



EUROPÄISCHE  
KOMMISSION

Brüssel, den 29.11.2023  
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Vorschlag für eine

**VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES  
über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen**

(Text von Bedeutung für den EWR)

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

## **BEGRÜNDUNG**

### **1 KONTEXT DES VORSCHLAGS**

#### **• Gründe und Ziele des Vorschlags**

In der Strategie für nachhaltige und intelligente Mobilität wird das Ziel des europäischen Grünen Deals bekräftigt, die verkehrsbedingten Emissionen bis 2050 um 90 % zu senken.<sup>1</sup> Ein wesentliches Element für eine nachhaltigere Beförderung ist die Verwirklichung einer wirksamen Multimodalität, bei der Passagiere, die über große Entfernung reisen möchten, dies tun können, indem sie mehrere öffentliche Verkehrsmittel kombinieren und dabei für jede Teilstrecke den nachhaltigsten und effizientesten Verkehrsträger nutzen. Der Schutz der Passagiere auf ihrem Reiseweg, insbesondere wenn es zu Störungen auf der Reise kommt, ist von entscheidender Bedeutung, um die Attraktivität solcher multimodalen Reisen zu erhöhen. Darüber hinaus könnte allein schon das Versäumnis, diesen Schutz zu bieten, das Wachstum des Marktes für multimodale Reisen beeinträchtigen, wenn sich Reisende dafür entscheiden, mit dem Auto statt mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu reisen (da sie das Auto als bequemer und zuverlässiger einschätzen).

In der Strategie für nachhaltige und intelligente Mobilität wurden Maßnahmen zur Stärkung des Rechtsrahmens für Fahr- bzw. Fluggastrechte angekündigt. In diesem Zusammenhang wurde darin festgestellt, dass die EU-Fahr- bzw. -Fluggastrechte besser angewandt werden und sowohl für die Beförderer als auch die Passagiere klarer gefasst sein sollten und dass sie eine angemessene Hilfeleistung, Erstattung und gegebenenfalls Entschädigung bei Störungen sowie angemessene Sanktionen für den Fall vorsehen, dass die Vorschriften nicht ordnungsgemäß angewandt werden. Die Kommission hatte angekündigt, dass sie Alternativen und ihre Vorteile untersuchen wird, die mit der Weiterverfolgung eines vereinfachten, kohärenteren und harmonisierten verkehrsträgerübergreifenden Rahmens für Fahr- bzw. Fluggastrechte verbunden sind.

Von multimodalen Reisen wird gesprochen, wenn Passagiere mindestens zwei öffentliche Verkehrsmittel kombinieren, um ihr Ziel zu erreichen, wie z. B. einen Flug mit einer Bahnverbindung oder eine Bahnverbindung mit einer Busverbindung. Erstens wird bei multimodalen Reisen in der Regel mit einer Reihe getrennter Beförderungsausweise gereist, die die Passagiere einzeln kaufen (Beförderungsausweise der „Kategorie C“). Darüber hinaus bündeln einige Vermittler solche getrennten Beförderungsausweise auf eigene Initiative zu einem multimodalen Produkt und verkaufen es als solches im Rahmen eines einzigen Geschäftsvorgangs (Beförderungsausweise der „Kategorie B“). Schließlich bietet eine begrenzte Zahl von Beförderern auch multimodale Reisen im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags (Beförderungsausweis der „Kategorie A“) an. Im Jahr 2019 haben Schätzungen zufolge 91 Millionen Passagiere multimodale Reisen unternommen, und es wird erwartet, dass diese Zahl bis 2030 auf 103,6 Millionen und bis 2050 auf 150,9 Millionen steigen wird. Gemessen an der Gesamtzahl der Passagiere dürfte der Anteil multimodal reisender Passagiere von 0,7 % im Jahr 2019 auf 0,8 % bis 2050 steigen.

Schon heute können Passagiere, die mit nur einem einzigen öffentlichen Verkehrsträger (d. h. nur mit dem Flugzeug, der Bahn, dem Bus oder dem Schiff) reisen, bei Störungen der Reise

---

<sup>1</sup> Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen — Strategie für nachhaltige und intelligente Mobilität: Den Verkehr in Europa auf Zukunftskurs bringen (COM(2020) 789 final vom 9.12.2020).

Rechte geltende machen<sup>2</sup>, doch haben sie nicht dieselben Rechte, wenn sie im Rahmen ihrer Reise auf einen anderen Verkehrsträger wechseln. Dies bedeutet auch, dass es keinen klaren Rahmen für die Festlegung der jeweiligen Pflichten und Haftung der verschiedenen an einer multimodalen Reise beteiligten Anbieter von Reisediensten gibt. Auch die nationalen Rechtsrahmen enthalten in der Regel keine Bestimmungen über den multimodalen Verkehr. Darüber hinaus ist das derzeitige Angebot an Reiseversicherungen für multimodale Reisen nach wie vor begrenzt. Die Rechte der Passagiere im Zusammenhang mit multimodalen Reisen hängen daher von den Bedingungen des jeweiligen Beförderungsvertrags bzw. der jeweiligen Beförderungsverträge ab.

Folglich fehlt es den Passagieren an Informationen über den Umfang ihrer Rechte vor und während der multimodalen Reise, und sie erhalten keine Echtzeitinformationen über mögliche Störungen der Reise und Sicherheitswarnungen, wenn sie zwischen den Verkehrsträgern wechseln müssen. Darüber kann es ihnen passieren, dass sie in Bezug auf die Vertragsbedingungen und Tarife für multimodale Reisen aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit oder des Niederlassungsorts des Beförderers oder Vermittlers unterschiedlich behandelt werden. Außerdem erhalten diese Passagiere während ihrer Reise keine Hilfeleistung (z. B. Erstattung, anderweitige Beförderung, Unterkunft, Mahlzeiten und Erfrischungen) im Falle einer beim Umstieg zwischen den Verkehrsträgern auftretenden Störung der Reise. Zudem ist es für die Passagiere schwierig, sich bei Beförderern und anderen möglichen relevanten Akteuren (z. B. Terminalbetreibern, Verkäufern von Beförderungsausweisen) über den Mangel an Informationen oder Hilfeleistung zu beschweren, und sie wissen nicht, an welche nationale Behörde sie sich in solchen Fällen wenden können. Das Fehlen einer speziell benannten Behörde führt auch zu Unsicherheit in Bezug auf die Durchsetzung des Anspruchs auf Information und Hilfeleistung für Passagiere bei multimodalen Reisen. Fehlen den Passagieren beim Wechsel des Verkehrsträgers Informationen und Hilfeleistungen, verpassen sie Anschlüsse, verlieren Geld und treffen voreingenommene Entscheidungen hin zu weniger nachhaltigen bzw. klima- und umweltfreundlichen Lösungen.

Der Mangel an Vorschriften für multimodale Reisen bedeutet auch, dass Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität nach EU-Recht keinen Anspruch auf besondere Hilfeleistung beim Umstieg zwischen Verkehrsträgern haben, auch nicht an multimodalen Anschlusspunkten wie Luft-Schiene-Knotenpunkten. Ohne eine solche Hilfeleistung können sie nicht in den Genuss eines nahtlosen Reiseerlebnisses kommen, das mit dem anderer Passagiere vergleichbar ist.

Mit diesem Vorschlag soll daher Folgendes sichergestellt werden:

---

<sup>2</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annahme oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1); Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1); Verordnung (EU) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1); Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 334 vom 17.12.2010, S. 1); Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1).

- die Nichtdiskriminierung zwischen Passagieren hinsichtlich der Beförderungsbedingungen und der Bereitstellung von Beförderungsausweisen;
- präzise Mindestinformationen, die den Passagieren in einem barrierefreien Format und rechtzeitig bereitzustellen sind;
- die Rechte der Passagiere bei Störungen, insbesondere im Zusammenhang mit einem verpassten Anschluss zwischen verschiedenen Verkehrsträgern;
- die Nichtdiskriminierung von und Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität;
- die Festlegung und Überwachung von Dienstqualitätsnormen;
- die Bearbeitung von Beschwerden;
- allgemeine Durchsetzungsvorschriften;

Diese Initiative ist Teil des Arbeitsprogramms der Kommission für 2023 gemäß Anhang II (REFIT-Initiativen) unter der Überschrift „Eine Wirtschaft im Dienste der Menschen“.

- **Kohärenz mit den bestehenden Vorschriften in diesem Politikbereich**

Mit den Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte werden die Normen für den Schutz von Passagieren im Luft-, Schienen-, See- und Binnenschiffsverkehr sowie im Kraftomnibusverkehr bereits angehoben. Diese Verordnungen enthalten insbesondere Bestimmungen über die Unterrichtung von und Hilfeleistung für Passagiere, die für jeden dieser Verkehrsträger gesondert gelten. Mit dem vorliegenden Vorschlag sollen diese bestehenden Vorschriften ergänzt werden, indem sichergestellt wird, dass Passagiere ein ähnliches Schutzniveau genießen, wenn sie während einer Reise zwischen diesen Verkehrsträgern wechseln.

Der vorliegende Vorschlag steht im Einklang mit dem Vorschlag zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 hinsichtlich der Durchsetzung der Fahr- bzw. Fluggastrechte in der Union.<sup>3</sup> Die Vorschriften der vorliegenden Verordnung über eine bessere Anwendung und Durchsetzung der Unionsvorschriften über Fahr- bzw. Fluggastrechte sind vollständig an die genannte Verordnung angeglichen.

- **Kohärenz mit der Politik der Union in anderen Bereichen**

Dieser Vorschlag steht im Einklang mit der Delegierten Verordnung (EU) 2017/1926 der Kommission über multimodale Reiseinformationsdienste (Multimodal Travel Information Services, MMTIS)<sup>4</sup>. Gemäß dieser Verordnung müssen Dateninhaber (z. B. Verkehrsbehörden, Verkehrsbetreiber und Infrastrukturbetreiber) Daten über Verkehrsnetze (einschließlich Daten über Verkehrsdienste wie Fahrpläne und Betriebszeiten) über von den Mitgliedstaaten eingerichtete nationale Zugangspunkte den Datennutzern zugänglich machen, wenn die Daten in einem digital maschinenlesbaren Format verfügbar sind. Sie steht auch im Einklang mit dem Vorschlag zur Überarbeitung der Delegierten Verordnung (EU) 2017/1926

---

<sup>3</sup> COM(2023) 753 final vom 29.11.2023.

<sup>4</sup> Delegierte Verordnung (EU) 2017/1926 der Kommission vom 31. Mai 2017 zur Ergänzung der Richtlinie 2010/40/EU des Europäischen Parlaments und des Rates hinsichtlich der Bereitstellung EU-weiter multimodaler Reiseinformationsdienste (ABl. L 272 vom 21.10.2017, S. 1).

der Kommission<sup>5</sup>. Mit dieser Überarbeitung wird diese Anforderung erweitert, indem von Dezember 2025 bis Dezember 2028 schrittweise dynamische Datenarten wie Ankunfts- und Abflug- bzw. Abfahrzeiten in Echtzeit hinzugefügt werden. Dies ist von wesentlicher Bedeutung für den vorliegenden Vorschlag in Bezug auf Echtzeitinformationen für Passagiere über Störungen der Reise beim Umstieg zwischen Verkehrsträgern. Dies wird durch die vorgeschlagene Änderung der IVS-Richtlinie<sup>6</sup> weiter unterstützt. Mit dieser Änderung soll sichergestellt werden, dass IVS-Anwendungen im Straßenverkehr eine nahtlose Integration mit anderen Verkehrsträgern wie der Schiene oder der aktiven Mobilität ermöglichen und so eine Verlagerung auf diese Verkehrsträger erleichtern, wo immer dies möglich ist, um Effizienz und Zugänglichkeit zu verbessern.

Dieser Vorschlag steht auch im Einklang mit der Mitteilung über einen gemeinsamen europäischen Mobilitätsdatenraum, in der anhand beispielsweise von Zielen, Hauptmerkmalen, unterstützenden Maßnahmen und Meilensteinen dargelegt wird, wie dieser geschaffen werden soll. Ziel ist es, den Zugang, die Zusammenführung und die gemeinsame Nutzung von Daten aus bestehenden und künftigen Verkehrs- und Mobilitätsdatenquellen zu erleichtern.<sup>7</sup> In Bezug auf den Austausch von Echtzeitinformationen zwischen Unternehmen ist der vorliegende Vorschlag auch im Zusammenhang mit dem Vorschlag für ein Datengesetz relevant, in dem wichtige Aspekte der gemeinsamen Datennutzung wie Entschädigung, Streitbeilegung oder technische Schutzmaßnahmen behandelt werden.<sup>8</sup> Der Vorschlag zur Schaffung eines Rahmens für eine europäische digitale Identität könnte auch bei der Einführung von EUid-Brieftaschen eine Rolle spielen.<sup>9</sup> Angesichts der Vorteile in Bezug auf Sicherheit, Bequemlichkeit und Zugänglichkeit sollten die Mitgliedstaaten die Verwendung von EUid-Brieftaschen für die Identifizierung und Authentifizierung in multimodalen Verkehrsszenarien fördern und dabei insbesondere schutzbedürftige Personen oder Menschen mit Behinderungen unterstützen.

Darüber hinaus sollte klargestellt werden, dass auch die Vorschriften für Pauschalreisen gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302<sup>10</sup> und dem Vorschlag zu ihrer Überarbeitung<sup>11</sup> mit dem vorliegenden Vorschlag im Einklang stehen. Obwohl in beiden der Reiseverkehr behandelt

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-weites-multimodales-Reisen-neue-Spezifikationen-für-Reiseinformationsdienste\\_de](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-weites-multimodales-Reisen-neue-Spezifikationen-für-Reiseinformationsdienste_de)

<sup>6</sup> Vorschlag für eine Richtlinie zur Änderung der Richtlinie 2010/40/EU zum Rahmen für die Einführung intelligenter Verkehrssysteme im Straßenverkehr und für deren Schnittstellen zu anderen Verkehrsträgern, COM(2021) 813 final - 2021/0419 (COD) – (EP und Rat einigten sich im Juni 2023 auf den vorläufigen Text).

<sup>7</sup> 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 vom 29.11.2023).

<sup>8</sup> Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über harmonisierte Vorschriften für einen fairen Datenzugang und eine faire Datennutzung (Datengesetz) (COM(2023) 68 final vom 23.2.2022).

<sup>9</sup> Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 im Hinblick auf die Schaffung eines Rahmens für eine europäische digitale Identität (COM(2021) 281 vom 3.6.2021).

<sup>10</sup> Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1).

<sup>11</sup> Proposal for a Directive of the European Parliament and of 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 vom 29.11.2023).

wird, betreffen sie zwei getrennte Märkte. Während sich dieser Vorschlag – im Einklang mit den bestehenden Rechtsvorschriften über Fahr- bzw. Fluggastrechte und dem Vorschlag zu deren Änderung<sup>12</sup> – ausschließlich auf Personenbeförderungsleistungen (z. B. eine Kombination aus Bahn- und Busdiensten) bezieht, decken die Vorschriften für Pauschalreisen eine Kombination verschiedener Reiseleistungen ab, die von einem Reiseveranstalter angeboten werden (z. B. eine Pauschalreise, bei der ein Flug und eine Hotelunterbringung kombiniert werden). In diesem Vorschlag wird auch klargestellt, dass in Fällen, in denen ein Erstattungsanspruch gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 entsteht, diese anstelle der vorliegenden Verordnung für einzelne multimodale Verträge gelten sollte. Außerdem ist darin festgelegt, dass jene Richtlinie Anwendung finden sollte, wenn ein Reiseveranstalter Beförderungsleistungen für die Zwecke einer multimodalen Reise als Teil einer Pauschalreise kombiniert.

