



Brüssel, den 1. Dezember 2023
(OR. en)

16284/23
ADD 1

Interinstitutionelles Dossier:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

VORSCHLAG

Absender:	Frau Martine DEPREZ, Direktorin, im Auftrag der Generalsekretärin der Europäischen Kommission
Eingangsdatum:	30. November 2023
Empfänger:	Frau Thérèse BLANCHET, Generalsekretärin des Rates der Europäischen Union
Nr. Komm.dok.:	COM(2023) 753 final
Betr.:	ANHÄNGE des Vorschlags für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union

Die Delegationen erhalten in der Anlage das Dokument COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4.

Anl.: COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4



EUROPÄISCHE
KOMMISSION

Brüssel, den 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

ANHÄNGE

des Vorschlags für eine

Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates

**zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU)
Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der
Fahr- und Fluggastrechte in der Union**

DE

DE

ANHANG I

ANHANG 2

MINDESTNORMEN FÜR DIE DIENSTQUALITÄT

Unterrichtung der Fluggäste über ihre Rechte gemäß dieser Verordnung (auf transparente, zugängliche, diskriminierungsfreie, wirksame und verhältnismäßige Weise) und Flugscheine
Pünktlichkeit der Flüge, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Beeinträchtigungen des Flugbetriebs

Verspätungen

- a) durchschnittliche Verspätung von Flügen insgesamt;
- b) prozentualer Anteil der Verspätungen aufgrund
 - außergewöhnlicher Umstände,
 - des Verschuldens des Fluggastes oder
 - des Verhaltens eines Dritten.
- c) Prozentsatz der Flüge mit Verspätung bei Abflug:
 - Prozentsatz der Verspätungen um zwei Stunden oder mehr bei allen Flügen über eine Entfernung von 1 500 km oder weniger,
 - Prozentsatz der Verspätungen um drei Stunden oder mehr bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1 500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km,
 - Prozentsatz der Verspätungen um vier Stunden oder mehr bei allen anderen Flügen.
- d) Prozentsatz der Flüge mit Verspätung bei Ankunft:
 - Prozentsatz der Verspätungen um mehr als drei Stunden (fünf Stunden).

Annullierungen von Flügen

- a) Annullierung von Flügen,
- b) Prozentsatz der Annullierungen von Flügen aufgrund
 - außergewöhnlicher Umstände,
 - des Verschuldens des Fluggastes oder
 - des Verhaltens eines Dritten.

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

Einhaltung der brancheneinheitlichen Normen für Gewicht und Abmessungen von Handgepäck

Ergebnisse der Umfrage(n) zur Kundenzufriedenheit

Bearbeitung von Beschwerden

- a) Anzahl der Beschwerden,
- b) Arten von Beschwerden,

- c) Ausgang der Beschwerden
- d) Erstattungen und
- e) Ausgleichsleistungen für die Nichteinhaltung von Dienstqualitätsnormen.

ANHANG II

ANHANG III

MINDESTNORMEN FÜR DIE DIENSTQUALITÄT

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

Ergebnisse der Umfrage(n) zur Kundenzufriedenheit mit Schwerpunkt auf den Erfahrungen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen

Bearbeitung von Beschwerden

- a) Anzahl der Beschwerden,
- b) Arten von Beschwerden,
- c) Ausgang der Beschwerden und
- d) Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Mobilitätshilfen.

Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

- a) Anzahl der verweigerten Beförderungsleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität unter Angabe von Gründen,
- b) Anzahl der verweigerten Beförderungsleistungen für ihren anerkannten Begleithund oder ihre Mobilitätshilfen unter Angabe von Gründen,
- c) Anzahl der Fälle, in denen Mobilitätshilfen verloren gegangen sind oder beschädigt wurden, und deren Ergebnis,
- d) Anzahl der Fälle, in denen der Beförderer zur Erfüllung der Sicherheitsanforderungen eine Begleitperson für einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität forderte,
- e) Gespräche über die Hilfeleistung mit Vertretungsorganisationen und gegebenenfalls mit Vertretern von Personen mit eingeschränkter Mobilität,
- f) Durchführung der Schulung zur Sensibilisierung und Hilfeleistung für behinderte Menschen.

