het gebied van wegvervoer en voor interfaces met andere vervoerswijzen (PB L 207 van 6.8.2010, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming op een latere datum wanneer het de reiziger schikt en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden.

De contractuele vervoerder treft de nodige regelingen voor de keuze van de passagier.

2. Als met het oog op de toepassing van lid 1, punten b) en c), vergelijkbaar vervoer langs een andere route wordt verricht door dezelfde vervoerder of als een andere vervoerder daartoe opdracht krijgt, mag dat niet tot extra kosten voor de reiziger leiden. Die vereiste geldt ook als voor het vervoer langs een andere route wordt gebruikgemaakt van vervoer in een hogere vervoersklasse en van alternatieve vervoerswijzen. Vervoerders moeten redelijke inspanningen leveren om extra overstappen te vermijden en om te waarborgen dat binnen de totale reistijd de vertraging zo kort mogelijk is.
3. Bij het aanbieden van een alternatieve dienst verlenen aanbieders van vervoersdiensten langs een andere route personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit een niveau van bijstand en toegankelijkheid dat vergelijkbaar is met de gemiste vervoersdienst. Aanbieders van vervoersdiensten langs een andere route letten er in het bijzonder op dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit alternatieve diensten krijgen die passen bij hun behoeften en die verschillen van die welke aan andere reizigers worden aangeboden.
4. De in lid 1, punt a), bedoelde terugbetaling wordt gedaan binnen 14 dagen na ontvangst van de aanvraag. De lidstaten kunnen van contractuele vervoerders eisen dat ze die aanvragen via specifieke communicatiemiddelen aanvaarden, mits die eis niet tot discriminatie leidt. De terugbetaling kan in de vorm van geld, vouchers of de verstrekking van andere diensten worden uitgekeerd mits de voorwaarden van die vouchers en diensten voldoende flexibel zijn, met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming, en mits de reiziger er uitdrukkelijk mee instemt die vouchers en diensten te aanvaarden. De terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs wordt niet verminderd met financiële transactiekosten zoals vergoedingen, telefoonkosten of zegels.

Artikel 8

Terugbetaling in het geval een enkele multimodale overeenkomst werd geboekt via een tussenpersoon

1. Als de passagier een enkele multimodale overeenkomst heeft gekocht via een tussenpersoon, kan de contractuele vervoerder de in artikel 7, lid 1, punt a), bedoelde terugbetaling via die tussenpersoon verrichten overeenkomstig dit artikel.
2. De tussenpersoon en de contractuele vervoerder stellen de passagier op het moment van de boeking en op de boekingsbevestiging op duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze in kennis van het in dit artikel bedoelde terugbetalingsproces.
3. Terugbetaling via de tussenpersoon is gratis voor passagiers en alle andere betrokken partijen.
4. De vervoerder deelt op duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze publiekelijk mee of hij instemt met de verwerking van terugbetalingen via tussenpersonen en met welke tussenpersonen hij aanvaardt om dit te doen.

5. Het volgende is van toepassing in het geval van terugbetaling via tussenpersonen die een enkele multimodale vervoersovereenkomst van hun eigen rekeningen aan de contractuele vervoerder hebben betaald:
- a) de contractuele vervoerder betaalt de tussenpersoon binnen zeven dagen terug, in één transactie volgens dezelfde betalingsmethode als die welke op het moment van de boeking werd gebruikt, en koppelt de betaling aan de oorspronkelijke boekingsreferentie. De termijn van zeven dagen gaat in op de datum waarop de passagier heeft gekozen voor terugbetaling overeenkomstig artikel 7, lid 1, punt a), van deze verordening. De tussenpersoon betaalt de passagier terug via de oorspronkelijke betalingsmethode, uiterlijk binnen zeven dagen, en stelt de passagier en de vervoerder daarvan in kennis;
 - b) als de passagier de terugbetaling niet ontvangt binnen 14 dagen na de datum waarop hij overeenkomstig artikel 7, lid 1, punt a), van deze verordening voor terugbetaling heeft gekozen, neemt de contractuele vervoerder uiterlijk op de dag na het verstrijken van de termijn van 14 dagen contact op met de passagier om de betalingsgegevens voor de terugbetaling te verkrijgen. Na ontvangst van die betalingsgegevens betaalt de contractuele vervoerder de passagier binnen 14 dagen terug en stelt hij de passagier en de tussenpersoon daarvan in kennis.