## 2. RECHTSGRUNDLAGE, SUBSIDIARITÄT UND VERHÄLTNISMÄßIGKEIT

- **Rechtsgrundlage**

Artikel 91 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) dient als Rechtsgrundlage für den Erlass von EU-Rechtsvorschriften im Zusammenhang mit einer gemeinsamen Verkehrspolitik. Darüber hinaus kann der Unionsgesetzgeber gemäß Artikel 100 Absatz 2 AEUV geeignete Vorschriften für den See- und Luftverkehr erlassen. Der Vorschlag stützt sich auf Artikel 91 Absatz 1 und auf Artikel 100 Absatz 2 AEUV.

- **Subsidiarität (bei nicht ausschließlicher Zuständigkeit)**

Die Fahr- bzw. Fluggastrechte für Reisen im Luft-, Schienen-, Kraftomnibusverkehr (für Fernreisen) und in der See- und Binnenschifffahrt sind bereits im EU-Recht verankert<sup>13</sup>, und nur der Personennahverkehr im Stadt-/Kurzstreckenverkehr liegt größtenteils im Zuständigkeitsbereich der Mitgliedstaaten. Mit dem vorliegenden Vorschlag soll gegen die mangelnden Rechte von Passagieren vorgegangen werden, die bei ihrer Reise diese Verkehrsträger kombinieren. Ohne Harmonisierung der Vorschriften zum Schutz der Passagiere auf solchen Reisen müssten Beförderer, Vermittler und Manager multimodaler Knotenpunkte nach unterschiedlichen Regelwerken arbeiten. Passagiere würden zahlreichen Bestimmungen unterliegen und hätten Schwierigkeiten, ihre Rechte zu kennen und diese durchzusetzen. Darüber hinaus könnten für Beförderungsverträge für multimodale Reisen zwischen Mitgliedstaaten mehrere Regelungen gelten. Aus diesen Gründen würden einzelstaatliche Vorschriften, selbst wenn sie den Passagieren ein hohes Schutzniveau bieten, wesentliche Ziele der Union nicht erreichen und sogar deren Verwirklichung vereiteln. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass mit dieser Initiative eine Lücke in den Rechtsvorschriften der Union geschlossen werden soll, die, wenn sie auf nationaler Ebene verbleibt, das Risiko von Verzerrungen oder potenziellen negativen Spillover-Effekten bergen würde.

---

<sup>12</sup> Proposal amending Regulations (EC) No 261/2004, (EC) No 1107/2006, (EU) No 1177/20, (EU) No 181/2011 and (EU) 2021/782 as regards enforcement of passenger rights in the Union (COM(2023) 753 final vom 29.11.2023).

<sup>13</sup> Siehe Fußnote 2.

- **Verhältnismäßigkeit**

Wie in Kapitel 7 der diesem Vorschlag beiliegenden Folgenabschätzung ausführlich beschrieben, geht keine der politischen Optionen über das für die Verwirklichung der gesamtpolitischen Ziele erforderliche Maß hinaus.

- **Wahl des Instruments**

Die Folgenabschätzung hat gezeigt, dass Regulierungsmaßnahmen notwendig sind, um das Ziel der Initiative zu erreichen, deren Hauptziel darin besteht, ein angemessenes Schutzniveau für die Passagiere bei multimodalen Reisen zu gewährleisten. Die mit dem vorliegenden Vorschlag festgelegten Vorschriften sollten in der gesamten Europäischen Union einheitlich und wirksam angewandt werden. Eine unmittelbar anwendbare Verordnung scheint das am besten geeignete Instrument zu sein, um eine kohärente Umsetzung der geplanten Maßnahmen in allen EU-Mitgliedstaaten zu gewährleisten und gleichzeitig die Gefahr von Verzerrungen im Binnenmarkt zu verringern, die sich aus Unterschieden in der Art und Weise ergeben könnten, wie die EU-Mitgliedstaaten die Anforderungen in nationales Recht umsetzen. Bereits für den Schutz der jeweiligen Rechte von Passagieren im Luft-, Eisenbahn-, Kraftomnibus-, See- und Binnenschiffahrtsverkehr hat die EU eine Verordnung als Rechtsinstrument gewählt.

### **3. ERGEBNISSE DER EX-POST-BEWERTUNG, DER KONSULTATION DER INTERESSENTRÄGER UND DER FOLGENABSCHÄTZUNG**

- **Ex-post-Bewertung/Eignungsprüfungen bestehender Rechtsvorschriften**

Da es derzeit keine entsprechenden Rechtsvorschriften gibt, wurden keine Ex-post-Evaluierungen oder Eignungsprüfungen durchgeführt.

- **Konsultation der Interessenträger**

Für die Folgenabschätzung wurden die Beiträge der Interessenträger auf verschiedene Weise zusammengetragen, darunter eine offene öffentliche Konsultation und gezielte Konsultationen durch einen externen Auftragnehmer im Rahmen von Online-Fragebögen, Interviews und Workshops. Dabei wurde sowohl auf qualitative Beiträge (Stellungnahmen, Meinungen, Vorschläge) wie auch quantitative Informationen (Daten, Statistiken) Wert gelegt.

Zu den Interessenträgern zählten Vertreter der Industrie, von Fahrgast-/Verbraucherverbänden, von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) sowie öffentlicher Verwaltungen, d. h. all jene, die von der Politik betroffen sind, sie umsetzen oder ein besonderes Interesse daran haben.<sup>14</sup>

#### **Problematische Aspekte**

„Die Passagiere sind beim Umstieg zwischen Verkehrsträgern nicht durch bestehende Rechte geschützt“: 89 von 145 Befragten, die den gezielten Fragebogen beantworteten, stimmen der Aussage zu, dass das Problem wichtig ist, während 26 Befragte die Aussage ganz oder teilweise ablehnen. Bei diesen handelt es sich hauptsächlich um Beförderer (für alle Verkehrsträger) und deren Dachorganisationen, die in den Befragungen und dem speziellen Workshop argumentierten, dass es für eine Regulierung des Sektors noch zu früh sei, da ein

---

<sup>14</sup> Weitere Informationen zur Konsultation der Interessenträger sind dem zusammenfassenden Bericht in Anhang 2 der Folgenabschätzung SWD(2023) 386 zu entnehmen.

gesetzlicher Rahmen eine unterentwickelte, aber aufstrebende Branche stören könnte. In der öffentlichen Konsultation stimmten 70 % (117 von 166) der Befragten eher/voll zu, dass das Problem wichtig ist. In ihrer Antwort auf die Aufforderung zur Stellungnahme machte eine Fahrgastorganisation geltend, dass die Gewissheit, das Ziel zu erreichen, stets gewährleistet sein müsse, selbst bei ernsthaften Verspätungen und unabhängig von dem/den benutzten Verkehrsträger(n).

„Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität erhalten beim Umstieg zwischen Verkehrsträgern keine Hilfeleistung.“: 50 % (69 von 138) der Befragten stimmen darin überein, dass dies ein wichtiges Problem ist, während 16 % (22 von 138) die Aussage ganz oder teilweise ablehnten, 14 % (19 von 138) neutral sind und 20 % (28 von 138) keine Meinung äußerten. In der öffentlichen Konsultation halten 57 % (95 von 167) der Befragten dies für ein wichtiges Problem.

#### Politische Ziele

71 % (101 von 143) der Befragten des gezielten Fragebogens stimmen dem Ziel zu, einen angemessenen Rechtsrahmen für den Schutz von Passagieren vorzuschlagen, die beim Umstieg von einem Verkehrsträger zu einem anderen mit Störungen der Reise konfrontiert sind, während 11 % (16 von 143) diesem Ziel nicht zustimmen. In der öffentlichen Konsultation bewerten 63 % (104 von 165) der Befragten die Relevanz des Ziels als hoch oder mittelhoch, während 16 % (26 von 165) der Meinung sind, dass es von geringer/mittlerer und geringer Relevanz ist.

#### Politische Maßnahmen

Die meisten Verbraucherorganisationen, die den gezielten Fragebogen beantworteten, bekundeten ihre Unterstützung für eine legislative Maßnahme, mit der **sichergestellt werden soll, dass Beförderer und Verkäufer von Beförderungsausweisen den multimodalen Passagieren zusätzliche Informationen zur Verfügung stellen**. Luftfahrtunternehmen und ihre Vertretungsorganisationen gaben an, dass sie rechtlich nicht dazu verpflichtet werden können, Informationen bereitzustellen, die ihnen oft nicht vorliegen (Anschlusszeiten und Anschlussreisen), und wiesen darauf hin, dass die Bereitstellung von Echtzeitinformationen über Störungen einer Reise nicht möglich sei, wenn Fluggäste über einen Verkäufer von Beförderungsausweisen gebucht haben. Dachorganisationen erklärten, dass diese Maßnahme die Betriebskosten erhöhen würde, was vor allem auf die notwendigen Aktualisierungen der IT-Systeme zur Unterstützung der Buchungsvereinbarungen und auf zusätzliche Ressourcen zurückzuführen sei, die für die Ermittlung der relevanten Informationen erforderlich seien. Die Verkäufer von Beförderungsausweisen zeigten sich weniger bereit, Echtzeitinformationen bereitzustellen, und machten geltend, dass eine solche Lösung nur möglich wäre, wenn die Beförderer verpflichtet wären, Informationen mit Vermittlern auszutauschen.

In Bezug auf die **Einführung eines Anspruchs auf Erstattung oder anderweitige Beförderung von Passagieren im Falle einer Störung der Reise** erklärten die meisten Fahr- bzw. Fluggastorganisationen, die auf die gezielte Umfrage antworteten, dass die Legislativmaßnahme einen sehr starken oder starken Beitrag leisten würde, während eine knappe Mehrheit der Beförderer im Eisenbahn-, Schiffs- und Kraftomnibusverkehr der Ansicht ist, dass die Legislativmaßnahme einen moderaten oder geringfügigen Beitrag leisten würde. Fast alle Vermittler, die an der gezielten Umfrage teilnahmen, stimmten darin überein, dass die vorgeschlagene Maßnahme einen wichtigen Beitrag leisten würde, wenn sie als legislative Maßnahme umgesetzt würde und vorausgesetzt, dass es B2B-Vereinbarungen mit entsprechenden Verbindlichkeiten gibt. In Bezug auf die Einführung einer **zentralen Anlaufstelle für Menschen mit eingeschränkter Mobilität an multimodalen**

**Personenverkehrsknoten** betonte ein Vertreter für Menschen mit eingeschränkter Mobilität während des speziellen Workshops, dass bei der Definition der Rolle und des Aufgabenbereichs der zentralen Anlaufstelle viele Fragen zu berücksichtigen seien, da Menschen mit eingeschränkter Mobilität unterschiedliche Arten von Hilfeleistung benötigten, und äußerte Bedenken, ob es sich bei der Maßnahme um ein nicht zwingendes Recht handele. Eine befragte Organisation für Menschen mit eingeschränkter Mobilität merkte an, dass die zentrale Anlaufstelle für Menschen mit eingeschränkter Mobilität eine große Hilfe wäre, um Hilfeleistung und relevante Informationen zu erhalten. 10 von 17 Luftfahrtunternehmen gaben an, dass die Maßnahme einen (sehr) starken Beitrag leisten würde. Während des Workshops brachten die Luftfahrtunternehmen und ihre Dachorganisationen ihre Unterstützung zum Ausdruck und betonten, wie wichtig es sei, klare Kommunikationskanäle einzurichten und den Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen festzulegen. Ein befragter Verband von Luftfahrtunternehmen vertrat die Auffassung, dass die zentrale Anlaufstelle wie im Luftverkehr der Terminalbetreiber sein sollte. 6 der 11 Infrastruktur- und Terminalmanager, die an der gezielten Umfrage teilnahmen, sind der Ansicht, dass die Maßnahme (sehr) stark zur Erreichung des politischen Ziels beitragen würde.

- **Einhaltung und Nutzung von Expertenwissen**

#### Sondierungsstudie

Die Kommission führte eine Sondierungsstudie über Fahr- bzw. Fluggastrechte im multimodalen Kontext durch, die 2019 veröffentlicht wurde.<sup>15</sup> Die Ergebnisse dieser Studie wurden berücksichtigt, insbesondere im Hinblick auf die Ermittlung der rechtlichen Lücken und der Größe des Marktes für multimodale Personenverkehr. In der Studie wird festgestellt, dass der verkehrsträgerorientierte Ansatz der fünf bestehenden Verordnungen über Fahr- bzw. Fluggastrechte möglicherweise zu Rechtslücken und insgesamt zu einer unzureichenden Abdeckung der Fahr- bzw. Fluggastrechte in einem multimodalen Kontext führen kann. Die Verfügbarkeit von Daten stellt ebenfalls eine Einschränkung dar, sowohl was den Umfang als auch was den Detaillierungsgrad der Analyse betrifft.

#### Folgenabschätzung

Die Folgenabschätzung basiert auf der Forschung und den Analysen durch die Kommission. Darüber hinaus beauftragte die Kommission einen externen, unabhängigen Berater, der bei der Folgenabschätzung bei spezifischen Aufgaben Unterstützung leistete, d. h. bei der Kosten-Nutzen-Analyse sowie bei der offenen öffentlichen Konsultation und gezielten Konsultation (durch Befragungen und Workshops). Die externe Begleitstudie wird zusammen mit diesem Vorschlag veröffentlicht.

- **Folgenabschätzung**

Ein Bericht über die Folgenabschätzung wurde dem Ausschuss für Regulierungskontrolle am 7. Juni 2023 übermittelt. In der Folge gab der Ausschuss für Regulierungskontrolle am 7. Juli 2023 eine befürwortende Stellungnahme mit Vorbehalten ab. Insbesondere stellte er eine Reihe von Mängeln in dem Bericht fest, die sich auf die Beschreibung des Umfangs des Problems und das Ausmaß seiner Folgen, die Beschreibung des Nutzens der Optionen und die Bewertung der Verhältnismäßigkeit der bevorzugten Option, sowie den Überblick über die

<sup>15</sup>

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

Verwaltungs- und Anpassungskosten im Rahmen der One-in-one-out-Bewertung beziehen<sup>16</sup>. Alle diese Mängel wurden im Abschlussbericht über die Folgenabschätzung behoben, der zusammen mit diesem Vorschlag vorgelegt wird, insbesondere durch eine bessere Beschreibung der Größe des multimodalen Marktes und des derzeitigen Marktversagens bei der Eindämmung des Problems, des Ausmaßes der Folgen des Problems in Bezug auf den Mangel an Informationen und Hilfeleistung bei multimodalen Reisen, der Vorteile in Bezug auf Einsparungen bei den Personal- und Verwaltungskosten für Verbraucher, Beförderer, Vermittler und nationale Behörden, den Vergleich der Optionen, auch im Hinblick auf die Verhältnismäßigkeit, sowie die Einstufung einmaliger Kosten für die Umsetzung von Echtzeit-Informationsvorschriften und die Integration der Kommunikationssysteme für multimodale Passagiere als Anpassungskosten und nicht als Verwaltungskosten.