ANHANG III

ANHANG V

MINDESTNORMEN FÜR DIE DIENSTQUALITÄT

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

Pünktlichkeit der Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen

Verspätungen

- a) durchschnittliche Verspätung der Verkehrsdienste insgesamt,
- b) prozentualer Anteil der Verspätungen aufgrund
 - des Verschuldens des Fahrgastes,
 - der Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder
 - außergewöhnlicher Umstände, die die Erbringung des Personenverkehrsdienstes behindern.
- c) Prozentsatz der Verkehrsdienste, die bei Abfahrt verspätet sind:
 - Prozentsatz der Verspätungen um bis zu 90 Minuten,
 - Prozentsatz der Verspätungen um mehr als 90 Minuten,
- d) Prozentsatz der Verkehrsdienste, die bei Ankunft verspätet sind:
 - Prozentsatz der Verspätungen um bis zu 1 Stunde,
 - Prozentsatz der Verspätungen um mindestens 1 Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu 4 Stunden,
 - Prozentsatz der Verspätungen um mindestens 2 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 4 Stunden, aber nicht mehr als 8 Stunden;
 - Prozentsatz der Verspätungen um mindestens 3 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 8 Stunden, aber nicht mehr als 24 Stunden;
 - Prozentsatz der Verspätungen um mindestens 6 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

Annullierungen von Verkehrsdiensten

- a) Annullierungen von Verkehrsdiensten
- b) Prozentsatz der Annullierungen von Verkehrsdiensten aufgrund
 - des Verschuldens des Fahrgastes,
 - der Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder
 - außergewöhnlicher Umstände, die die Erbringung des Personenverkehrsdienstes behindern.

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

- a) Anzahl der Beschwerden,
- b) Arten von Beschwerden,
- c) Ausgang der Beschwerden
- d) Erstattungen und
- e) Entschädigung für die Nichteinhaltung von Dienstqualitätsnormen.

Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

- a) Anzahl der verweigerten Beförderungsleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität unter Angabe von Gründen,
- b) Anzahl der verweigerten Beförderungsleistungen für ihren anerkannten Begleithund oder ihre Mobilitätshilfen unter Angabe von Gründen,
- c) Anzahl der Fälle, in denen Mobilitätshilfen verloren gegangen sind oder beschädigt wurden, und deren Ergebnis,
- d) Anzahl der Fälle, in denen der Beförderer zur Erfüllung der Sicherheitsanforderungen eine Begleitperson für einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität forderte,
- e) Gespräche über die Hilfeleistung mit Vertretungsorganisationen und gegebenenfalls mit Vertretern von Personen mit eingeschränkter Mobilität,
- f) Durchführung der Schulung zur Sensibilisierung und Hilfeleistung für behinderte Menschen.

ANHANG IV

ANHANG III

MINDESTNORMEN FÜR DIE DIENSTQUALITÄT

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

Pünktlichkeit der Linienverkehrsdienste, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen

Verspätungen

- a) durchschnittliche Verspätung der Linienverkehrsdienste insgesamt,
- b) prozentualer Anteil der Verspätungen aufgrund
 - widriger Wetterbedingungen oder schwerer Naturkatastrophen, die den sicheren Betrieb des Busverkehrsdienstes beeinträchtigen;
 - eines während der Fahrt betriebsunfähig werdenden Kraftomnibusses.
- c) Prozentsatz der Linienverkehrsdienste mit Verspätung bei Abfahrt:
 - Prozentsatz der Verspätungen um bis zu 120 Minuten,
 - Prozentsatz der Verspätungen um mehr als 120 Minuten,

Annullierungen von Linienverkehrsdiensten

- a) Prozentsatz der Annullierungen von Linienverkehrsdiensten,
- b) Prozentsatz der Annullierungen von Linienverkehrsdiensten aufgrund
 - widriger Wetterbedingungen oder schwerer Naturkatastrophen, die den sicheren Betrieb des Busverkehrsdienstes beeinträchtigen;
 - eines während der Fahrt betriebsunfähig werdenden Kraftomnibusses.

Sauberkeit der Kraftomnibusse (Klimaanlage, Hygiene der sanitären Einrichtungen (falls vorhanden) usw.) und des Busbahnhofs (Steuerung der Qualität und Temperatur der Raumluft, Hygiene der sanitären Einrichtungen usw.)

Ergebnisse der Umfrage(n) zur Kundenzufriedenheit

Bearbeitung von Beschwerden

- a) Anzahl der Beschwerden,
- b) Arten von Beschwerden,
- c) Ausgang der Beschwerden
- d) Erstattungen und
- e) Entschädigung für die Nichteinhaltung von Dienstqualitätsnormen.

Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

- a) Anzahl der verweigerten Beförderungsleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität unter Angabe von Gründen,
- b) Anzahl der verweigerten Beförderungsleistungen für ihren anerkannten Begleithund oder ihre Mobilitätshilfen unter Angabe von Gründen,

- c) Anzahl der Fälle, in denen Mobilitätshilfen verloren gegangen sind oder beschädigt wurden, und deren Ergebnis,
- d) Anzahl der Fälle, in denen der Beförderer zur Erfüllung der Sicherheitsanforderungen eine Begleitperson für einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität forderte,
- e) Gespräche über die Hilfeleistung mit Vertretungsorganisationen und gegebenenfalls mit Vertretern von Personen mit eingeschränkter Mobilität,
- f) Durchführung der Schulung zur Sensibilisierung und Hilfeleistung für behinderte Menschen.