Artikel 9

Bijstand

1. Als tijdens een multimodale reis, gesloten in het kader van een enkele multimodale overeenkomst, een aansluiting op een volgende vervoersdienst wordt gemist als gevolg van een vertraging of annulering van een voorgaande vervoersdienst uit hoofde van diezelfde overeenkomst, biedt de contractuele vervoerder de passagiers gratis het volgende aan:
 - a) maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, als ze aan boord van de vervoersdienst of in de terminal beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden geleverd, rekening houdend met criteria zoals de afstand tot de leverancier, de voor de levering benodigde tijd en de kostprijs;
 - b) een hotel of een ander verblijf en vervoer tussen de terminal en de verblijfplaats in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, waar en wanneer dat fysiek mogelijk is. In gevallen waarin een verblijf noodzakelijk wordt als gevolg van de in artikel 19, lid 10, van Verordening (EU) 2021/782 bedoelde omstandigheden, kan de vervoerder de duur van het verblijf beperken tot maximaal drie nachten. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met de toegangseisen van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en met de behoeften van assistentiehonden.
2. Bij de toepassing van lid 1 besteedt de exploiterende vervoerder bijzondere aandacht aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, alsook aan die van begeleiders en assistentiehonden.

Artikel 10

Aansprakelijkheid voor gecombineerde multimodale vervoerbewijzen

1. Een vervoerder of een tussenpersoon die een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs verkoopt, is verplicht het volledige voor dat vervoerbewijs betaalde bedrag terug te betalen en bovendien een vergoeding te betalen die overeenkomt met 75 % van dat bedrag als de passagier een of meer aansluitingen mist. Het recht op terugbetaling of vergoeding laat het toepasselijke nationale recht voor het toekennen van verdere schadevergoeding aan reizigers onverlet.
2. De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid geldt niet als op de vervoerbewijzen, op een ander document of elektronisch op zodanige wijze dat de passagier de informatie voor toekomstig gebruik kan reproduceren, uitdrukkelijk en duidelijk is vermeld dat het gecombineerde multimodale vervoerbewijs bestaat uit afzonderlijke vervoersovereenkomsten die uit hoofde van deze verordening geen recht geven op terugbetaling, vervoer langs een andere route, bijstand of compensatie in geval van gemiste aansluitingen, en als de passagier daarvan vóór de aankoop duidelijk op de hoogte is gesteld. De bewijslast dat de passagier die informatie heeft ontvangen, ligt bij de vervoerder of de tussenpersoon die het gecombineerde multimodale vervoerbewijs heeft verkocht.
3. De vervoerders of tussenpersonen die het gecombineerde multimodale vervoerbewijs hebben verkocht, zijn verantwoordelijk voor het afhandelen van aanvragen en eventuele klachten van reizigers in het kader van lid 1.
4. De in lid 1 bedoelde terugbetaling en vergoeding worden binnen 14 dagen na ontvangst van de aanvraag uitbetaald.

Artikel 11

Gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en compensatieaanvragen

1. De Commissie neemt een uitvoeringshandeling aan tot vaststelling van een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en compensatieaanvragen uit hoofde van deze verordening. Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in toegankelijke formaten. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 26, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.
2. Reizigers hebben het recht hun aanvragen via het in lid 1 bedoelde gemeenschappelijk formulier in te dienen. Vervoerders en tussenpersonen mogen terugbetalings- of compensatieaanvragen niet afwijzen louter omdat de reiziger dat formulier niet heeft gebruikt. Als een aanvraag onvoldoende nauwkeurig is, vragen de vervoerders en tussenpersonen de passagier zijn aanvraag te verduidelijken en helpen ze de passagier daarbij.
3. Vervoerders en tussenpersonen verstrekken nadere gegevens op hun website, zoals een e-mailadres waarnaar aanvragen uit hoofde van lid 1 langs elektronische weg kunnen worden verzonden. Die eis is niet van toepassing als er andere elektronische communicatiemiddelen bestaan waarmee passagiers terugbetaling of compensatie kunnen aanvragen, zoals een formulier op een website of mobiele applicaties, mits die middelen de keuze en de informatie bieden die in het gemeenschappelijk formulier zijn vermeld en ook beschikbaar zijn in een officiële taal van de Unie en in de taal die op dit gebied internationaal wordt aanvaard. Passagiers die dergelijke