Die politischen Maßnahmen, die in den drei Optionen zur Lösung des Problems 2 dieser Folgenabschätzung („Unzureichender Schutz von Passagieren bei multimodalen Reisen“) enthalten sind, werden nach den drei oben genannten Kategorien von Fahrscheinen (A-B-C) unterschieden. Die nachstehende Tabelle enthält einen Überblick über die verschiedenen politischen Optionen unter Berücksichtigung dieser unterschiedlichen Fahrscheinkategorien.

---

<sup>16</sup>

SWD(2023)386, Anhang 1.

	Kategorie A (Einziger Vertrag)	Kategorie B (Getrennte Beförderungsausweise kombiniert und vom Verkäufer von Beförderungsausweisen verkauft)	Kategorie C (Getrennte Beförderungsausweise auf eigene Initiative der Passagiere)
<b>PO 2.1</b>	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Grundlegende Fahr- bzw. Fluggastrechte (PM B.3a) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)
<b>PO 2.2</b>	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Echtzeitinformationen: (PM B.2) Grundlegende Fahr- bzw. Fluggastrechte (PM B.3a) Zentrale Anlaufstelle (PM B.5 & B.6) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Echtzeitinformationen: (PM B.2) Informationen über die unterschiedliche Art der Beförderungsausweise (PM B.4a) Zentrale Anlaufstelle (PM B.5 & B.6) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Zentrale Anlaufstelle (PM B.5 & B.6) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)
<b>PO 2.3</b>	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Echtzeitinformationen: (PM B.2) Erweiterte Fahr- bzw. Fluggastrechte (PM B.3b) Zentrale Anlaufstelle (PM B.5 & B.6) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Echtzeitinformationen: (PM B.2) Informationen über die unterschiedliche Art der Beförderungsausweise (PM B.4b) Zentrale Anlaufstelle (PM B.5 & B.6) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)	Informationen vor dem Kauf (PM B.1) Zentrale Anlaufstelle (PM B.5 & B.6) Bearbeitung von Beschwerden durch die Industrie und die nationalen Durchsetzungsstellen (PM B.7 & B.8)

Die Folgenabschätzung ergab, dass die Option 2.2 die bevorzugte Option ist. In der Folgenabschätzung wurde festgestellt, dass sie die effizienteste und wirksamste politische Option ist, da sie ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der Wirksamkeit der Maßnahmen zur Erreichung des Ziels der Verbesserung des Schutzes von Passagieren (einschließlich eingeschränkter Mobilität) im Zusammenhang mit multimodalen Reisen einerseits und der Effizienz in Bezug auf die Kosten für die Industrie andererseits gewährleistet, da sich dieser Markt in der Entwicklung befindet. Es wurde festgestellt, dass die Option 2.2 auch im Hinblick auf die interne und externe Kohärenz die verhältnismäßigste und die kohärenteste Maßnahme ist.

#### Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDG)

Die Initiative trägt zu den **Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDG)** bei: #10 Verringerung der Ungleichheit innerhalb von und zwischen Ländern (in Bezug auf Passagiere mit

Behinderungen und eingeschränkter Mobilität), #13 Maßnahmen zum Klimaschutz (verstärkte Fahr- bzw. Fluggastrechte können Anreize für die Menschen schaffen, mehr öffentliche Verkehrsmittel anstelle von Privatfahrzeugen zu nutzen) und #16 Zugang zur Justiz ermöglichen und effektive, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufzubauen (verbesserte und zugängliche Rechtsbehelfe für Passagiere und bessere Durchsetzungsinstrumente für die Verwaltung).

## Prüfung der Klimaverträglichkeit

Der Vorschlag steht im Einklang mit dem im Europäischen Klimagesetz festgelegten Ziel der Klimaneutralität und den Zielen der Union für 2030 und 2050 und trägt zur Verwirklichung des oben genannten Ziels für nachhaltige Entwicklung Nr. 13 „Maßnahmen zum Klimaschutz“ bei.

- **Effizienz der Rechtsetzung und Vereinfachung**

Diese Initiative ist Teil des Arbeitsprogramms der Kommission für 2023 gemäß Anhang II (REFIT-Initiativen) unter der Überschrift „Eine Wirtschaft im Dienste der Menschen“. Es enthält eine wichtige REFIT-Dimension im Hinblick auf die Vereinfachung der Vorschriften für Passagiere, die im multimodalen Kontext reisen.

Ein großes Vereinfachungspotenzial besteht insbesondere in der verbesserten Information über die Art des Beförderungsausweises, mit dem Passagiere während einer multimodalen Reise reisen. Derzeit hätten sie keinen einfachen Zugang zu solchen Informationen, wenn sie überhaupt verfügbar wären. Multimodal reisende Passagiere hätten auch bessere Rechtsmittel in Form von Beschwerdeverfahren sowohl auf der Ebene der Branche als auch der nationalen Behörden, was es ihnen erleichtern würde, ihre Rechte geltend zu machen. Zusammen mit erweiterten Rechten bei verpassten Anschlägen zwischen Verkehrsdienssten (Erstattung oder anderweitige Beförderung) stellt dies ein Potenzial für Kosteneinsparungen für die Passagiere dar. Insbesondere für Menschen mit eingeschränkter Mobilität ergibt sich auch ein erhebliches Effizienzpotenzial, da sie nicht nur Anspruch auf kostenlose Hilfeleistung bei Reisen mit einem einzigen multimodalen Vertrag hätten, sondern auch die Möglichkeit, beim Umstieg an multimodalen Knotenpunkten (zentrale Anlaufstelle) koordinierte Hilfeleistung zu erhalten, wo sie derzeit mehrere Hilfeleistungsanträge an Beförderer und Terminalbetreiber stellen müssen.

Der Vorschlag würde zwangsläufig mit einem Regelungsaufwand verbunden sein, da es derzeit keine Vorschriften zum Schutz von Passagieren bei multimodalen Reisen gibt. Allerdings gibt es in diesem Zusammenhang einen erheblichen mildernden Faktor, insbesondere für Verkehrsunternehmen, die die meisten Maßnahmen bereits im Zusammenhang mit Reisen innerhalb eines einzigen Verkehrsträgers anwenden (z. B. Erstattung oder anderweitige Beförderung, Betreuung, Hilfeleistung von Menschen mit eingeschränkter Mobilität) – nur der Teil der Reise, bei dem der Passagier zwischen den Verkehrsträgern wechselt, wurde bisher nicht berücksichtigt. Darüber hinaus würden Beförderer und Vermittler, die als KMU gelten, von den vorgeschlagenen Vorschriften über die Bereitstellung von Echtzeitinformationen (Artikel 5 und 6 des Vorschlags) ausgenommen.

Die Auswirkungen auf die Wettbewerbsfähigkeit der EU oder den internationalen Handel dürften weitgehend neutral sein.

In dem Vorschlag wird das digitale Umfeld berücksichtigt, insbesondere im Hinblick auf die Bereitstellung von Echtzeitinformationen über Störungen und Verspätungen – die idealerweise auch über digitale Kommunikationsmittel erfolgen – und die vorgeschlagenen Vorschriften für die Bearbeitung von Beschwerden, bei denen sowohl Unternehmen als auch nationale Durchsetzungsstellen sicherstellen müssen, dass Passagiere Beschwerden sowohl offline als auch online einreichen können. In dem Vorschlag wird auch die zunehmende Präsenz von Online-Reisebüros berücksichtigt, die bereit wären, potenziellen Passagieren eine Kombination von Verkehrsdiensten anzubieten. Dies spiegelt sich nicht nur in den Vorschriften für den Austausch von Reiseinformationen wider, sondern auch in Bezug auf die Haftung von Vermittlern, die eine Kombination von Beförderungsausweisen für verschiedene Verkehrsdienste verkaufen.

- **Grundrechte**

Gemäß Artikel 38 der Charta der Grundrechte muss durch die Politik der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sichergestellt werden. In Artikel 26 der Charta wird die Integration von Menschen mit Behinderung gefordert und die Mitgliedstaaten werden verpflichtet, Maßnahmen zur Gewährleistung ihrer Eigenständigkeit, ihrer sozialen und beruflichen Eingliederung und ihrer Teilnahme am Leben der Gemeinschaft zu ergreifen. Die Stärkung der Rechte von Reisenden, die in einem multimodalen Kontext in der EU reisen, wird das insgesamt hohe Verbraucherschutzniveau weiter erhöhen.

Die Verpflichtung zur Weitergabe personenbezogener Daten von Passagieren wirkt sich auf das Recht auf Schutz personenbezogener Daten gemäß Artikel 8 der Charta aus. Diese Verpflichtung ist notwendig und verhältnismäßig im Hinblick auf das Ziel, einen wirksamen Verbraucherschutz gemäß Artikel 38 der Charta zu gewährleisten. Um die Auswirkungen auf den Datenschutz weiter abzumildern, werden darüber hinaus Datenschutzgarantien eingeführt, nämlich Zweckbindung und klare Aufbewahrungsfristen. Weitere Bestimmungen des Vorschlags über die Verwendung von Passagierdaten tragen zur Wahrung des in Artikel 8 der Charta verankerten Rechts auf Schutz personenbezogener Daten bei, indem eindeutig festgelegt wird, welche personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke (für die Information, Erstattung und anderweitige Beförderung des Passagiers sowie aus Sicherheitsgründen) verwendet werden können und unter welchen Bedingungen.

#### 4. AUSWIRKUNGEN AUF DEN HAUSHALT

Der Vorschlag hat keine Auswirkungen auf den EU-Haushalt.

#### 5. WEITERE ANGABEN

- **Durchführungspläne sowie Monitoring-, Bewertungs- und Berichterstattungsmodalitäten**

Die Kommission wird die Umsetzung und Wirksamkeit dieser Initiative auf der Grundlage der in Kapitel 9 der Folgenabschätzung genannten Fortschrittsindikatoren überwachen. Fünf Jahre nach Inkrafttreten der vorgeschlagenen Rechtsvorschriften wird die Kommission bewerten, ob die damit verbundenen Ziele erreicht wurden.

In ihrer Mitteilung „Langfristige Wettbewerbsfähigkeit der EU: Blick über 2030 hinaus“<sup>17</sup> verpflichtete sich die Kommission, die Berichtspflichten zu rationalisieren und zu

---

<sup>17</sup>

COM(2023) 168.

vereinfachen, ohne dass die jeweiligen politischen Ziele dadurch untergraben werden. Der vorliegende Vorschlag steht im Einklang mit diesen Zielen. Obwohl für Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, eine neue Verpflichtung eingeführt wird, alle zwei Jahre einen Bericht über die Umsetzung ihrer Dienstqualitätsnormen mit wesentlichen Leistungsindikatoren im Zusammenhang mit den Fahr- bzw. Fluggastrechten (z. B. verpasste Anschlüsse, Bearbeitung von Beschwerden, Zusammenarbeit mit Vertretern von Menschen mit Behinderungen) zu veröffentlichen, sind diese Berichte für die Überwachung und Durchsetzung der Fahr- bzw. Fluggastrechte unbedingt erforderlich. Die Beförderer geben in der Konsultation der Interessenträger an, dass sie die betreffenden Daten bereits erheben, und die Häufigkeit der Berichterstattung (nur alle zwei Jahre) wurde gewählt, um die Kosten für die Umsetzung dieser Maßnahmen niedrig zu halten. Diese Berichte sind nicht nur eine wertvolle Informationsquelle für die nationalen Durchsetzungsstellen mit begrenzten Ressourcen für die Wahrnehmung ihrer Überwachungs- und Durchsetzungsaufgaben, sondern ermöglichen es den Passagieren, fundierte Entscheidungen darüber zu treffen, welcher Beförderer auf der Grundlage der Qualität seiner Leistung auszuwählen ist, und könnten auch den Wettbewerb zwischen den Beförderern auf der Grundlage der Qualität ihrer Leistung fördern. Ebenso würde die Verpflichtung der nationalen Durchsetzungsstellen, alle zwei Jahre über die zur Gewährleistung der Anwendung der Verordnung ergriffenen Maßnahmen und einschlägige Statistiken z. B. über Beschwerden Bericht zu erstatten, es der Kommission ermöglichen, die Durchführung der Verordnung zu überprüfen.

- Ausführliche Erläuterung einzelner Bestimmungen des Vorschlags**

Die Struktur der Verordnung orientiert sich an den bestehenden Verordnungen über Fahr- bzw. Fluggastrechte und insbesondere an der jüngsten Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr. Sie wird aus folgenden Hauptkapiteln bestehen:

#### Kapitel I: Allgemeine Bestimmungen

Kapitel I enthält die allgemeinen Bestimmungen der Verordnung, in denen der Gegenstand und die Ziele, der Anwendungsbereich und die Begriffsbestimmungen festgelegt sind. Darüber hinaus wird der ergänzende Charakter des Vorschlags zu den bestehenden Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte dargelegt.

#### Kapitel II: Beförderungsverträge und Informationen

Kapitel II enthält Bestimmungen über Beförderungsverträge und Unterrichtung der Passagiere durch Beförderer, Vermittler und Manager multimodaler Knotenpunkte. Darin werden die Informationen beschrieben, die den Passagieren vor und während der Reise (in Echtzeit) zur Verfügung gestellt werden müssen, sowie die Modalitäten für den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Arten von beteiligten Unternehmen.

#### Kapitel III: Haftung bei verpassten Anschläüssen

Kapitel III enthält Bestimmungen über die Unterstützung von Passagieren (Erstattung, anderweitige Beförderung, Betreuung) mit einem einzigen multimodalen Vertrag im Falle eines verpassten Anschlusses eines nachfolgenden Verkehrsdienstes. Darüber hinaus wird das Erstattungsverfahren für den Fall festgelegt, dass ein solcher Vertrag mit einem Vermittler abgeschlossen wurde. Außerdem wird die Haftung von Beförderern und Vermittlern, die kombinierte multimodale Fahrscheine anbieten, präzisiert. Schließlich wird ein einheitliches Formular für die Beantragung von Erstattungen und Ausgleichsleistungen eingeführt.

## Kapitel IV: Menschen mit Behinderungen und mit eingeschränkter Mobilität

Kapitel IV enthält Vorschriften für den Schutz und die Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität im Zusammenhang mit multimodalen Reisen. Neben der Präzisierung des Rechts auf Beförderung und Hilfeleistung für Menschen mit eingeschränkter Mobilität mit einem einzigen multimodalen Vertrag wird die Einrichtung zentraler Anlaufstellen an multimodalen Personenverkehrsknoten eingeführt. Diese Knotenpunkte entsprechen den multimodalen Personenverkehrsknoten, die gemäß dem Vorschlag für eine Verordnung über Leitlinien der Union für den Aufbau eines Transeuropäischen Verkehrsnetzes bis 2030 in jedem städtischen Knoten des TEN-V-Netzes<sup>18</sup> entwickelt werden müssen.

## Kapitel V: Dienstleistungsqualität und Beschwerden

Kapitel V enthält Vorschriften über die Dienstqualität und die Bearbeitung von Beschwerden durch Beförderer, Vermittler und Manager multimodaler Knotenpunkte.

## Kapitel VI: Information und Durchsetzung

Kapitel VI enthält Bestimmungen über die Unterrichtung der Passagiere über ihre Rechte sowie über die Durchsetzung der Verordnung. In Bezug auf letztere enthält sie Vorschriften für die Benennung einer nationalen Durchsetzungsstelle, den risikobasierten Ansatz für die Überwachung der Einhaltung der Fahr- bzw. Fluggastrechte, den Informationsaustausch zwischen den betreffenden Unternehmen und den nationalen Durchsetzungsstellen sowie die Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und der Kommission.

## Kapitel VII: Schlussbestimmungen

Kapitel VII enthält Bestimmungen über die Berichtspflichten und das Ausschussverfahren.

## Anhänge

Anhang I enthält die Liste der städtischen Knoten, an denen multimodale Personenverkehrsknoten und die entsprechenden zentralen Anlaufstellen eingerichtet und betrieben werden müssen.

Anhang II enthält die Mindestnormen für die Dienstqualität, die Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, und Manager multimodaler Knotenpunkte einhalten müssen.

---

<sup>18</sup> Vorschlag für eine VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über Leitlinien der Union für den Aufbau eines transeuropäischen Verkehrsnetzes, zur Änderung der Verordnung (EU) 2021/1153 und der Verordnung (EU) Nr. 913/2010 und zur Aufhebung der Verordnung (EU) 1315/2013 (COM(2021) 812 final vom 14.12.2021, 2021/0420(COD)).

Vorschlag für eine

## **VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen**

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —  
gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 91 Absatz 1 und Artikel 100 Absatz 2,  
auf Vorschlag der Europäischen Kommission,  
nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,  
nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses<sup>1</sup>,  
nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen<sup>2</sup>,  
gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren,  
in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Rechtsvorschriften der Union über die Fahr- bzw. Fluggastrechte<sup>3</sup> haben den Schutz der Rechte von Passagieren im Luft-, See- und Binnenschiffsverkehr, im Kraftomnibusverkehr und im Eisenbahnverkehr für den Fall erheblich verbessert, dass deren Reisepläne durch große Verspätungen und Annulierungen beeinträchtigt werden.
- (2) Bei der Umsetzung der im Rahmen dieser Verordnungen geschaffenen und geschützten Rechte wurde jedoch erkannt, dass Passagiere, die eine Reise mit einer Kombination von Verkehrsträgern unternehmen oder zu unternehmen beabsichtigen,

---

<sup>1</sup> ABl. C [...], [...], ELI: [...].

<sup>2</sup> ABl. C [...], [...], ELI: [...].

<sup>3</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Verordnung (EU) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>); Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 334 vom 17.12.2010, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

durch Unzulänglichkeiten daran gehindert wurden, ihre Fahr- bzw. Fluggastrechte voll auszuschöpfen.

- (3) Im Rahmen der gemeinsamen Verkehrspolitik ist es wichtig, die Rechte von Passagieren, die die Verkehrsträger wechseln, zu wahren, um die Entwicklung multimodaler Reisen zu unterstützen und die Wahlmöglichkeiten der Passagiere in Bezug auf Reiseoptionen zu verbessern.
- (4) Die in den Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) 2021/782, (EU) Nr. 1177/2010 und (EU) Nr. 181/2011 festgelegten Schutzstandards der Union für Reisen mit einem einzigen Verkehrsträger sollten daher auf die Rechte von Passagieren, die zwischen Verkehrsträgern wechseln, ausgeweitet werden und es sollte sichergestellt werden, dass Unternehmen, die an einer multimodalen Reise beteiligt sind, nach harmonisierten Vorschriften arbeiten.
- (5) Passagieren, die multimodale Reisen unternehmen, sollte Rechtsschutz gewährt werden, wenn es diesbezüglich keine sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union gibt.
- (6) Die in dieser Verordnung festgelegten Rechte für Passagiere, die multimodale Reisen unternehmen, sollten den Schutz ergänzen, den die Passagiere bereits im Rahmen der Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte genießen. Daher sollte diese Verordnung die Rechte und Pflichten aus jenen Rechtsvorschriften unberührt lassen.
- (7) Diese Verordnung sollte nicht für einzige multimodale Verträge gelten, wenn sie Teil eines Pakets sind und ein Anspruch auf Erstattung gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>4</sup> entsteht. Im Hinblick auf den in der genannten Richtlinie vorgesehenen Schutz der Passagiere sollte diese Verordnung auch nicht für kombinierte multimodale Beförderungsausweise gelten, wenn sie von einem Reiseveranstalter im Rahmen einer Pauschalreise kombiniert werden.
- (8) Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass eine Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Passagiers oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Vermittlers in der Union verboten ist, wenn Beförderer oder Vermittler der breiten Öffentlichkeit Vertragsbedingungen und Tarife für multimodale Reisen anbieten. Sozialtarife sollten nicht verboten werden, sofern solche Maßnahmen verhältnismäßig sind und unabhängig von der Staatsangehörigkeit des betreffenden Passagiers gelten. Angesichts der Entwicklung von Online-Plattformen, die Beförderungsausweise zur Personenbeförderung verkaufen, sollten die Mitgliedstaaten besonders darauf achten, dass es im Rahmen des Zugriffs auf Online-Schnittstellen oder des Kaufs von Beförderungsausweisen zu keiner Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Passagiers oder des Niederlassungsorts des Beförderers oder Vermittlers innerhalb der Union kommt. Darüber hinaus sollte unabhängig davon, wie eine bestimmte Art von Beförderungsausweis erworben wird, für den Passagier dasselbe Schutzniveau greifen.

---

<sup>4</sup> Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (9) Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass Beförderer und Vermittler, die Beförderungsverträge für eine multimodale Reise anbieten, den Passagier über die Art der Beförderungsausweise im Zusammenhang mit jener Reise und die entsprechenden Rechte, insbesondere im Hinblick auf verpasste Anschlüsse, informieren.
- (10) Der Zugang zu Reiseinformationen, einschließlich Echtzeitdaten, erleichtert multimodales Reisen und bietet den Passagieren ein breiteres Reiseangebot. In diesem Zusammenhang wird in der Delegierten Verordnung (EU) 2017/1926 der Kommission<sup>5</sup> die Zugänglichkeit solcher Reise- und Verkehrsinformationen für nationale Zugangsstellen festgelegt, um sicherzustellen, dass Verkäufer von Beförderungsausweisen die Passagiere vor und während ihrer Reise informieren können. Um unnötige Belastungen für Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, zu vermeiden, sollten diese in der Lage sein, die Bestimmungen dieser Verordnung über die Bereitstellung von Reiseinformationen für andere Beförderer und Vermittler, die ihre Dienste verkaufen, einzuhalten, soweit sie diese Daten an solche nationalen Zugangsstellen weitergeben.
- (11) Beförderer und Vermittler, bei denen es sich um kleine und mittlere Unternehmen (KMU) handelt, die die Kriterien in Anhang I der Verordnung (EU) Nr. 651/2014 der Kommission<sup>6</sup> erfüllen, verfügen häufig über nur begrenzte Ressourcen, was ihren Zugang zu Informationen, insbesondere im Zusammenhang mit neuen Technologien, einschränken kann. Daher sollten solche Beförderer und Vermittler von den Anforderungen an die Bereitstellung von Echtzeitinformationen für multimodale Passagiere ausgenommen werden.
- (12) Passagiere mit einem einzigen multimodalen Vertrag, die aufgrund einer Verspätung oder Annulierung eines vorausgehenden, unter diesen Vertrag fallenden Verkehrsdienstes einen Anschluss verpassen, sollten entweder eine Erstattung ihrer Beförderungsausweise oder eine anderweitige Beförderung zu zufriedenstellenden Bedingungen erhalten können, und sie sollten angemessen betreut werden, solange sie auf einen späteren Anschluss warten.
- (13) Wird ein einziger multimodaler Vertrag über einen Vermittler geschlossen, so sollten der Vermittler und der vertragschließende Beförderer den Passagier über das Erstattungsverfahren informieren. Insbesondere sollte der vertragschließende Beförderer öffentlich angeben, ob er bei der Abwicklung von Erstattungen mit Vermittlern zusammenarbeitet, und wenn ja, mit welchen.
- (14) Korrekte Informationen über einen multimodalen Verkehrsdienst sind auch wichtig, wenn Passagiere Beförderungsausweise von Vermittlern kaufen. Verkaufen Vermittler getrennte Beförderungsausweise für verschiedene Verkehrsdienste als Bündel in Form eines kombinierten multimodalen Beförderungsausweises, sollten sie die Passagiere eindeutig darüber informieren, dass diese Beförderungsausweise nicht das gleiche Schutzniveau bieten wie einzige multimodale Verträge und dass diese Beförderungsausweise nicht als einzige multimodale Verträge von den Beförderern,

<sup>5</sup> Delegierte Verordnung (EU) 2017/1926 der Kommission vom 31. Mai 2017 zur Ergänzung der Richtlinie 2010/40/EU des Europäischen Parlaments und des Rates hinsichtlich der Bereitstellung EU-weiter multimodaler Reiseinformationsdienste (Abl. L 272 vom 21.10.2017, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/del/2017/1926/oj>).

<sup>6</sup> Verordnung (EU) Nr. 651/2014 der Kommission vom 17. Juni 2014 zur Feststellung der Vereinbarkeit bestimmter Gruppen von Beihilfen mit dem Binnenmarkt in Anwendung der Artikel 107 und 108 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (Abl. L 187 vom 26.6.2014, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

die den Dienst erbringen, ausgestellt wurden. Kommen Vermittler dieser Anforderung nicht nach, sollte ihre Haftung die Erstattung des Beförderungspreises und eine zusätzliche Ausgleichsleistung in Höhe von 75 % dieses Betrags umfassen.

- (15) Im Lichte des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie um Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Möglichkeiten zu multimodalem Reisen zu eröffnen, die mit denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten Regeln für die Nichtdiskriminierung dieser Personen und die ihnen zu erbringende Hilfeleistung während der multimodalen Reise festgelegt werden. Insbesondere sollte darauf geachtet werden, dass Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Informationen über die Barrierefreiheit von Verkehrsdiensten, über die Bedingungen für den Zugang zu den Flug- und Fahrzeugen und über deren Ausstattung beim Wechsel des Verkehrsträgers erhalten. Werden Informationen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität in barrierefreien Formaten bereitgestellt, sollten sie im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften wie den Barrierefreiheitsanforderungen gemäß Anhang I der Richtlinie (EU) 2019/882<sup>7</sup> bereitgestellt werden. Angesichts der Vorteile in Bezug auf Sicherheit, Bequemlichkeit und Zugänglichkeit sollten die Mitgliedstaaten die Verwendung von EUid-Brieftaschen für die Identifizierung und Authentifizierung in multimodalen Verkehrsszenarien fördern und dabei insbesondere schutzbedürftige Personen oder Menschen mit Behinderungen unterstützen.
- (16) Beförderer und Manager multimodaler Knotenpunkte sollten aktiv mit Vertretungsorganisationen von Menschen mit Behinderungen zusammenarbeiten, um die Barrierefreiheit von Verkehrsdiensten zu verbessern. Um Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität den Zugang zu multimodalen Personenverkehrsdiensten zu erleichtern, sollten die Mitgliedstaaten, Beförderer und Terminalmanager zur Koordinierung von Informationen und Hilfeleistungen an multimodalen Personenverkehrsknoten in bestimmten großen städtischen Knoten nationale zentrale Anlaufstellen einrichten.
- (17) Darüber hinaus sollten die Mitgliedstaaten die Möglichkeit haben, Beförderer und Terminalmanager dazu zu verpflichten, nationale zentrale Anlaufstellen einzurichten, die Informationen und Hilfeleistung an zusätzlichen multimodalen Personenverkehrsknoten koordinieren.
- (18) Beförderer und Terminalmanager sollten Qualitätsnormen für multimodale Personenverkehrsdienste festlegen, verwalten und überwachen. Beförderer sollten Informationen über ihre Dienstqualität auch öffentlich zugänglich machen.
- (19) Das Recht der Passagiere, bei einer nationalen Stelle Beschwerde einzureichen oder nach nationalem Recht Rechtsbehelf einzulegen, sollte von dieser Verordnung unberührt bleiben.
- (20) Zur Wahrung eines hohen Verbraucherschutzniveaus im multimodalen Verkehr sollten die Mitgliedstaaten verpflichtet sein, nationale Durchsetzungsstellen zu benennen, die die Durchführung dieser Verordnung genau überwachen und für ihre Durchsetzung auf nationaler Ebene sorgen. Diese Stellen sollten in der Lage sein, vielfältige

---

<sup>7</sup> Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

Durchsetzungsmaßnahmen zu ergreifen. Passagiere sollten sich bei diesen Stellen oder einer anderen von einem Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten Stelle über mutmaßliche Verstöße gegen die Verordnung beschweren können. Es sei darauf hingewiesen, dass die Mitgliedstaaten beschließen können, eine nationale Durchsetzungsstelle zu benennen, die auch als die Stelle benannt wird, die für die Durchsetzung anderer Unionsvorschriften über Fahr- bzw. Fluggastrechte zuständig ist.

- (21) Die Verarbeitung personenbezogener Daten sollte im Einklang mit den Rechtsvorschriften der Union über den Schutz personenbezogener Daten, insbesondere gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>8</sup>, erfolgen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten muss insbesondere im Einklang mit den Anforderungen des Artikels 5 Absatz 1 und des Artikels 6 Absatz 1 der genannten Verordnung erfolgen. Es sei ferner darauf hingewiesen, dass die Verpflichtung zur Unterrichtung der Passagiere über ihre Rechte die Verpflichtung des für die Verarbeitung Verantwortlichen zur Unterrichtung der betroffenen Person gemäß den Artikeln 12, 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 unberührt lässt.
- (22) Um sicherzustellen, dass ein Passagier sowohl vor als auch während der Reise Reiseinformationen über eine multimodale Reise erhält, könnte die Weitergabe der Kontaktdaten der Passagiere an den Beförderer erforderlich sein. Der Beförderer darf diese Kontaktdaten ausschließlich für die Zwecke der Erfüllung der Informationspflicht nach dieser Verordnung und zur Erfüllung seiner Verpflichtungen nach geltendem Unionsrecht im Bereich der Sicherheit und Gefahrenabwehr verwenden. Diese personenbezogenen Daten sollten nicht für andere Zwecke verarbeitet und innerhalb von 72 Stunden nach Abschluss des Beförderungsvertrags gelöscht werden, es sei denn, eine weitere Speicherung der Kontaktdaten ist gerechtfertigt, damit der Beförderer seinen Verpflichtungen in Bezug auf das Recht des Passagiers auf anderweitige Beförderung, Erstattung oder Ausgleichsleistung nachkommen kann.
- (23) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und deren Anwendung sicherstellen. Die Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
- (24) Da die Ziele dieser Verordnung, nämlich die Entwicklung des Marktes der Union für den multimodalen Personenverkehr und die Festlegung von Fahr- bzw. Fluggastrechten im Zusammenhang mit multimodalen Reisen, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden können und daher besser auf Unionsebene zu verwirklichen sind, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das für die Erreichung dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.
- (25) Zur Gewährleistung einheitlicher Bedingungen für die Durchführung dieser Verordnung sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse übertragen werden. Diese Befugnisse sollten im Einklang mit der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des

---

<sup>8</sup> Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (Abl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Europäischen Parlaments und des Rates<sup>9</sup> ausgeübt werden. Für die Annahme der einheitlichen Formulare für die Beantragung von Erstattungen und Ausgleichsleistungen sollte das Prüfverfahren angewandt werden.