middelen gebruiken, moeten over de mogelijkheid beschikken om informatie te verstrekken in een van de talen van de Unie.

4. De Commissie stelt het gemeenschappelijk formulier op haar website beschikbaar in alle talen van de Unie. De door de lidstaten overeenkomstig artikel 20, lid 1, en 21, lid 1, aangewezen instanties waarborgen dat passagiers toegang hebben tot het gemeenschappelijk formulier.

HOOFDSTUK IV

PERSONEN MET EEN HANDICAP EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

Artikel 12

Recht op vervoer

1. Vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten aanbieden en beheerders van multimodale knooppunten stellen niet-discriminerende toegangsregels vast voor het vervoer van personen met een handicap en van personen met beperkte mobiliteit. Die regels zijn in overeenstemming met de relevante bepalingen betreffende de beperking van het vervoer van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in het Unierecht betreffende passagiersrechten.
2. Reserveringen en vervoerbewijzen voor multimodale reizen in de vorm van een enkele multimodale overeenkomst, een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs of afzonderlijke multimodale vervoerbewijzen, worden aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten. Een vervoerder of tussenpersoon mag niet weigeren een reservering te aanvaarden van of een vervoerbewijs af te geven aan een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit of eisen dat hij door een andere persoon wordt begeleid, tenzij dat strikt noodzakelijk is om aan de in lid 1 bedoelde toegangsregels te voldoen.
3. Bij de vaststelling van de in lid 1 bedoelde toegangsregels worden representatieve organisaties van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en, in voorkomend geval, vertegenwoordigers van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit actief betrokken.
4. Vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten aanbieden en beheerders van multimodale knooppunten publiceren de in lid 1 bedoelde toegangsregels en verstrekken die op verzoek in een toegankelijk formaat.
5. Als een vervoerder eist dat een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit wordt begeleid door een andere persoon die de overeenkomstig lid 2 vereiste bijstand kan verlenen, heeft de begeleider het recht om kosteloos te reizen en, indien haalbaar, een zitplaats te krijgen naast de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit.
6. Als een vervoerder of tussenpersoon gebruikmaakt van de in artikel 12, lid 2, bedoelde afwijking stelt hij op verzoek de desbetreffende persoon met een handicap of persoon met beperkte mobiliteit binnen vijf werkdagen na de weigering om de reservering te aanvaarden of het vervoerbewijs af te geven, dan wel na het opleggen van de voorwaarde van begeleiding, schriftelijk in kennis van de redenen daarvoor. De vervoerder of tussenpersoon levert redelijke inspanningen om aanvaardbaar

alternatief vervoer voor te stellen aan de betrokkene, rekening houdend met zijn of haar behoeften inzake toegankelijkheid.

Artikel 13

Informatie over toegankelijkheid voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

Vervoerders en tussenpersonen die namens een of meer vervoerders vervoersovereenkomsten aanbieden en beheerders van multimodale knooppunten verstrekken personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie over de toegankelijkheid van het multimodale knooppunt en de bijbehorende faciliteiten en diensten. Die informatie wordt in een toegankelijk formaat verstrekt.