- (26) Diese Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt worden sind, insbesondere deren Artikel 21, 26, 38 und 47 in Bezug auf das Verbot jeglicher Diskriminierung, die Integration von Menschen mit Behinderungen, die Sicherstellung eines hohen Verbraucherschutzniveaus und das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und ein unparteiisches Gericht. Bei der Anwendung dieser Verordnung müssen die Gerichte der Mitgliedstaaten diese Rechte und Grundsätze achten.
- (27) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates konsultiert und gab am [...] eine Stellungnahme ab —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

## KAPITEL I

### ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

#### *Artikel 1*

#### **Gegenstand**

Diese Verordnung enthält Vorschriften für den multimodalen Verkehr, die Folgendes betreffen:

- a) die Nichtdiskriminierung zwischen Passagieren hinsichtlich der Beförderungsbedingungen und der Bereitstellung von Beförderungsausweisen;
- b) Unterrichtung von Passagieren;
- c) die Rechte der Passagiere bei Störungen, insbesondere im Zusammenhang mit einem verpassten Anschluss zwischen verschiedenen Verkehrsträgern;
- d) die Nichtdiskriminierung von und Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität;
- e) die Festlegung und Überwachung von Dienstqualitätsnormen;
- f) die Bearbeitung von Beschwerden;
- g) allgemeine Durchsetzungsvorschriften;
- h) Sanktionen.

---

<sup>9</sup> Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 zur Festlegung der allgemeinen Regeln und Grundsätze, nach denen die Mitgliedstaaten die Wahrnehmung der Durchführungsbefugnisse durch die Kommission kontrollieren (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

## Artikel 2

### Anwendungsbereich

- (1) Diese Verordnung gilt für multimodale Reisen, bei denen alle betreffenden Verkehrsdiene in den Anwendungsbereich der Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte<sup>10</sup> fallen und Passagieren von Beförderern oder Vermittlern in folgender Form angeboten werden:
- a) ein einziger multimodaler Vertrag,
  - b) ein kombinierter multimodaler Beförderungsausweis,
  - c) getrennte multimodale Beförderungsausweise.
- (2) Diese Verordnung gilt für Beförderer, Vermittler und Terminalmanager. Sie gilt auch für Manager multimodaler Knotenpunkte, die zentrale Anlaufstellen an multimodalen Personenverkehrsknoten an den in Anhang I aufgeführten städtischen Knoten betreiben.
- (3) Diese Verordnung berührt nicht die folgenden Rechtsvorschriften der Union, die andere Aspekte des Schutzes von Passagieren regeln, sondern ergänzt deren Schutz:
- a) Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte,
  - b) Rechtsvorschriften der Union über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen<sup>11</sup>,
  - c) Rechtsvorschriften der Union zum Verbraucherschutz<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annexionierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Verordnung (EU) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Passagiere im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>); Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 334 vom 17.12.2010, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

<sup>11</sup> Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

<sup>12</sup> Verordnung (EU) Nr. 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2017 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 345 vom 27.12.2017, S. 1). ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>; Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken) (ABl. L 149 vom 11.6.2005,

- (4) Diese Verordnung gilt nicht für kombinierte multimodale Beförderungsausweise, die von einem Reiseveranstalter im Rahmen einer Pauschalreise gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302<sup>13</sup> kombiniert werden.
- (5) Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a gilt für Passagiere, deren einzige multimodale Verträge Teil einer Pauschalreise sind, es sei denn, es besteht ein Erstattungsanspruch gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302<sup>14</sup>.

### *Artikel 3*

#### **Begriffsbestimmungen**

Für die Zwecke dieser Verordnung gelten folgende Begriffsbestimmungen:

- 1. „multimodale Reise“ eine Reise eines Passagiers zwischen einem Abfahrtsort und einem endgültigen Zielort, die mindestens zwei Verkehrsdienste und mindestens zwei Verkehrsträger umfasst;
- 2. „Beförderer“: eine natürliche oder juristische Person, bei der es sich nicht um einen Vermittler handelt und die Verkehrsdienstleistungen für die breite Öffentlichkeit anbietet, einschließlich
  - a) ausführende Luftfahrtunternehmen im Sinne des Artikels 2 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 261/2004;
  - b) Eisenbahnunternehmen im Sinne des Artikels 3 Nummer 1 der Verordnung (EU) 2021/782;
  - c) Beförderer im Sinne des Artikels 3 Buchstabe d der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010;
  - d) Beförderer im Sinne des Artikels 3 Buchstabe e der Verordnung (EU) Nr. 181/2011;
- 3. „Verkäufer von Beförderungsausweisen“: jede natürliche oder juristische Person, bei der es sich nicht um einen Beförderer handelt und die im Namen eines Beförderers oder Passagiers beim Abschluss von Beförderungsverträgen handelt;

---

S. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>; Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>); Richtlinie (EU) 2020/1828 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2020 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher und zur Aufhebung der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 409 vom 4.12.2020, S. 1 ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>); Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (ABl. L 95 vom 21.4.1993, S. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

<sup>13</sup> Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

<sup>14</sup> Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (ABl. L 326 vom 11.12.2015, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

4. „Vermittler“: ein Verkäufer von Beförderungsausweisen oder Reiseveranstalter oder Vermittler im Sinne des Artikels 3 Nummer 8 bzw. 9 der Richtlinie (EU) 2015/2302, bei dem es sich nicht um einen Beförderer handelt;
5. „Beförderungsausweis“: ein in beliebiger Form vorliegenden, gültigen Nachweis über den Abschluss eines Beförderungsvertrags;
6. „Beförderungsvertrag“: ein Vertrag zwischen einem Beförderer und einem Passagier über die Erbringung eines oder mehrerer Verkehrsdienste;
7. „einziger multimodaler Vertrag“: ein Beförderungsvertrag für eine multimodale Reise mit aufeinanderfolgenden Verkehrsdiensten, die von einem oder mehreren Beförderern durchgeführt werden;
8. „kombinierter multimodaler Beförderungsausweis“: ein oder mehrere Beförderungsausweise für eine multimodale Reise, bei denen es sich um getrennte Beförderungsverträge handelt, die von einem Beförderer oder Vermittler auf eigene Initiative kombiniert und vom Passagier gegen eine einmalige Zahlung erworben werden;
9. „getrennte multimodale Beförderungsausweise“: Beförderungsausweise für eine multimodale Reise, die getrennte Beförderungsverträge darstellen, die von einem Beförderer oder Vermittler gemeinsam angeboten und von dem Passagier durch getrennte Zahlungen erworben werden;
10. „Verkehrsdienst“: ein Personenverkehrsdienst, der zwischen Terminals nach einem Flug- bzw. Fahrplan verkehrt, einschließlich Verkehrsdiensten, die für eine anderweitige Beförderung angeboten werden;
11. „Leitungsorgan eines Flughafens“: eine Stelle im Sinne des Artikels 2 Buchstaben f der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006;
12. „Flughafen“: ein Flughafen im Sinne des Artikels 2 Buchstaben j der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006;
13. „Bahnhofsbetreiber“: ein Bahnhofsbetreiber im Sinne des Artikels 3 Nummer 3 der Verordnung (EU) 2021/782;
14. „Bahnhof“: ein Bahnhof im Sinne des Artikels 3 Nummer 22 der Verordnung (EU) 2021/782;
15. „Hafenterminal“: einen Terminal im Sinne des Artikels 3 Buchstabe k der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010;
- (16) „Hafenterminalbetreiber“: ein Terminalbetreiber im Sinne des Artikels 3 Buchstabe s der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010;
17. „Busbahnhof“: ein Busbahnhof im Sinne des Artikels 3 Buchstabe m der Verordnung (EU) Nr. 181/2011;
18. „Busbahnhofbetreiber“: eine Stelle im Sinne des Artikels 3 Buchstabe o der Verordnung (EU) Nr. 181/2011;
19. „Terminal“: ein Flughafen, ein Bahnhof, ein Hafenterminal oder ein Busbahnhof;
20. „Terminalmanager“: ein Leitungsorgan eines Flughafens, eines Bahnhofsbetreibers, eines Hafenterminalbetreibers oder eines Busbahnhofbetreibers;
21. „multimodaler Personenverkehrsknoten“: ein Anschlusspunkt zwischen mindestens zwei Verkehrsträgern für Passagiere, an dem der Zugang zu öffentlichen

- Verkehrsmitteln und das Umsteigen zwischen den Verkehrsträgern, einschließlich Park-und-Ride-Stationen und aktiven Verkehrsträgern, gewährleistet sind und der als Schnittstelle zwischen städtischen Knoten und Fernverkehrsnetzen dient;
22. „Manager multimodaler Knotenpunkte“: ein Terminalmanager, der für das Management eines multimodalen Personenverkehrsknotens zuständig ist;
  23. „Verpasster Anschluss während einer multimodalen Reise“: die Situation, in der ein Passagier während einer multimodalen Reise infolge der Verspätung oder Annahme eines oder mehrerer früherer Verkehrsdienste oder der Abfahrt eines Verkehrsdienstes vor der planmäßigen Abfahrtszeit einen oder mehrere Verkehrsdienste verpasst;
  24. „Mensch mit Behinderungen“ und „Mensch mit eingeschränkter Mobilität“: jede Person mit einer dauerhaften oder vorübergehenden körperlichen, geistigen, intellektuellen Behinderung oder sensorischen Beeinträchtigung, die in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren der vollen, tatsächlichen und mit anderen Passagieren gleichberechtigten Benutzung von Beförderungsmitteln durch diese Person entgegenstehen kann, oder eine Person, die bei der Benutzung von Beförderungsmitteln aufgrund des Alters nur eingeschränkt mobil ist;
  25. „kleine und mittlere Unternehmen“ oder „KMU“: Unternehmen, die die Kriterien des Anhangs I der Verordnung (EU) Nr. 651/2014 der Kommission erfüllen.

## KAPITEL II

### BEFÖRDERUNGSVERTRÄGE UND INFORMATIONEN

#### *Artikel 4*

##### Nichtdiskriminierende Vertragsbedingungen und Tarife

- (1) Unbeschadet etwaiger Sozialtarife bieten Beförderer oder Vermittler der breiten Öffentlichkeit Vertragsbedingungen und Tarife für multimodale Reisen ohne direkte oder indirekte Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Passagiers oder des Niederlassungsorts des Beförderers oder Vermittlers in der Union an.
- (2) Sozialtarife sind zulässig, sofern sie keine Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Passagiers bewirken.

#### *Artikel 5*

##### Reiseinformationen für Passagiere

- (1) Beförderer und Vermittler, die im Namen eines oder mehrerer Beförderer Beförderungsverträge anbieten, informieren den Passagier vor dem Kauf darüber, ob der Beförderungsausweis oder die für eine multimodale Reise angebotenen Beförderungsausweise einen einzigen multimodalen Vertrag, einen kombinierten multimodalen Beförderungsausweis oder getrennte multimodale Beförderungsausweise darstellen, sowie über die mit der Art des Vertrags oder Beförderungsausweises verbundenen Rechte.
- (2) Vor dem Kauf geben Beförderer und Vermittler, die im Namen eines oder mehrerer Beförderer Beförderungsverträge für die Zwecke einer multimodalen Reise anbieten, dem Passagier allgemeine Hinweise zu den Mindestanschlusszeiten zwischen den

verschiedenen Arten von Verkehrsdiensten, die auf der betreffenden multimodalen Reise angeboten werden.

- (3) Die Manager multimodaler Knotenpunkte geben auch allgemeine Hinweise zu den Mindestanschlusszeiten zwischen den verschiedenen Arten von Verkehrsdiensten, die an den multimodalen Knotenpunkten betrieben werden.
- (4) Beförderer und Vermittler, die im Namen eines oder mehrerer Beförderer Beförderungsverträge für die Zwecke einer multimodalen Reise anbieten, stellen dem Passagier vor der multimodalen Reise folgende Informationen zur Verfügung:
  - a) die auf den Vertrag anwendbaren allgemeinen Bedingungen,
  - b) Flug- bzw. Fahrpläne und Bedingungen der multimodalen Reise mit der kürzesten Reisezeit,
  - c) Flug- und Fahrpläne und Bedingungen für alle verfügbaren Tarife für die multimodale Reise unter Hervorhebung der niedrigsten Tarife;
  - d) Störungen und Verzögerungen, die die multimodale Reise betreffen (geplant und in Echtzeit);
  - e) Verfahren für die Einreichung von Beschwerden gemäß Artikel 18.
- (5) Beförderer, die einzige multimodale Verträge und kombinierte multimodale Beförderungsausweise anbieten, und, soweit möglich, Vermittler, die kombinierte multimodale Beförderungsausweise anbieten, stellen dem Passagier während der Fahrt folgende Informationen zur Verfügung:
  - a) Störungen und Verspätungen (geplant und in Echtzeit),
  - b) wichtigste Anschlussverkehrsdienste,
  - c) Fragen der Sicherheit und Gefahrenabwehr an Bord des Verkehrsdienstes und an den Terminals.
- (6) Die Informationen nach den Absätzen 1 bis 5 müssen in der am besten geeigneten Form auch unter Einsatz moderner Kommunikationstechnik erteilt werden. Diese Informationen müssen in barrierefreien Formaten bereitgestellt werden.
- (7) Die Informationen für Passagiere werden, soweit dies technisch möglich ist, auch auf elektronischem Wege bereitgestellt. Werden Informationen über elektronische Kommunikationsmittel bereitgestellt, so gewährleisten die Beförderer und Vermittler, dass der Passagier etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, auf einem dauerhaften Datenträger aufbewahren kann. Über alle Kommunikationsmittel muss der Passagier schnell mit ihnen Kontakt aufnehmen und wirksam kommunizieren können.
- (8) Erwirbt der Passagier einen einzigen multimodalen Vertrag nicht direkt vom Beförderer, sondern über einen Vermittler, teilt dieser Vermittler den betreffenden Beförderern die Kontaktdaten des Passagiers und die Buchungsdaten mit. Der Beförderer darf diese Kontaktdaten nur insoweit verwenden, als dies erforderlich ist, um seinen Verpflichtungen gemäß dieser Verordnung zur Bereitstellung von Informationen, zur Betreuung, zur Erstattung, zur anderweitigen Beförderung und zu Ausgleichsleistungen nachzukommen und die Verpflichtungen des Beförderers nach geltendem Unionsrecht im Bereich der Sicherheit und Gefahrenabwehr zu erfüllen. Der Beförderer löscht die Kontaktdaten innerhalb von 72 Stunden nach Ablauf des Beförderungsvertrags, sofern nicht eine weitere Aufbewahrung der Kontaktdaten

gerechtfertigt ist, um Verpflichtungen in Bezug auf das Recht des Passagiers auf anderweitige Beförderung, Erstattung oder Ausgleichsleistungen nachzukommen.

- (9) Beförderer und Vermittler, bei denen es sich um KMU handelt, sind von den Bestimmungen dieses Artikels über Echtzeitinformationen ausgenommen.

## *Artikel 6*

### **Zugang zu Reiseinformationen für Beförderer und Vermittler**

- (1) Unbeschadet des Artikels 10 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2021/782 gewähren Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, anderen Beförderern und Vermittlern, die ihre Verträge verkaufen, Zugang zu den Reiseinformationen gemäß Artikel 5 Absätze 2 bis 5.
- (2) Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, geben diese Informationen weiter und gewähren den Zugang in nichtdiskriminierender Weise und ohne ungebührliche Verzögerung. Um kontinuierlichen Zugang zu den Informationen zu erhalten, genügt eine einmalige Antragstellung. Der nach Absatz 1 zur Bereitstellung von Informationen verpflichtete Beförderer kann den Abschluss von Verträgen oder anderen Vereinbarungen beantragen, auf deren Grundlage Informationen verbreitet oder Zugang gewährt werden. Die Bedingungen eines Vertrags oder einer Vereinbarung über die Verwendung der Informationen dürfen die Möglichkeiten ihrer Weiterverwendung nicht unnötig einschränken. Die Geschäftsbedingungen dürfen nicht zur Einschränkung des Wettbewerbs verwendet werden. Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, können von anderen Beförderern und Vermittlern eine gerechte, angemessene und verhältnismäßige finanzielle Ausgleichsleistung für die mit der Bereitstellung des Zugangs verbundenen Kosten verlangen.
- (3) Für die Weitergabe von Informationen und die Gewährung des Zugangs zu ihnen müssen geeignete technische Optionen wie Anwendungsprogrammierschnittstellen bereitgestellt werden. Es muss sicherzustellt sein, dass diese Anwendungsprogrammierschnittstellen den Spezifikationen entsprechen, die in den gemäß der Richtlinie (EU) 2016/797 erlassenen Durchführungsrechtsakten festgelegt sind.
- (4) Werden die in Absatz 1 genannten Informationen im Einklang mit anderen Rechtsakten der Union, insbesondere delegierten Rechtsakten, die gemäß der Richtlinie 2010/40/EU des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>15</sup> erlassen wurden, bereitgestellt, so gelten die entsprechenden Verpflichtungen nach diesem Artikel gleichermaßen als erfüllt.

---

<sup>15</sup> Richtlinie 2010/40/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. Juli 2010 zum Rahmen für die Einführung intelligenter Verkehrssysteme im Straßenverkehr und für deren Schnittstellen zu anderen Verkehrsträgern (ABl. L 207 vom 6.8.2010, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

## KAPITEL III

### VERPASSTER ANSCHLUSS

#### *Artikel 7*

##### **Erstattung und anderweitige Beförderung**

- (1) Wird während einer multimodalen Reise, die im Rahmen eines einzigen multimodalen Vertrags geschlossen wurde, der Anschluss an einen nachfolgenden Verkehrsdienst aufgrund einer Verspätung oder Annulierung eines vorangegangenen, unter denselben Vertrag fallenden Verkehrsdienstes verpasst oder wird der Anschluss nach vernünftigem Ermessen voraussichtlich verpasst, muss der vertragschließende Beförderer dem Passagier unverzüglich die Wahl zwischen einer der folgenden Optionen anbieten:
- a) Erstattung des vollen Beförderungspreises unter den Bedingungen, zu denen er entrichtet wurde, für den nicht durchgeführten und den bereits durchgeführten Teil der Reise, wenn die Reise nach den ursprünglichen Reiseplänen des Passagiers sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt zum frühestmöglichen Termin;
  - b) Fortsetzung der Reise oder anderweitige Beförderung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum endgültigen Zielort zum frühestmöglichen Termin;
  - c) Fortsetzung der Reise oder anderweitige Beförderung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum endgültigen Zielort zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Passagiers.
- Der vertragschließende Beförderer trifft die erforderlichen Vorkehrungen für die vom Passagier gewählte Option.
- (2) Wenn für die Zwecke von Absatz 1 Buchstaben b und c eine vergleichbare anderweitige Beförderung von demselben Beförderer betrieben wird oder ein anderer Beförderer mit der anderweitigen Beförderung beauftragt ist, dürfen dem Passagier dadurch keine zusätzlichen Kosten entstehen. Diese Anforderung gilt auch, wenn die anderweitige Beförderung eine Beförderung in einer höheren Klasse sowie die Benutzung alternativer Verkehrsmittel einschließt. Die Beförderer müssen zumutbare Anstrengungen unternehmen, um zusätzliche Umstiege zu vermeiden, und sicherstellen, dass Verlängerungen der Gesamtreisezeit möglichst kurz ausfallen.
- (3) Anbieter von Verkehrsdiensten, die einen alternativen Dienst für die anderweitige Beförderung anbieten, müssen Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität ein Maß an Hilfeleistung und Barrierefreiheit bereitstellen, das mit dem des verpassten Verkehrsdienstes vergleichbar ist. Sie bemühen sich besonders darum, Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität alternative Dienste anzubieten, die deren Bedürfnissen entsprechen und die sich von den anderen Passagieren angebotenen Diensten unterscheiden.
- (4) Die Zahlung von Erstattungen nach Absatz 1 Buchstabe a erfolgt binnen 14 Tagen nach Eingang eines entsprechenden Antrags. Die Mitgliedstaaten können vertragschließende Beförderer zur Annahme solcher Anträge über bestimmte Kommunikationsmittel verpflichten, sofern die Verpflichtung keine Diskriminierung zur Folge hat. Die Erstattung kann in Form von Geld, Gutscheinen oder der

Erbringung anderer Leistungen erfolgen, sofern die Bedingungen dieser Gutscheine oder Leistungen ausreichend flexibel sind, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts, und der Passagier sich ausdrücklich damit einverstanden erklärt, diese Gutscheine und Leistungen zu akzeptieren. Der Erstattungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden.

### *Artikel 8*

#### **Erstattung, wenn der einzige multimodale Vertrag über einen Vermittler geschlossen wurde**

- (1) Hat der Passagier den einzigen multimodalen Vertrag über einen Vermittler geschlossen, kann der vertragschließende Beförderer die Erstattung im Sinne des Artikels 7 Absatz 1 Buchstabe a gemäß diesem Artikel über diesen Vermittler leisten.
- (2) Der Vermittler und der vertragschließende Beförderer unterrichten den Passagier zum Zeitpunkt der Buchung und über die Buchungsbestätigung in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Form über das Erstattungsverfahren gemäß diesem Artikel.
- (3) Die Erstattung durch den Vermittler ist für die Passagiere und alle anderen Beteiligten kostenlos.
- (4) Der Beförderer gibt öffentlich in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise an, ob er sich bereit erklärt, Erstattungen über Vermittler zu bearbeiten, und über welche.
- (5) Für die Erstattung durch Vermittler, die den vertragschließenden Beförderer für den einzigen multimodalen Vertrag aus eigenen Konten bezahlt haben, gilt Folgendes:
  - a) Der vertragschließende Beförderer leistet dem Vermittler die Erstattung innerhalb von sieben Tagen in einer einzigen Transaktion über dieselbe Zahlungsmethode, die bei der Buchung verwendet wurde, und verknüpft die Zahlung mit der ursprünglichen Buchungsreferenz. Die Frist von sieben Tagen beginnt an dem Tag, an dem der Passagier eine Erstattung gemäß Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a dieser Verordnung beantragt. Der Vermittler zahlt dem Passagier die Erstattung nach dem ursprünglichen Zahlungsverfahren, spätestens jedoch innerhalb von weiteren sieben Tagen, und setzt den Passagier und den Beförderer davon in Kenntnis;
  - b) Erhält der Passagier die Erstattung nicht innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum des Erstattungsantrags gemäß Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a dieser Verordnung, so kontaktiert der vertragschließende Beförderer den Passagier spätestens am Tag nach Ablauf der vierzehntägigen Frist, um die Zahlungsangaben für die Erstattung zu erhalten. Nach Erhalt dieser Zahlungsangaben zahlt der vertragschließende Beförderer dem Passagier innerhalb von 14 Tagen die Erstattung und teilt dies dem Passagier und dem Vermittler mit.

## *Artikel 9*

### **Hilfeleistung**

- (1) Wird während einer multimodalen Reise, die im Rahmen eines einzigen multimodalen Vertrags geschlossen wurde, der Anschluss an einen nachfolgenden Verkehrsdiest aufgrund einer Verspätung oder Annulierung eines vorangegangenen, unter denselben Vertrag fallenden Verkehrsdiestes verpasst, bietet der vertragschließende Beförderer den Passagieren kostenlos Folgendes an:
- a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern sie im Verkehrsdiest oder im Terminal verfügbar oder unter Berücksichtigung von Kriterien wie der Entfernung vom Lieferanten, der erforderlichen Lieferzeit und der Kosten vernünftigerweise lieferbar sind;
  - b) die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft und die Beförderung zwischen dem Terminal und der Unterkunft in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist. In Fällen, in denen ein solcher Aufenthalt aufgrund der in Artikel 19 Absatz 10 der Verordnung (EU) 2021/782 genannten Umstände erforderlich wird, kann der Beförderer die Dauer der Unterbringung auf höchstens drei Nächte beschränken. Die Barrierefreiheitsanforderungen von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität sowie die Bedürfnisse von Assistenzhunden sind nach Möglichkeit zu berücksichtigen.
- (2) Bei der Anwendung des Absatzes 1 richten die ausführenden Beförderer besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität, sowie von etwaigen Begleitpersonen und Assistenzhunden.

## *Artikel 10*

### **Haftung bei kombinierten multimodalen Beförderungsausweisen**

- (1) Ein Beförderer oder Vermittler, der einen kombinierten multimodalen Beförderungsausweis verkauft, ist verpflichtet, den für diesen Beförderungsausweis gezahlten Gesamtbetrag zu erstatten und darüber hinaus eine Ausgleichsleistung in Höhe von 75 % dieses Betrags zu zahlen, wenn der Passagier einen oder mehrere Anschlüsse verpasst. Der Anspruch auf Erstattung oder Ausgleichsleistung gilt unbeschadet der geltenden nationalen Rechtsvorschriften, nach denen den Passagieren ein weiterer Schadensersatz gewährt wird.
- (2) Die Haftung nach Absatz 1 gilt nicht, wenn auf den Beförderungsausweisen, auf einem anderen Dokument oder auf elektronischem Wege in einer Weise, die es dem Passagier erlaubt, die Information für künftige Bezugnahmen zu reproduzieren, ausdrücklich und eindeutig angegeben ist, dass der kombinierte multimodale Beförderungsausweis aus getrennten Beförderungsverträgen besteht, die nach dieser Verordnung keinen Anspruch auf Erstattung, anderweitige Beförderung, Hilfeleistung oder Ausgleichsleistung bei verpassten Anschläßen haben, und wenn der Passagier vor dem Kauf klar darüber informiert wurde. Die Beweislast dafür, dass dem Passagier die Informationen zur Verfügung gestellt wurden, liegt beim Beförderer oder Vermittler, der den kombinierten multimodalen Beförderungsausweis verkauft hat.

Die Beweislast dafür, dass der Passagier die Informationen erhalten hat, liegt beim Beförderer oder Vermittler, der den kombinierten multimodalen Beförderungsausweis verkauft hat.

- (3) Für die Bearbeitung von Anträgen und möglichen Beschwerden des Passagiers gemäß Absatz 1 sind die Beförderer oder Vermittler, die den kombinierten multimodalen Beförderungsausweis verkauft haben, zuständig.
- (4) Die Erstattung und Ausgleichsleistung gemäß Absatz 1 muss binnen 14 Tagen nach Eingang des entsprechenden Antrags geleistet werden.

### *Artikel 11*

#### **Einheitliches Formular für die Beantragung von Erstattungen und Ausgleichsleistungen**

- (1) Die Kommission erlässt einen Durchführungsrechtsakt zur Festlegung eines einheitlichen Formulars für die Beantragung von Erstattungen und Ausgleichsleistungen im Rahmen dieser Verordnung. Dieses einheitliche Formular wird in barrierefreien Formaten erstellt. Der Durchführungsrechtsakt wird nach dem in Artikel 26 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.
- (2) Passagiere haben das Recht, ihre Anträge unter Verwendung des in Absatz 1 genannten einheitlichen Formulars einzureichen. Die Beförderer dürfen einen Antrag auf Erstattungen oder Ausgleichsleistungen nicht allein deshalb ablehnen, weil der Passagier dieses Formular nicht verwendet hat. Ist ein Antrag nicht präzise genug, ersucht der Beförderer den Passagier um Klarstellung des Antrags und leistet ihm dabei Hilfeleistung.
- (3) Beförderer und Vermittler geben auf ihrer Website Einzelheiten an, z. B. eine E-Mail-Adresse, an die Anträge nach Absatz 1 elektronisch übermittelt werden können. Diese Anforderung gilt nicht, wenn andere elektronische Kommunikationsmittel verfügbar sind, die es den Passagieren ermöglichen, eine Erstattung oder Ausgleichsleistung zu beantragen, wie z. B. ein Formular auf einer Website oder mobilen Anwendung, sofern diese Mittel die Auswahl und die in dem einheitlichen Formular enthaltenen Informationen bieten und darüber hinaus in einer Amtssprache der Union und in der in diesem Bereich international anerkannten Sprache zur Verfügung stehen. Bei der Verwendung dieser Mittel dürfen die Passagiere nicht daran gehindert werden, Informationen in einer der Sprachen der Union bereitzustellen.
- (4) Die Kommission stellt das einheitliche Formular auf ihrer Website in allen Sprachen der Union zur Verfügung. Die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 20 Absatz 1 und Artikel 21 Absatz 1 benannten Stellen gewährleisten, dass die Passagiere Zugang zum einheitlichen Formular haben.