Artikel 14

Bijstand voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

In het geval van een enkele multimodale overeenkomst werken vervoerders, terminalbeheerders en tussenpersonen samen om kosteloos bijstand te verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig de in artikel 12, lid 1, bedoelde toegangsregels, en bieden zij een enkel kennisgevingsmechanisme aan, in overeenstemming met het volgende:

- a) er wordt bijstand verleend als de vervoerder, de tussenpersoon bij wie een enkele multimodale overeenkomst is aangekocht, de terminalbeheerder of het centrale contactpunt als bedoeld in artikel 15, indien van toepassing, ten minste 48 uur voordat de bijstand nodig is, in kennis is gesteld van de behoefte van de passagier aan dergelijke bijstand; voor elke reis is een afzonderlijke kennisgeving vereist; de kennisgeving wordt doorgestuurd naar alle vervoerders, terminalbeheerders en centrale contactpunten die bij de reis betrokken zijn;
- b) de kennisgeving wordt zonder extra kosten aanvaard, ongeacht het gebruikte communicatiemiddel;
- c) vervoerders, terminalbeheerders en tussenpersonen treffen alle nodige maatregelen voor de ontvangst van kennisgevingen; als verkopers van vervoerbewijzen dergelijke kennisgevingen niet kunnen verwerken, vermelden zij alternatieve verkooppunten of alternatieve wijzen voor kennisgeving;
- d) als de kennisgeving overeenkomstig punt a) wordt gedaan, verlenen vervoerders en terminalbeheerders op zodanige wijze bijstand dat de persoon de vervoersdiensten waarvoor hij of zij een reservering heeft, kan afnemen als onderdeel van een enkele multimodale overeenkomst;
- e) als de kennisgeving niet overeenkomstig punt a) wordt gedaan of als er geen kennisgeving wordt gedaan, leveren vervoerders en terminalbeheerders alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit toch kan reizen;

- f) een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit mag worden vergezeld van een assistentiehond overeenkomstig het toepasselijke Unierecht¹⁶ of nationale recht.

Artikel 15

Centrale contactpunten voor bijstand in multimodale passagiersknooppunten

1. De lidstaten waarborgen dat terminalbeheerders en vervoerders op hun grondgebied samenwerken voor het opzetten en exploiteren van centrale contactpunten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in de multimodale passagiersknooppunten in de in bijlage I vermelde stedelijke knooppunten. De voorwaarden voor de exploitatie van de centrale contactpunten worden vastgesteld in de in artikel 12, lid 1, bedoelde toegangsregels. Die centrale contactpunten zijn verantwoordelijk voor:
 - a) het aanvaarden van verzoeken om bijstand in terminals;
 - b) het meedelen van individuele verzoeken om bijstand aan terminalexploitanten en vervoerders.
2. De lidstaten kunnen verlangen dat terminalbeheerders en vervoerders op hun grondgebied samenwerken om centrale contactpunten op te zetten en te exploiteren in andere multimodale passagiersknooppunten dan die welke zijn vermeld in lid 1.

Artikel 16

Vergoeding voor mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen en assistentiehonden

1. Als terminalbeheerders en vervoerders die aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit bijstand verlenen voor het overstappen van een vervoersdienst op een aansluitende vervoersdienst, hetzij in het kader van een enkele multimodale overeenkomst, hetzij in een multimodaal passagiersknooppunt, de oorzaak zijn van het verlies van of schade aan mobiliteitsuitrusting, met inbegrip van rolstoelen, en hulpmiddelen of het verlies van of letsel aan assistentiehonden die door personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit worden gebruikt, zijn zij aansprakelijk voor dat verlies, die schade of dat letsel en betalen zij zonder onnodige vertraging een schadeloosstelling. Die schadeloosstelling dekt:
 - a) de kosten van de vervanging of het herstel van de verloren of beschadigde mobiliteitsuitrusting of hulpmiddelen;
 - b) de kosten van de vervanging of de behandeling van het letsel van de assistentiehond die zoek of gewond is geraakt;
 - c) de redelijke kosten van de tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen of assistentiehonden als de vervoerder of terminalbeheerder een dergelijke vervanging niet verstrekt of hoeft te verstrekken overeenkomstig lid 2.
2. Als lid 1 van toepassing is, leveren vervoerders en terminalbeheerders snel alle redelijke inspanningen om onmiddellijk voor de benodigde tijdelijke vervanging van

¹⁶ Verordening (EU) nr. 576/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 12 juni 2013 betreffende het niet-commerciële verkeer van gezelschapsdieren en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 998/2003 (PB L 178 van 28.6.2013, blz. 1).

mobilitéitsuitrusting of hulpmiddelen te zorgen. De persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit mag die tijdelijke vervangingsuitrusting of hulpmiddelen houden tot de in lid 1 bedoelde schadeloosstelling is betaald.

3. Als een vervoerder of terminalbeheerder een schadeloosstelling betaalt uit hoofde van lid 1, mag geen enkele bepaling van deze verordening worden uitgelegd als een beperking van hun recht om overeenkomstig het toepasselijke recht schadevergoeding te vorderen van een persoon, met inbegrip van derden.

HOOFDSTUK V

KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING EN KLACHTEN

Artikel 17

Kwaliteitsnormen voor dienstverlening

1. Vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten aanbieden, stellen kwaliteitsnormen voor dienstverlening op en voeren een kwaliteitsbeheersysteem in om de kwaliteit van de dienstverlening te handhaven. De kwaliteitsnormen voor dienstverlening behelzen ten minste de punten die zijn opgenomen in bijlage II.
2. Vervoerders die enkelvoudige multimodale overeenkomsten aanbieden, monitoren hun prestaties aan de hand van de kwaliteitsnormen voor dienstverlening. Zij publiceren uiterlijk [2 jaar na dag waarop deze verordening van toepassing wordt] en vervolgens om de twee jaar op hun website een rapport over de kwaliteit van hun dienstverlening. Dat rapport bevat geen persoonsgegevens.
3. In een lidstaat gevestigde beheerders van multimodale knooppunten moeten kwaliteitsnormen voor dienstverlening vaststellen op basis van de in bijlage II vermelde relevante punten. Ze zien overeenkomstig die normen toe op hun prestaties en verlenen de nationale overheidsinstanties op verzoek toegang tot de informatie over hun prestaties.

Artikel 18

Klachten

1. Elke vervoerder die enkelvoudige multimodale overeenkomsten of gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbiedt, elke tussenpersoon die gecombineerde multimodale vervoerbewijzen aanbiedt en elke beheerder van multimodale knooppunten zet voor zijn respectieve verantwoordelijkheidsgebieden een klachtafhandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen. Ze maken hun contactgegevens en werktaal of werktalen op grote schaal bekend aan de reizigers.
2. Nadere informatie over de klachtafhandelingsprocedure moet toegankelijk zijn voor het publiek, inclusief voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Die informatie wordt op verzoek beschikbaar gesteld in de officiële taal of talen van de lidstaat waar de vervoerder, tussenpersoon of beheerder van multimodale knooppunten actief is.

HOOFDSTUK VI

INFORMATIE EN HANDHAVING

Artikel 19

Informatie aan reizigers over hun rechten

1. Bij de verkoop van vervoerbewijzen voor een multimodale reis informeren vervoerders en tussenpersonen passagiers over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verordening. Om aan die informatievereiste te voldoen, kunnen zij gebruikmaken van een door de Commissie in alle officiële talen van de Unie opgestelde en ter beschikking van het publiek gestelde samenvatting van de bepalingen van deze verordening.
2. Vervoerders en tussenpersonen die multimodale reizen aanbieden, delen de passagiers aan boord en op hun website ook de contactgegevens mee van de door de lidstaten overeenkomstig artikel 20, lid 1, aangewezen instantie(s).
3. Vervoerders en tussenpersonen verstrekken de in dit artikel bedoelde informatie op papier, in elektronische vorm of in een ander toegankelijk formaat. Zij geven aan waar dergelijke informatie kan worden verkregen in het geval van een annulering, gemiste aansluiting of langdurige vertraging.

Artikel 20

Nationale handhavingsinstantie

1. Elke lidstaat wijst een of meer instanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening. Daartoe kunnen de lidstaten een instantie aanwijzen die al verantwoordelijk is voor de handhaving van het Unierecht betreffende passagiersrechten. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om te waarborgen dat de rechten van passagiers worden gerespecteerd.
2. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de overeenkomstig dit artikel aangewezen instantie(s) en van haar of hun respectieve verantwoordelijkheden. De Commissie en de aangewezen instanties publiceren die informatie op hun website.
3. Uiterlijk 1 juni XXXX [2 jaar nadat de verordening van toepassing wordt] en vervolgens om de twee jaar publiceren de nationale handhavingsinstanties op hun website een rapport over hun activiteiten in de vorige twee kalenderjaren, dat met name bestaat uit een beschrijving van de maatregelen die ter uitvoering van deze verordening zijn genomen en statistieken over klachten en toegepaste sancties.

Artikel 21

Klachtafhandeling door nationale handhavingsinstanties en andere nationale instanties

1. De lidstaten wijzen de nationale handhavingsinstantie of een andere nationale instantie aan als de verantwoordelijke entiteit voor de afhandeling van klachten uit hoofde van lid 2 van dit artikel.
2. Als verschillende instanties zijn aangewezen uit hoofde van artikel 1 en artikel 20, lid 1, worden rapportagemechanismen ingesteld om de uitwisseling van informatie tussen die instanties te garanderen, teneinde de nationale handhavingsinstantie te helpen haar toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en de krachtens dit lid

aangewezen instantie voor klachtafhandeling in staat te stellen de nodige informatie te verzamelen om individuele klachten te onderzoeken.

3. Onverminderd de mogelijkheid voor consumenten om alternatieve rechtsmiddelen in te stellen overeenkomstig Richtlijn 2013/11/EU, kunnen passagiers, nadat zij tevergeefs overeenkomstig artikel 18 een klacht hebben ingediend bij de vervoerder, de tussenpersoon of de beheerder van een multimodaal knooppunt, een klacht over een vermeende inbreuk op deze verordening indienen bij de krachtens lid 1 aangewezen instantie.
4. Klachten van passagiers over een incident in het kader van een enkele multimodale overeenkomst worden afgehandeld door de krachtens lid 1 aangewezen instantie van de lidstaat waar de contractuele vervoerder is gevestigd.
5. Klachten van passagiers over een incident in het kader van een gecombineerd multimodaal vervoerbewijs dat door vervoerders wordt aangeboden, worden afgehandeld door de krachtens lid 1 aangewezen instantie van de lidstaat waar de vervoerder die het vervoerbewijs aanbiedt, is gevestigd of, als de vervoerder buiten de Unie is gevestigd, van de lidstaat waar de als wettelijke vertegenwoordiger optredende rechtspersoon of natuurlijke persoon is gevestigd. Als de vervoerder geen vertegenwoordiger heeft, worden de klachten afgehandeld door de krachtens lid 2 aangewezen instantie van de lidstaat waar de reis begint of eindigt.
6. Onverminderd de leden 3 en 4 worden klachten van passagiers over een tussenpersoon afgehandeld door de krachtens lid 1 aangewezen instantie van de lidstaat waar de tussenpersoon is gevestigd of, als de tussenpersoon buiten de Unie is gevestigd, van de lidstaat waar de als wettelijke vertegenwoordiger optredende rechtspersoon of natuurlijke persoon is gevestigd. Als de tussenpersoon geen vertegenwoordiger heeft, worden de klachten afgehandeld door de krachtens lid 2 aangewezen instantie van de lidstaat waar de reis begint of eindigt.
7. Als een klacht betrekking heeft op vermeende inbreuken door beheerders van multimodale knooppunten, wordt de klacht afgehandeld door de krachtens lid 1 aangewezen instantie van de lidstaat op het grondgebied waarvan het incident heeft plaatsgevonden.

Artikel 22

Risicobaseerde aanpak van het toezicht op de naleving van passagiersrechten

1. De nationale handhavingsinstanties ontwikkelen op basis van een risicobeoordeling een programma voor toezicht op de naleving van de in deze verordening vastgestelde verplichtingen. Het programma maakt het mogelijk terugkerende gevallen van niet-naleving bij de toepassing van passagiersrechten op te sporen en te corrigeren. Het programma voor toezicht op de naleving omvat een representatieve steekproef van toezichtsactiviteiten.
2. De risicobeoordeling wordt gebaseerd op een feitelijke beoordeling waarin rekening wordt gehouden met klachten van passagiers bij die instanties, indien beschikbaar, de bevindingen van de door die instanties uitgevoerde toezichtsactiviteiten, de in artikel 23, leden 1 en 3, bedoelde informatie en andere informatiebronnen met betrekking tot de toepassing van deze verordening op het grondgebied van de betrokken lidstaat.
3. De risicobeoordeling wordt uiterlijk 30 juni XXXX [1 jaar nadat de verordening van toepassing wordt] voor het eerst uitgevoerd en vervolgens om de twee jaar.

4. De activiteiten op het gebied van toezicht op de naleving worden gebaseerd op een risicobeoordeling en uitgevoerd door middel van audits, inspecties, interviews, verificaties en onderzoek van documenten, naargelang het geval. Zij omvatten zowel aangekondigde als onaangekondigde activiteiten. De toezichtsactiviteiten staan in verhouding tot de vastgestelde risico's.
5. De nationale handhavingsinstanties garanderen dat gevallen van niet-naleving door vervoerders en terminalbeheerders die tijdens hun toezichtsactiviteiten zijn vastgesteld, snel worden rechtgezet. Zij eisen in voorkomend geval dat vervoerders een actieplan indienen om de niet-naleving te verhelpen.
6. Het in lid 1 bedoelde programma voor toezicht op de naleving, de in lid 2 bedoelde risicobeoordeling en de bevindingen ervan worden uiterlijk 30 juni XXXX [2 jaar nadat de verordening van toepassing wordt], en vervolgens om de twee jaar aan de Commissie meegedeeld. Voor zover van toepassing worden ze opgenomen in de in artikel 20, lid 3, bedoelde rapporten.

Artikel 23

Uitwisseling van informatie met nationale handhavingsinstanties

1. Vervoerders, tussenpersonen, terminalbeheerders en beheerders van multimodale knooppunten verstrekken op verzoek relevante documenten en informatie aan de nationale handhavingsinstanties, zonder onnodige vertraging en in elk geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek.
2. In ingewikkelde gevallen kan de nationale handhavingsinstantie die termijn verlengen tot ten hoogste drie maanden na de ontvangst van het verzoek.
3. Bij het uitvoeren van hun taken houden de nationale handhavingsinstanties rekening met de informatie die bij hen wordt ingediend door de instantie die is aangewezen om klachten af te handelen, als dat een andere instantie is.

Artikel 24

Samenwerking tussen de lidstaten en de Commissie

1. De lidstaten doen geregeld relevante informatie over de toepassing van deze verordening toekomen aan de Commissie, die deze informatie in elektronische vorm ter beschikking stelt van de andere lidstaten.
2. Op verzoek van de Commissie onderzoeken de nationale handhavingsinstanties specifieke vermoedelijke praktijken van niet-naleving van de in deze verordening vastgestelde verplichtingen door een of meer vervoerders, terminalbeheerders en tussenpersonen en brengen zij binnen vier maanden na het verzoek verslag van hun bevindingen uit aan de Commissie.

HOOFDSTUK VII

SLOTBEPALINGEN

Artikel 25

Sancties

De lidstaten stellen de regels vast inzake sancties die van toepassing zijn op overtredingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om te waarborgen dat die sancties worden uitgevoerd. Die sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van die regels en maatregelen en delen haar onverwijld alle latere wijzigingen daarvan mee.

Artikel 26

Comitéprocedure

1. De Commissie wordt bijgestaan door het bij artikel 38 van Verordening (EU) 2021/782 ingestelde comité.
2. Als naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

Artikel 27

Verslag

Uiterlijk XXX [vijf jaar na de datum van toepassing overeenkomstig artikel 28] brengt de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de uitvoering en de resultaten van deze verordening.

Het verslag is gebaseerd op informatie die moet worden verstrekt krachtens deze verordening.

Artikel 28

Inwerkingtreding en toepassing

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Zij is van toepassing vanaf [1 jaar na de inwerkingtreding].

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement
De voorzitter

Voor de Raad
De voorzitter