## KAPITEL IV

### MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN UND MENSCHEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

#### *Artikel 12*

##### **Anspruch auf Beförderung**

- (1) Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, und Manager multimodaler Knotenpunkte legen Regeln für den diskriminierungsfreien Zugang für die Beförderung von Menschen mit Behinderungen und die Beförderung von Menschen mit eingeschränkter Mobilität fest. Diese Regeln müssen mit den einschlägigen Bestimmungen über die Einschränkung der Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität in den Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Einklang stehen.
- (2) Reservierungen und Beförderungsausweise für multimodale Reisen, sei es in Form eines einzigen multimodalen Vertrags, eines kombinierten multimodalen Beförderungsausweises oder getrennter multimodaler Beförderungsausweise, werden Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität ohne zusätzliche Kosten angeboten. Ein Beförderer oder Vermittler darf sich nicht weigern, eine Buchung eines Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder ihm einen Beförderungsausweis auszustellen, oder darf nicht verlangen, dass dieser Mensch von einer anderen Person begleitet wird, es sei denn, dies ist unbedingt erforderlich, um den in Absatz 1 genannten Zugangsregeln nachzukommen.
- (3) Die in Absatz 1 genannten Zugangsregeln werden unter aktiver Beteiligung von Vertretungsorganisationen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität und gegebenenfalls von Vertretern von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität festgelegt.
- (4) Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, und Manager multimodaler Knotenpunkte veröffentlichen die in Absatz 1 genannten Zugangsregeln und stellen sie auf Anfrage in einem barrierefreien Format zur Verfügung.
- (5) Verlangt ein Beförderer, dass ein Mensch mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die nach Absatz 2 erforderliche Hilfeleistung zu erbringen, hat die Begleitperson Anspruch darauf, kostenlos zu reisen und, soweit durchführbar, neben dem Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu sitzen.
- (6) Macht ein Beförderer oder Vermittler von der Ausnahmeregelung nach Artikel 12 Absatz 2 Gebrauch, so teilt er dem betroffenen Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität auf Anfrage innerhalb von fünf Arbeitstagen nach der Verweigerung der Buchung oder der Verweigerung, einen Beförderungsausweis auszustellen, oder der Auferlegung der Begleitbedingung schriftlich oder in einem barrierefreien Format die Gründe für die Inanspruchnahme dieser Ausnahmeregelung mit. Der Beförderer oder der Vermittler unternimmt zumutbare Anstrengungen, um der betroffenen Person eine annehmbare alternative Beförderung unter Berücksichtigung ihrer Barrierefreiheitsbedürfnisse vorzuschlagen.

## *Artikel 13*

### **Unterrichtung von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität über Barrierefreiheit**

Beförderer und Vermittler, die im Namen eines oder mehrerer Beförderer Beförderungsverträge anbieten, und Manager multimodaler Knotenpunkte müssen Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Informationen über die Barrierefreiheit des multimodalen Knotenpunkts und der zugehörigen Einrichtungen und Dienste zur Verfügung stellen. Diese Informationen müssen auf Anfrage in einem barrierefreien Format bereitgestellt werden.

## *Artikel 14*

### **Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität über Barrierefreiheit**

Im Rahmen von einzigen multimodalen Verträgen arbeiten Beförderer, Terminalmanager und Vermittler zusammen, um Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität im Einklang mit den in Artikel 12 Absatz 1 genannten Zugangsregeln unentgeltlich Hilfestellung zu erbringen, und bieten einen einheitlichen Meldemechanismus an, der Folgendes vorsieht:

- a) Die Hilfeleistung wird erbracht, wenn der Beförderer, der Vermittler, mit dem der einzige multimodale Vertrag abgeschlossen wurde, der Terminalmanager oder gegebenenfalls die zentrale Anlaufstelle gemäß Artikel 15 mindestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, über den Bedarf des Passagiers an einer solchen Hilfeleistung unterrichtet wird. Eine einzige Meldung für eine Reise reicht aus. Die Meldung wird allen Beförderern, Terminalmanagern und zentralen Anlaufstellen übermittelt, die an der Reise beteiligt sind.
- b) Die Meldung wird unabhängig vom verwendeten Kommunikationsmittel ohne zusätzliche Kosten entgegengenommen.
- c) Beförderer, Terminalmanager und Vermittler treffen alle erforderlichen Maßnahmen für die Entgegennahme entsprechender Meldungen. Können Verkäufer von Beförderungsausweisen diese Meldungen nicht bearbeiten, geben sie alternative Verkaufsstellen oder alternative Möglichkeiten für die Meldung an.
- d) Erfolgt die Meldung nach Buchstabe a, erbringen Beförderer und Terminalmanager die Hilfeleistung in einer Weise, die die Person in die Lage versetzt, die Verkehrsdiene, für die sie eine Buchung vorgenommen hat, im Rahmen des einzigen multimodalen Vertrags in Anspruch zu nehmen.
- e) Erfolgt die Meldung nicht nach Buchstabe a oder wurde keine solche Meldung vorgenommen, unternehmen die Beförderer und Terminalmanager alle zumutbaren Anstrengungen, um die Hilfeleistung so zu erbringen, dass der Mensch mit Behinderungen oder der Mensch mit eingeschränkter Mobilität reisen kann.

- f) Ein Assistenzhund darf einen Menschen mit Behinderungen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität im Einklang mit den einschlägigen Rechtsvorschriften der Union<sup>16</sup> oder der Mitgliedstaaten begleiten.

### *Artikel 15*

#### **Zentrale Anlaufstellen für Hilfeleistung an multimodalen Personenverkehrsknoten**

- (1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Terminalmanager und Beförderer in ihrem Hoheitsgebiet zusammenarbeiten, um zentrale Anlaufstellen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität an multimodalen Personenverkehrsknoten in den in Anhang I genannten städtischen Knoten einzurichten und zu betreiben. Die Bedingungen für den Betrieb der zentralen Anlaufstellen werden in den Zugangsregeln gemäß Artikel 12 Absatz 1 festgelegt. Die zentralen Anlaufstellen sind verpflichtet,
  - a) Anträge auf Hilfeleistung an Terminals entgegenzunehmen,
  - b) individuelle Hilfeleistungsersuchen an Terminalbetreiber und Beförderer weiterzuleiten.
- (2) Die Mitgliedstaaten können vorschreiben, dass Terminalmanager und Beförderer in ihrem Hoheitsgebiet zusammenarbeiten, um zentrale Anlaufstellen an anderen als den in Absatz 1 genannten multimodalen Personenverkehrsknoten einzurichten und zu betreiben.

### *Artikel 16*

#### **Ausgleichsleistungen für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und Assistenzhunde**

- (1) Wenn Terminalmanager und Beförderer, die Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität beim Umsteigen von einem Verkehrsdienst zu einem Anschlussverkehrsdienst helfen, entweder im Rahmen eines einzigen multimodalen Vertrags oder an einem multimodalen Personenverkehrsknoten, den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, einschließlich Rollstühlen und Hilfsmitteln, oder den Verlust oder die Verletzung von Assistenzhunden, die von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, verursachen, haften sie für diese Verluste, Schäden oder Verletzungen und leisten unverzüglich Entschädigung. Dieser Schadenersatz umfasst:
  - a) die Kosten für den Ersatz oder die Reparatur von beschädigten Mobilitätshilfen oder Hilfsmitteln, die verloren gegangen sind oder beschädigt wurden;
  - b) die Wiederbeschaffungskosten oder Behandlungskosten eines Assistenzhundes, der verloren ging oder verletzt wurde;
  - c) angemessene Kosten für den vorübergehenden Ersatz für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel oder Assistenzhunde, sofern dieser Ersatz nicht vom Beförderer oder Terminalmanager gemäß Absatz 2 bereitgestellt wird oder erbracht werden soll.

---

<sup>16</sup> Verordnung (EU) Nr. 576/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juni 2013 über die Verbringung von Heimtieren zu anderen als Handelszwecken und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 998/2003 (Text von Bedeutung für den EWR) (ABl. L 178 vom 28.6.2013, S. 1).

- (2) Bei Anwendung von Absatz 1 unternehmen Beförderer und Terminalmanager zügig alle zumutbaren Anstrengungen, um den umgehend benötigten vorübergehenden Ersatz für Mobilitätshilfen oder Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen. Dem Menschen mit Behinderung oder dem Menschen mit eingeschränkter Mobilität wird gestattet, diese als vorübergehender Ersatz überlassenen Ausrüstungen oder Hilfsmittel bis zur Auszahlung der in Absatz 1 genannten Entschädigung zu behalten.
- (3) Zahlt ein Beförderer oder Terminalmanager eine Entschädigung nach Absatz 1, kann keine Bestimmung dieser Verordnung so ausgelegt werden, dass dies sein Recht einschränkt, gemäß dem anwendbaren Recht Schadenersatz von jeder Person, einschließlich Dritter, zu verlangen.

## KAPITEL V

### DIENSTQUALITÄT UND BESCHWERDEN

#### *Artikel 17*

##### **Dienstqualitätsnormen**

- (1) Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, legen Dienstqualitätsnormen fest und führen ein Qualitätsmanagementsystem ein, um die Dienstqualität aufrechtzuerhalten. Die Dienstqualitätsnormen müssen mindestens die in Anhang II aufgeführten Bereiche abdecken.
- (2) Beförderer, die einzige multimodale Verträge anbieten, überwachen ihre Leistung entsprechend den Dienstqualitätsnormen. Sie veröffentlichen bis zum [zwei Jahre nach Geltungsbeginn der Verordnung] und danach alle zwei Jahre auf ihrer Website einen Bericht über ihre Dienstqualität. Dieser Bericht darf keine personenbezogenen Daten enthalten.
- (3) Die Manager multimodaler Knotenpunkte mit Sitz in einem Mitgliedstaat legen auf der Grundlage der in Anhang II aufgeführten einschlägigen Punkte Dienstqualitätsnormen fest. Sie überwachen ihre Leistung anhand dieser Normen und gewähren den nationalen Behörden auf Anfrage Zugang zu ihren Leistungsdaten.

#### *Artikel 18*

##### **Beschwerden**

- (1) Jeder Beförderer, der einzige multimodale Verträge oder kombinierte multimodale Beförderungsausweise anbietet, jeder Vermittler, der kombinierte multimodale Beförderungsausweise anbietet, und jeder Manager multimodaler Knotenpunkte richtet einen Mechanismus für die Bearbeitung von Beschwerden in Bezug auf die unter diese Verordnung fallenden Rechte und Pflichten in seinem jeweiligen Zuständigkeitsbereich ein. Sie machen unter den Passagieren weithin bekannt, wie diese mit ihrer Beschwerdestelle in Verbindung treten können und welche Sprachen ihre Arbeitssprachen sind.
- (2) Die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen öffentlich zugänglich sein, auch für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Diese Informationen müssen auf Anfrage in der Amtssprache oder den Amtssprachen des Mitgliedstaats verfügbar sein, in dem der Beförderer, der Vermittler oder der Manager multimodaler Knotenpunkte tätig ist.

## KAPITEL VI

### UNTERRICHTUNG UND DURCHSETZUNG

#### *Artikel 19*

##### **Unterrichtung der Passagiere über ihre Rechte**

- (1) Beim Verkauf von Beförderungsausweisen für eine multimodale Reise informieren Beförderer und Vermittler die Passagiere über ihre Rechte und Pflichten gemäß dieser Verordnung. Um dieser Informationspflicht nachzukommen, können sie eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Union verfasst und der Öffentlichkeit zur Verfügung stellt.
- (2) Beförderer und Vermittler, die multimodale Reisen anbieten, teilen den Passagieren auch die Kontaktdaten der von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 20 Absatz 1 benannten Stelle(n) an Bord und auf ihrer Website mit.
- (3) Beförderer und Vermittler stellen die Informationen nach diesem Artikel entweder in Papierform oder in elektronischer Form oder auf andere Weise, auch in barrierefreien Formaten, zur Verfügung. Bei Stornierung, verpasstem Anschluss oder großer Verspätung geben sie an, wo diese Informationen eingeholt werden können.

#### *Artikel 20*

##### **Nationale Durchsetzungsstellen**

- (1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stellen. Hierzu können die Mitgliedstaaten eine Stelle benennen, die bereits für die Durchsetzung des Unionsrechts im Bereich der Fahr- bzw. Fluggastrechte zuständig ist. Jede dieser Stellen ergreift die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Rechte der Passagiere gewahrt werden.
- (2) Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die gemäß diesem Artikel benannten Stellen und ihre jeweiligen Zuständigkeiten mit. Die Kommission und die benannten Stellen veröffentlichen diese Informationen auf ihren Websites.
- (3) Die nationalen Durchsetzungsstellen veröffentlichen bis zum 1. Juni XXXX [zwei Jahre nach Geltungsbeginn der Verordnung] und danach alle zwei Jahre auf ihrer Website einen Bericht über ihre Tätigkeiten in den zwei vorangegangenen Kalenderjahren, der insbesondere eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Durchführung dieser Verordnung getroffen wurden, und Statistiken über Beschwerden und verhängte Sanktionen enthält.

#### *Artikel 21*

##### **Beschwerdebearbeitung durch die nationalen Durchsetzungsstellen und andere Stellen**

- (1) Die Mitgliedstaaten benennen die nationale Durchsetzungsstelle oder eine andere Stelle als die Stelle, die für die Bearbeitung von Beschwerden gemäß Absatz 2 dieses Artikels zuständig ist.
- (2) Werden verschiedene Stellen gemäß Absatz 1 und Artikel 20 Absatz 1 benannt, so werden Mechanismen für die Berichterstattung eingerichtet, um den Informationsaustausch zwischen ihnen zu gewährleisten, um die nationale

Durchsetzungsstelle bei der Wahrnehmung ihrer Aufsichts- und Durchsetzungsaufgaben zu unterstützen und die nach diesem Absatz benannte Beschwerdestelle in die Lage zu versetzen, die für die Prüfung einzelner Beschwerden erforderlichen Informationen zu sammeln.

- (3) Unbeschadet der Möglichkeit für Verbraucher, alternative Rechtsbehelfe gemäß der Richtlinie 2013/11/EU einzulegen, können Passagiere nach erfolgloser Beschwerde beim Beförderer, dem Vermittler oder dem Manager multimodaler Knotenpunkte nach Artikel 18 Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung bei der nach Absatz 1 benannten Stelle einreichen.
- (4) Beschwerden von Passagieren über einen Vorfall im Rahmen eines einzigen multimodalen Vertrags werden von der nach Absatz 1 benannten Stelle des Mitgliedstaats bearbeitet, in dem der vertragschließende Beförderer niedergelassen ist.
- (5) Beschwerden von Passagieren über einen Vorfall im Zusammenhang mit einem vom Beförderer angebotenen kombinierten multimodalen Beförderungsausweis werden von der nach Absatz 1 benannten Stelle des Mitgliedstaats bearbeitet, in dem der Beförderer, der den Beförderungsausweis anbietet, niedergelassen ist, oder, wenn der Beförderer außerhalb der Union niedergelassen ist, des Mitgliedstaats, in dem die juristische oder natürliche Person ansässig ist, die als gesetzlicher Vertreter handelt. Verfügt der Beförderer nicht über einen solchen Vertreter, werden die Beschwerden von der nach Absatz 2 benannten Stelle des Mitgliedstaats bearbeitet, in dem die Reise beginnt oder endet.
- (6) Unbeschadet der Absätze 3 und 4 werden Beschwerden von Passagieren über einen Vermittler von der gemäß Absatz 1 benannten Stelle des Mitgliedstaats, in dem der Vermittler niedergelassen ist, oder, wenn der Vermittler außerhalb der Union niedergelassen ist, des Mitgliedstaats, in dem die juristische oder natürliche Person ansässig ist, die als gesetzlicher Vertreter handelt, bearbeitet. Verfügt der Vermittler nicht über einen solchen Vertreter, werden die Beschwerden von der nach Absatz 2 benannten Stelle des Mitgliedstaats bearbeitet, in dem die Reise beginnt oder endet.
- (7) Betrifft eine Beschwerde mutmaßliche Verstöße von Managern multimodaler Knotenpunkte, wird die Beschwerde von der nach Absatz 1 benannten Stelle des Mitgliedstaats bearbeitet, in dessen Hoheitsgebiet sich der Vorfall ereignet hat.

## *Artikel 22*

### **Risikobasierter Ansatz für die Überwachung der Einhaltung der Fahr- bzw. Fluggastrechte**

- (1) Zur Überwachung der Einhaltung der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen auf der Grundlage einer Risikobewertung entwickeln die nationalen Durchsetzungsstellen ein Programm für das Compliance-Monitoring. Das Programm muss die Aufdeckung und Behebung wiederholter Verstöße bei der Anwendung der Fahr- bzw. Fluggastrechte ermöglichen. Zudem muss es eine repräsentative Stichprobe von Überwachungstätigkeiten umfassen.
- (2) Die Risikobewertung stützt sich auf eine Tatsachenbewertung, bei der Beschwerden von Passagieren bei diesen Stellen, soweit verfügbar, Ergebnisse der von diesen Stellen durchgeführten Überwachungstätigkeiten, Informationen gemäß Artikel 23 Absätze 1 und 3 sowie andere Informationsquellen im Zusammenhang mit der

Anwendung dieser Verordnung im Hoheitsgebiet des jeweiligen Mitgliedstaats berücksichtigt werden.

- (3) Die Risikobewertung wird erstmals bis zum 30. Juni XXXX [1 Jahr nach Geltungsbeginn der Verordnung] und danach alle zwei Jahre durchgeführt.
- (4) Die Tätigkeiten zur Überwachung der Einhaltung der Vorschriften stützen sich auf die Risikobewertung und werden gegebenenfalls in Form von Audits, Inspektionen, Befragungen, Überprüfungen und der Inaugenscheinnahme von Unterlagen durchgeführt. Sie umfassen sowohl angekündigte als auch unangekündigte Tätigkeiten. Die Überwachungstätigkeiten müssen in einem angemessenen Verhältnis zu den ermittelten Risiken stehen.
- (5) Die nationalen Durchsetzungsstellen stellen sicher, dass Verstöße von Beförderern und Terminalmanagern, die bei ihren Überwachungstätigkeiten festgestellt wurden, rasch behoben werden. Sie verpflichten die Beförderer, gegebenenfalls einen Aktionsplan zur Behebung der Verstöße vorzulegen.
- (6) Das Programm für das Compliance-Monitoring nach Absatz 1, die Risikobewertung nach Absatz 2 sowie deren Ergebnisse müssen der Kommission bis zum 30. Juni XXXX [zwei Jahre nach Geltungsbeginn der Verordnung] und danach alle zwei Jahre übermittelt werden. Sie werden gegebenenfalls in die in Artikel 20 Absatz 3 genannten Berichte aufgenommen.

### *Artikel 23*

#### **Austausch von Informationen mit nationalen Durchsetzungsstellen**

- (1) Beförderer, Vermittler, Terminalmanager und Manager multimodaler Knotenpunkte übermitteln den nationalen Durchsetzungsstellen auf deren Anfrage unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb eines Monats nach Eingang des Ersuchens, einschlägige Unterlagen und Informationen.
- (2) In komplizierten Fällen kann die nationale Durchsetzungsstelle diese Frist auf höchstens drei Monate nach Eingang der Anfrage verlängern.
- (3) Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben berücksichtigen die nationalen Durchsetzungsstellen auch die Informationen, die ihnen von der zur Beschwerdebearbeitung benannten Stelle übermittelt werden, sofern es sich um eine andere Stelle handelt.

### *Artikel 24*

#### **Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und der Kommission**

- (1) Die Mitgliedstaaten übermitteln der Kommission regelmäßig relevante Informationen über die Anwendung dieser Verordnung, die diese den anderen Mitgliedstaaten in elektronischer Form zur Verfügung stellt.
- (2) Auf Ersuchen der Kommission untersuchen die nationalen Durchsetzungsstellen bestimmte mutmaßliche Tätigkeiten der Nichteinhaltung der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch ein(en) oder mehrere Beförderer, Terminalmanager und Vermittler und teilen der Kommission ihre Erkenntnisse innerhalb von vier Monaten nach der Aufforderung mit.

## KAPITEL VII

### SCHLUSSBESTIMMUNGEN

#### *Artikel 25*

##### **Sanktionen**

Die Mitgliedstaaten erlassen Vorschriften über Sanktionen, die bei Verstößen gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle für die Anwendung der Sanktionen erforderlichen Maßnahmen. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich.

#### *Artikel 26*

##### **Ausschussverfahren**

- (1) Die Kommission wird von dem gemäß Artikel 38 der Verordnung (EU) 2021/782 eingesetzten Ausschuss unterstützt.
- (2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 5 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

#### *Artikel 27*

##### **Berichterstattung**

Bis zum XXX [fünf Jahre nach Geltungsbeginn gemäß Artikel 28] erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat über die Durchführung der Verordnung und deren Ergebnisse Bericht.

Grundlage des Berichts sind die gemäß dieser Verordnung bereitgestellten Informationen.

#### *Artikel 28*

##### **Inkrafttreten und Anwendung**

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Sie gilt ab dem [ein Jahr nach Inkrafttreten].

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Brüssel am [...]

*Im Namen des Europäischen Parlaments  
Der Präsident /// Die Präsidentin*

*Im Namen des Rates  
Der Präsident /// Die Präsidentin*



EUROPÄISCHE  
KOMMISSION

Brüssel, den 29.11.2023  
COM(2023) 752 final

ANNEXES 1 to 2

## ANHÄNGE

des Vorschlags für eine

### **VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen**

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

DE

DE

## **ANHANG I**

### **LISTE STÄDTISCHER KNOTEN**

#### **Belgien**

Antwerpen  
Arlon  
Brugge  
Bruxelles/Brussel  
Charleroi  
Gent  
Hasselt  
Leuven  
Liège  
Namur  
Ottignies-Louvain-la-Neuve

#### **Bulgarien**

Burgas  
Plovdiv  
Ruse  
Sofia  
Stara Zagora  
Varna  
Vidin

#### **Tschechische Republik**

Brno  
České Budějovice  
Hradec Králové  
Liberec  
Olomouc  
Ostrava

Pardubice  
Plzeň  
Praha  
Ústí nad Labem

### **Dänemark**

Aalborg  
Århus  
København  
Odense

### **Deutschland**

Aachen  
Augsburg  
Berlin  
Bielefeld  
Bochum  
Bonn  
Bottrop  
Braunschweig  
Bremen  
Bremerhaven  
Chemnitz  
Darmstadt  
Dortmund  
Dresden  
Duisburg  
Düsseldorf  
Erfurt  
Erlangen  
Essen  
Frankfurt am Main  
Freiburg im Breisgau

Fürth  
Gelsenkirchen  
Gießen  
Göttingen  
Gütersloh  
Hagen  
Halle (Saale)  
Hamburg  
Hamm  
Hannover  
Heidelberg  
Heilbronn  
Herne  
Hildesheim  
Ingolstadt  
Jena  
Kaiserslautern  
Karlsruhe  
Kassel  
Kiel  
Koblenz  
Köln  
Krefeld  
Landshut  
Leipzig  
Leverkusen  
Lübeck  
Ludwigshafen am Rhein  
Magdeburg  
Mainz  
Mannheim  
Mönchengladbach  
Mülheim an der Ruhr  
München  
Münster

Neuss  
Nürnberg  
Oberhausen  
Offenbach am Main  
Oldenburg (Oldenburg)  
Osnabrück  
Paderborn  
Pforzheim  
Potsdam  
Recklinghausen  
Regensburg  
Rostock  
Saarbrücken  
Siegen  
Solingen  
Stuttgart  
Trier  
Ulm  
Wiesbaden  
Wolfsburg  
Wuppertal  
Würzburg

### **Estland**

Tallinn  
Tartu

### **Irland**

Corcaigh/Cork  
Baile Átha Cliath/Dublin  
Gaillimh/Galway

### **Griechenland**

Alexandroupolis

Athína

Chalkida

Chania

Heraklion

Ioannina

Kerkyra

Kozani

Lamia

Larisa

Mytilini

Patras

Rodos

Syros

Thessaloniki

Volos

## **Spanien**

A Coruña

Albacete

Algeciras

Alicante

Almería

Badajoz

Barcelona Àrea metropolitana

Bilbao Àrea metropolitana

Burgos

Cáceres

Cádiz

Cartagena

Castellón

Ceuta

Córdoba

Elche  
Ferrol  
Gijón  
Gerona  
Granada  
Huelva  
Jaén  
Jerez  
Las Palmas de Gran Canaria Àrea metropolitana  
León  
Lleida/Lérida  
Logroño  
Lugo  
Madrid Àrea metropolitana  
Málaga  
Marbella  
Melilla  
Murcia  
Ourense  
Oviedo  
Palma de Mallorca  
Pamplona  
Salamanca  
San Sebastián-Donostia  
Santa Cruz de Tenerife Àrea metropolitana  
Santander  
Santiago de compostela  
Sevilla Metropolitan Area  
Tarragona-Reus Àrea metropolitana  
Valencia  
Valladolid  
Vigo  
Vitoria-Gasteiz  
Zaragoza

## **Frankreich**

Aix-en-Provence  
Ajaccio (Corse)  
Amiens  
Angers  
Annecy  
Besançon  
Bordeaux  
Brest  
Caen  
Cayenne  
Clermont-Ferrand  
Dijon  
Grenoble  
Guadeloupe  
Le Havre  
Le Mans  
Lille  
Limoges  
Lyon Metropolitan Area  
Martinique  
Marseille  
Mayotte  
Metz  
Montpellier  
Mulhouse  
Nancy  
Nantes  
Nice  
Nîmes  
Orléans  
Paris Métropole  
Perpignan  
Poitiers

Réunion  
Reims  
Rennes  
Rouen  
Saint-Étienne  
Strasbourg  
Toulon  
Toulouse  
Tours

### **Kroatien**

Osijek  
Rijeka  
Split  
Varaždin  
Zagreb

### **Italien**

Ancona  
Andria  
Aosta  
Bari  
Bergamo  
Bologna  
Bolzano  
Brescia  
Cagliari  
Campobasso  
Catania  
Ferrara  
Firenze  
Foggia  
Forlì

Genova  
Latina  
Lecce  
Livorno  
Messina  
Milano  
Modena  
Monza  
Napoli  
Novara  
Padova  
Palermo  
Parma  
Perugia  
Pescara  
Piacenza  
Potenza  
Prato  
Ravenna  
Reggio Calabria  
Reggio Emilia  
Rimini  
Roma  
Salerno  
Sassari  
Siracusa  
Taranto  
Terni  
Torino  
Trento  
Trieste  
Udine  
Venezia  
Verona  
Vicenza

## **Zypern**

Lefkosa

Lemesos

Larnaka

## **Lettland**

Rīga

## **Litauen**

Kaunas

Klaipēda

Panėvėžys

Šiauliai

Vilnius

## **Luxemburg**

Luxembourg

## **Ungarn**

Budapest

Debrecen

Győr

Kecskemét

Miskolc

Nyíregyháza

Pécs

Szeged

Székesfehérvár

## **Malta**

Valletta

## **Niederlande**

Alkmaar  
Almere  
Amersfoort  
Amsterdam  
Apeldoorn  
Arnhem  
Breda  
Den Bosch  
Den Haag  
Dordrecht  
Eindhoven  
Emmen  
Enschede  
Groningen  
Haarlem  
Leeuwarden  
Leiden  
Maastricht  
Middelburg  
Nijmegen  
Rotterdam  
Tilburg  
Utrecht  
Venlo  
Zoetermeer  
Zwolle

## **Österreich**

Bregenz  
Eisenstadt  
Graz  
Innsbruck  
Klagenfurt  
Linz-Wels  
Salzburg  
Sankt Pölten  
Wien

## **Polen**

Białystok  
Bielsko-Biała  
Bydgoszcz  
Częstochowa  
Elbląg  
Gorzów Wielkopolski  
Kalisz  
Katowice / Górnośląska Metropolis  
Kielce  
Koszalin  
Kraków  
Legnica  
Lublin  
Łódź  
Olsztyn  
Opole  
Płock  
Poznań  
Radom  
Rybnik  
Rzeszów  
Szczecin- Świnoujście  
Tarnów

Toruń  
Tricity  
Wałbrzych  
Warszawa  
Włocławek  
Wrocław  
Zielona Góra

### **Portugal**

Barcelos  
Braga  
Coimbra  
Évora  
Faro-Loulé  
Guimarães  
Madeira  
Leiria  
Lisboa Metropolitano  
Ponta Delgada (Açores)  
Porto Metropolitano  
Vila Nova de Famalicão  
Viseu

### **Rumänien**

Arad  
Bacău  
Baia Mare  
Botoșani  
Brăila  
Brașov  
București  
Buzău  
Cluj-Napoca

Constanța  
Craiova  
Galați  
Iași  
Oradea  
Piatra Neamt  
Pitești  
Ploiești  
Râmnicu Vâlcea  
Satu Mare  
Sibiu  
Târgu Mureș  
Timișoara

### **Slowenien**

Ljubljana  
Maribor

### **Slowakei**

Bratislava  
Košice  
Nitra  
Žilina

### **Finnland**

Helsinki  
Jyväskylä  
Kuopio  
Lahti  
Oulu  
Tampere  
Turku-Naantali

## **Schweden**

Borås  
Eskilstuna  
Gävle  
Göteborg  
Halmstad  
Helsingborg  
Jönköping  
Linköping  
Lund  
Malmö  
Norrköping  
Örebro  
Södertälje  
Stockholm  
Sundsvall  
Umeå  
Uppsala  
Västerås

## **ANHANG II**

### **MINDESTNORMEN FÜR DIE DIENSTQUALITÄT**

Unterrichtung der Passagiere über ihre Rechte gemäß dieser Verordnung (auf transparente, zugängliche, diskriminierungsfreie, wirksame und verhältnismäßige Weise) und Beförderungsausweise

Pünktlichkeit der Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen

Anzahl der verpassten Anschlüsse

Prozentsatz der verpassten Anschlüsse

Sauberkeit der Personenbeförderungsmittel und der Terminalgebäude (Steuerung der Qualität und Temperatur der Raumluft, Hygiene der sanitären Einrichtungen usw.)

Ergebnisse der Umfrage(n) zur Kundenzufriedenheit

Bearbeitung von Beschwerden

- i. Anzahl an Beschwerden,
- ii. Art der Beschwerden und
- iii. Ergebnis der Beschwerden,
- iv. Erstattungen und
- v. Ausgleichsleistungen für die Nichteinhaltung von Dienstqualitätsnormen

Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität

- i. Anzahl der verweigerten Beförderungsleistungen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität unter Angabe von Gründen;
- ii. Anzahl der verweigerten Beförderungsleistungen für ihren anerkannten Assistenzhund oder ihre Mobilitätshilfen unter Angabe von Gründen,
- iii. Anzahl der Fälle, in denen Mobilitätshilfen verloren gegangen sind oder beschädigt wurden, und deren Ergebnis,
- iv. Anzahl der Fälle, in denen das Beförderungsunternehmen zur Erfüllung der Sicherheitsanforderungen eine Begleitperson für eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität forderte,
- v. Gespräche über diese Unterstützung mit Vertretungsorganisationen und gegebenenfalls mit Vertretern von Menschen mit eingeschränkter Mobilität
- vi. Durchführung der Schulung zur Sensibilisierung und Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen