

Brüssel, den 29. November 2024
(OR. en)

16127/24

Interinstitutionelles Dossier:
2023/0436(COD)

TRANS 510
CODEC 2207

VERMERK

Absender:	Generalsekretariat des Rates
Empfänger:	Rat
Nr. Vordok.:	15766/24 + COR1
Nr. Komm.dok.:	16307/23 + ADD1
Betr.:	Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen – Allgemeine Ausrichtung

I. EINLEITUNG

1. Die Kommission hat dem Rat und dem Europäischen Parlament am 29. November 2023 einen Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen vorgelegt. Der Vorschlag wurde als Teil eines Pakets vorgelegt, mit dem die Lücken im derzeitigen Rechtsrahmen für Fahr- bzw. Fluggastrechte geschlossen werden sollen, zusammen mit dem Vorschlag 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.

2. Der Vorschlag für multimodale Reisen zielt darauf ab, einen Rechtsrahmen für die Festlegung der jeweiligen Pflichten und der jeweiligen Haftung der verschiedenen an einer multimodalen Reise beteiligten Anbieter von Reisediensten zu schaffen. Im Verordnungsentwurf ist Folgendes vorgesehen:
 - das Verbot der Diskriminierung zwischen Passagieren hinsichtlich der Beförderungsbedingungen und der Bereitstellung von Beförderungsausweisen,
 - die Verpflichtung, den Passagieren genaue Mindestinformationen in einem barrierefreien Format und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen,
 - der Schutz der Fahr- bzw. Fluggastrechte bei Störungen, insbesondere im Zusammenhang mit einem verpassten Anschluss zwischen verschiedenen Verkehrsträgern während einer multimodalen Reise, und
 - die Nichtdiskriminierung von und Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität.
3. Mit dem Vorschlag sollen die bereits bestehenden Vorschriften der sektorspezifischen Rechtsakte der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte¹ ergänzt werden, indem sichergestellt wird, dass Passagiere ein ähnliches Schutzniveau genießen, wenn sie während einer Reise zwischen verschiedenen Verkehrsträgern wechseln.
4. Der Verordnungsentwurf beruht auf Artikel 91 Absatz 1 und Artikel 100 Absatz 2 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union.

¹ Für die Zwecke dieser Verordnung sind die sektorspezifischen Rechtsakte der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte die 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 Annullierung 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>), die 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>), die 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>), die 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>) und die Verordnung (EU) 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>).

II. BERATUNGEN IN DEN ANDEREN ORGANEN

5. Im Europäischen Parlament ist der Ausschuss für Verkehr und Tourismus (TRAN) federführend. Zum Berichterstatter wurde Herr Jens GIESEKE (PPE, DE) bestellt. Die Entscheidung des Ausschusses zu dem Vorschlag steht noch aus.
6. Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss hat seine Stellungnahme am 30. März 2024 abgegeben². Der Ausschuss der Regionen hat beschlossen, keine Stellungnahme zu dem Vorschlag abzugeben.

III. ARBEITEN IM RAT UND SEINEN VORBEREITUNGSGREMIEN

7. Die beiden Vorschläge – für multimodale Reisen und für die Durchsetzung – wurden in der Sitzung der Gruppe „Intermodaler Verkehr und Vernetzung“ am 12. Januar 2024 vorgestellt. Der belgische Vorsitz hat den Vorschlag für multimodale Reisen ausführlich erörtert und seine Prüfung mit einem Fortschrittsbericht³ abgeschlossen, der dem Rat am 12. Juni 2024 vorgelegt wurde. Die Beratungen wurden unter ungarischem Vorsitz fortgesetzt, und eine letzte Sitzung der Gruppe fand am 12. November 2024 statt.
8. Die Delegationen waren sich darin einig, dass die Rechte von Fahr- bzw. Fluggästen, insbesondere der schutzbedürftigsten Personen, auch im Kontext multimodaler Reisen geschützt werden müssen, während ein übermäßiger Bürokratie- und Verwaltungsaufwand für diesen neu entstehenden Markt vermieden werden sollte. Sie wiesen auf die Herausforderungen hin, die sich bei der Schaffung eines einheitlichen, kohärenten Rahmens für multimodale Reisen stellen, bei denen Rechtsvorschriften für die einzelnen Verkehrsträger den Fahr- bzw. Fluggästen unterschiedliche Rechte bieten. Sie betonten ferner, wie wichtig es ist, die Durchsetzbarkeit, Durchführbarkeit und Betrugssicherheit der neuen Bestimmungen sicherzustellen.

² ABl. C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

³ Dok. 10924/24 + COR 1.

9. Auf der Grundlage der Bemerkungen der Delegationen wurde der Anwendungsbereich der Verordnung neu definiert, um den Text klarer zu fassen, sodass Beförderer und Vermittler ihre Pflichten und Fahr- bzw. Fluggäste ihre Rechte besser erkennen können:
- a) Im Anwendungsbereich des endgültigen Kompromisstextes werden nur einzelne multimodale Beförderungsausweise und kombinierte multimodale Beförderungsausweise erfasst. **Getrennte multimodale Beförderungsausweise wurden vom Anwendungsbereich ausgenommen**, da die Betreiber beim getrennten Kauf nicht wissen können, dass sie Verpflichtungen haben.
 - b) Im Kompromisstext werden die Bedingungen klar dargelegt, die erfüllt sein müssen, damit eine Reise in den Anwendungsbereich fällt, insbesondere im Zusammenhang mit **nationalen Ausnahmen**, die für die sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte gelten.
 - c) Um Regulierungslücken zu schließen, überträgt der Kompromisstext – aufbauend auf bestehenden Strukturen und Verantwortlichkeiten – Pflichten der Betreiber **multimodaler Personenverkehrsknoten** auf die Betreiber großer Terminals. Mit dem Kompromisstext wird ein Schwellenwert für die betreffenden Terminals und eine Pflicht für die Terminalbetreiber zur Zusammenarbeit untereinander eingeführt.
 - d) Um eine übermäßige Komplexität aufgrund der gleichzeitigen Anwendung der Bestimmungen dieser Verordnung und der **Pauschalreiserichtlinie**⁴ zu vermeiden, schlägt der Vorsitz vor, multimodale Beförderungsausweise, die Teil eines Pakets sind, aus dem Anwendungsbereich dieser Verordnung auszunehmen.
10. Neben den Änderungen des Anwendungsbereichs der Verordnung wurden mehrere weitere Änderungen am Kommissionstext vorgeschlagen, die einerseits auf eine Präzisierung der Bestimmungen und andererseits auf die Verringerung des Verwaltungsaufwands abzielen. Um die Lesbarkeit des Textes zu verbessern, wurde die Reihenfolge bestimmter (Teile von) Artikel(n) geändert. Der Vorsitz war ferner bestrebt, für Kohärenz zwischen diesem Vorschlag und dem Vorschlag über die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union zu sorgen.

⁴ 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>).

11. Folgende Änderungen gegenüber dem ursprünglichen Kommissionsvorschlag sollten hervorgehoben werden:
- a) Da mit dem Vorschlag erhebliche Verpflichtungen für Betreiber eingeführt werden, die an multimodalen Reisen im Rahmen eines **einzigsten multimodalen Beförderungsausweises** beteiligt sind, wurde das Konzept des einzigen multimodalen Beförderungsausweises präzisiert, indem festgelegt wurde, dass die Beförderer, die die aufeinanderfolgenden Verkehrsdienste, aus denen die multimodale Reise besteht, durchführen, miteinander eine Vereinbarung schließen sollten, wonach diese Verkehrsdienste als Teil einer solchen multimodalen Reise angeboten werden.
 - b) Das **Verhältnis zu anderen Rechtsakten der Union**, einschließlich der sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte, wurde geklärt.
 - c) Die **Verarbeitung personenbezogener Daten** wurde geklärt, um die rechtlichen Anforderungen zu erfüllen.
 - d) Die **Erstattung des vollen Beförderungspreises** bei Buchung über einen Vermittler wurde geklärt, um der Rechtsprechung besser zu entsprechen, insbesondere in Bezug auf die Vermittlungsgebühren.
 - e) Hinsichtlich eines **einheitlichen Formulars für Erstattungen und Ausgleichsleistungen** wird im Kompromisstext vorgeschlagen, das Verfahren für die Einreichung von Erstattungsanträgen und Anträgen auf Ausgleichsleistungen zu klären und zu vereinfachen. Die Sprachenregelung für die Einreichung von Formularen wurde vereinfacht, um einerseits den Verwaltungsaufwand für die Beförderer und Vermittler zu verringern und andererseits das Verfahren für die Fahr- bzw. Fluggäste zu erleichtern.
 - f) Um eine hohe **Dienstqualität für Menschen mit Behinderungen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität** zu wahren, wurde die Verpflichtung für Beförderer und Terminalbetreiber eingeführt, Qualitätsstandards in Bezug auf die Anforderungen an Information und Barrierefreiheit festzulegen und deren Erfüllung zu überwachen.
 - g) Die **Haftung von Terminalbetreibern und Beförderern in Bezug auf die Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität** wurde geklärt, um einerseits dem Unionsrecht und andererseits internationalen Übereinkommen, bei denen die Union Vertragspartei ist, zu entsprechen.

- h) Bezüglich allgemeiner **Dienstqualitätsnormen** möchten mehrere Delegationen zunächst die Umsetzung der bestehenden Anforderungen der Verordnung (EU) 2021/782 bewerten, bevor sie auf andere Sektoren ausgeweitet werden.
 - i) Die Delegationen waren sich darin einig, dass eine wirksame Durchsetzung der Fahr- bzw. Fluggastrechte in der Union gewährleistet werden muss. Um einen übermäßigen Verwaltungsaufwand für die nationalen Durchsetzungsstellen zu vermeiden und ihre Unabhängigkeit zu erhalten, wurden Bestimmungen über einen **risikobasierten Ansatz für die Überwachung der Einhaltung** und über die **Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und der Kommission** gestrichen.
 - j) Um den nationalen Durchsetzungsstellen die Überwachung der Einhaltung der Verpflichtungen nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 durch die Vermittler zu erleichtern, werden **Vermittler aus Drittländern** verpflichtet, einen gesetzlichen Vertreter zu benennen.
12. In der letzten Sitzung der Gruppe begrüßten die Delegationen die erzielten Fortschritte, und eine große Mehrheit hielt es für möglich, Vorbereitungen für eine allgemeine Ausrichtung im Dezember zu treffen.
13. Der Ausschuss der Ständigen Vertreter hat den Kompromisstext am 27. November 2024 zur Vorbereitung der Ratstagung gebilligt. Der in der Anlage wiedergegebene Kompromisstext enthält eine zusätzliche Änderung, die auf der Tagung des Ausschusses der Ständigen Vertreter hinsichtlich der Bezugnahme auf Gelegenheitsverkehrsdienste mit Kraftomnibussen in Artikel 2 Absatz 1 Buchstabe b aufgenommen wurde. Insgesamt wurde der Text von einer überwiegenden Mehrheit der Delegationen unterstützt.

IV. **FAZIT**

14. Der Rat (Verkehr, Telekommunikation und Energie) wird daher ersucht, sich auf seiner Tagung am 5. Dezember 2024 auf eine allgemeine Ausrichtung zu dem Kompromisstext, der diesem Vermerk beigefügt ist, zu einigen.

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)

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 Sozialausschusses⁵,

nach Anhörung des Ausschusses der Regionen,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren,

in Erwägung nachstehender Gründe:

⁵ ABl. C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

- (1) Der Schutz der Rechte von Passagieren im Luft-, See- und Binnenschiffsverkehr, im Kraftomnibusverkehr und im Eisenbahnverkehr für den Fall, dass deren Reisepläne durch große Verspätungen und Annullierungen beeinträchtigt werden, wurde durch die sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte erheblich verbessert, insbesondere durch die Verordnungen (EG) Nr. 261/2004⁶, (EG) Nr. 1107/2006⁷, (EU) Nr. 1177/2010⁸, (EU) Nr. 181/2011⁹ und (EU) 2021/782¹⁰ des Europäischen Parlaments und des Rates.
- (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, 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.

⁶ 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 Annullierung 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>).

⁷ Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Fluggreisenden und Fluggreisenden mit eingeschränkter Mobilität (ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁸ 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>).

⁹ 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>).

¹⁰ Verordnung (EU) 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>).

- (4) Die in den Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 festgelegten Schutzstandards der Union für Reisen mit einem einzigen Verkehrsträger sollten daher ausgeweitet werden, um die Rechte von Passagieren, die zwischen Verkehrsträgern wechseln, abzudecken und sicherzustellen, dass Unternehmen, die an einer multimodalen Reise beteiligt sind, nach harmonisierten Vorschriften tätig sind.
- (5) Passagieren, die multimodale Reisen unternehmen, sollte Rechtsschutz gewährt werden, wenn es 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 bestehenden Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte genießen. Daher sollte diese Verordnung die Rechte und Pflichten aus jenen Rechtsvorschriften unberührt lassen.
- (6a) Beförderungsausweise für eine multimodale Reise sollten unter die Bestimmung des Begriffs „einzelner multimodaler Beförderungsausweis“ fallen, wenn Beförderer, die diese Beförderungsausweise anbieten, miteinander eine Vereinbarung darüber geschlossen haben, aufeinanderfolgende Verkehrsdienste als Teil einer solchen Reise anzubieten, auch wenn jeder Beförderer zusätzlich zu einer solchen Vereinbarung über eigene Beförderungsbedingungen verfügt.
- (7) Diese Verordnung sollte nicht für einzelne multimodale Beförderungsausweise gelten, wenn sie Teil eines Pakets sind und ein Anspruch auf Erstattung gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates¹¹ 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.

¹¹ 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>).

- (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.
- (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. Insbesondere sollten Beförderer und Vermittler, die Arten von Beförderungsausweisen oder Beförderungsausweisen für multimodale Reisen anbieten, die nicht in den allgemeinen Anwendungsbereich dieser Verordnung fallen, die Passagiere darüber informieren, dass für die Inhaber dieser Beförderungsausweise keine Rechte aus dieser Verordnung erwachsen, unbeschadet ihres Rechts auf Information über die für diese Beförderungsausweise geltenden allgemeinen Bedingungen und über die im Rahmen der einschlägigen sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte geltenden Rechte und Pflichten.

- (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 Kommission¹² die Zugänglichkeit solcher Reise- und Verkehrsinformationen über nationale Zugangspunkte festgelegt. Um unnötige Belastungen für Beförderer, die einzelne multimodale Beförderungsausweise 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 Zugangspunkte weitergeben.
- (11) [...]
- (11a) Die Pünktlichkeit der Verkehrsdienste ist für eine reibungslose Durchführung multimodaler Reisen von besonderer Bedeutung, sollte jedoch nicht Vorrang vor der Sicherheit eines Verkehrsdienstes und anderer Nutzer der Verkehrsinfrastruktur haben. Insbesondere beim Kraftomnibusverkehr, bei dem die Verkehrsdienste die Straßen mit zahlreichen anderen Verkehrsteilnehmern teilen und von Bau- oder Verkehrsmaßnahmen, die stets zu Verspätungen führen können (etwa infolge von Unfällen, Staus, Baustellen, Straßensperrungen und/oder Umleitungen), betroffen sind, sollte besonderes Augenmerk auf die Einhaltung der Straßenverkehrsregeln und der gesetzlich vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten gelegt werden.
- (12) Passagiere mit einem einzelnen multimodalen Beförderungsausweis, die aufgrund einer Verspätung oder Annullierung eines vorangegangenen, in diesen Beförderungsausweis eingeschlossenen 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.

¹² 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).

- (12a) In Fällen, in denen aufgrund von Witterungsbedingungen, die den sicheren Betrieb des Verkehrsdienstes gefährden, oder außergewöhnlichen Umständen, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären, ein zusätzlicher Aufenthalt erforderlich wird, sollte der Beförderer die Dauer der Unterbringung beschränken können. Die Beförderer sollten entsprechend den allgemein anerkannten Grundsätzen die Beweislast dafür tragen, dass der Aufenthalt aufgrund dieser Witterungsbedingungen oder außergewöhnlichen Umstände erforderlich ist.
- (13) Wird ein einzelner multimodaler Beförderungsausweis über einen Vermittler gebucht, so sollte der Vermittler den Passagier über das Erstattungsverfahren informieren. Zu diesem Zweck sollte der vertragschließende Beförderer öffentlich angeben, ob er bei der Abwicklung von Erstattungen mit Vermittlern zusammenarbeitet, und wenn ja, mit welchen; die Festlegung einer Negativliste von Vermittlern, mit denen der vertragschließende Beförderer beschließt, nicht zusammenzuarbeiten, sollte ebenfalls als Erfüllung dieser Verpflichtung betrachtet werden.
- (14) Korrekte Informationen über einen multimodalen Verkehrsdienst sind auch wichtig, wenn Passagiere Beförderungsausweise von Vermittlern kaufen. Verkaufen Vermittler oder Beförderer getrennte Beförderungsausweise für verschiedene Verkehrsdienste als Bündel in Form eines kombinierten multimodalen Beförderungsausweises, so sollten sie die Passagiere eindeutig darüber informieren, dass diese Beförderungsausweise nicht das gleiche Schutzniveau bieten wie einzelne multimodale Beförderungsausweise und dass diese Beförderungsausweise nicht als einzelne multimodale Beförderungsausweise von dem Beförderer oder den Beförderern, der bzw. die den Dienst erbringt bzw. erbringen, ausgestellt wurden. Kommen Vermittler oder Beförderer, die den kombinierten multimodalen Beförderungsausweis verkauft haben, dieser Verpflichtung nicht nach, so sollte ihre Haftung die Erstattung des vollen Beförderungspreises unter den gleichen Bedingungen, die für einzelne multimodale Beförderungsausweise gelten, umfassen.
- (14a) Erstattungsverfahren sollten diskriminierungsfrei und leicht zugänglich sein. Um Passagieren die Beantragung einer Erstattung gemäß dieser Verordnung zu erleichtern, sollte für solche Anträge ein Formular erstellt werden, das in der gesamten Union gilt. Passagiere sollten die Möglichkeit haben, ihre Anträge unter Verwendung eines solchen Formulars zu stellen. Während die Übermittlung von Erstattungsanträgen auf elektronischem Weg zu einer weit verbreiteten Praxis geworden ist, sollten Passagiere ausreichend Gelegenheit haben, Anträge auf andere Weise als elektronisch einzureichen und ihre Angelegenheiten über einen anderen als den elektronischen Kanal, beispielsweise per Telefon oder Post, bearbeiten zu lassen.

- (15) Im Lichte des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (VN-BRK), das in der Union am 22. Januar 2011 in Kraft getreten ist, sowie um Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Möglichkeiten zu multimodalem Reisen zu eröffnen, die mit denen anderer Bürgerinnen und 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, so sollten sie im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften wie den Barrierefreiheitsanforderungen gemäß Anhang I der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates¹³ 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.
- (15a) In Bezug auf Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität sollte besonders darauf geachtet werden, dass sichergestellt wird, dass sie den Übergang von einem Beförderungsmittel zu einem anderen bewerkstelligen können. Beförderer und gegebenenfalls Terminalbetreiber sollten Hilfeleistungen in einer Weise erbringen, die die Person in die Lage versetzt, die Anschlussverkehrsdienste, für die sie eine Buchung als Teil des einzelnen multimodalen Beförderungsausweises vorgenommen hat, zu erreichen. Anschließende Hilfeleistungen sollten gemäß den sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte erbracht werden.
- (15b) Die Zugangsregeln für die Beförderung von Menschen mit Behinderungen und für die Beförderung von Menschen mit eingeschränkter Mobilität sollten 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 werden. Diese Vertreter sollten zum Inhalt dieser Zugangsregeln konsultiert werden und die Möglichkeit erhalten, zu diesen Regeln Stellung zu nehmen.

¹³ 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>).

- (16) Um Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität den Zugang zu multimodalen Personenverkehrsdiensten zu erleichtern, könnten die Mitgliedstaaten von Beförderern und Terminalbetreibern verlangen, dass sie zur Koordinierung von Informationen und Hilfeleistungen zentrale Anlaufstellen einrichten.
- (17) [...]
- (17a) Terminalbetreiber und Beförderer, die Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität beim Umsteigen von einem Verkehrsdienst zu einem Anschlussverkehrsdienst im Rahmen eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises helfen, sollten haftbar sein, wenn sie während des Zeitraums, in dem sie dafür zuständig sind, den betreffenden Personen zu helfen, den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, einschließlich Rollstühlen, und Hilfsmitteln, oder den Verlust oder die Verletzung von anerkannten Assistenzhunden, die von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, verursachen. Da die Bedingungen für diese Haftung für bestimmte Verkehrsträger, vor allem den Luft- und Seeverkehr, durch internationale Übereinkommen geregelt wird, bei denen die Union Vertragspartei ist, insbesondere das mit dem Beschluss 2001/539/EG des Rates¹⁴ geschlossene Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Übereinkommen von Montreal) und das Athener Übereinkommen von 1974 über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See, in der durch das Protokoll von 2002 geänderten Fassung, dem die Union mit den Beschlüssen 2012/22/EU¹⁵ und 2012/23/EU¹⁶ des Rates beigetreten ist, sollte hinsichtlich der Beförderer auf die sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union für den betreffenden Verkehrsträger Bezug genommen werden, in denen spezifische Vorschriften festgelegt sind und mit denen diese Übereinkommen gegebenenfalls in Unionsrecht umgesetzt werden.
- (18) [...]

¹⁴ Beschluss 2001/539/EG des Rates vom 5. April 2001 über den Abschluss des Übereinkommens zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Übereinkommen von Montreal) durch die Europäische Gemeinschaft (ABl. L 194 vom 18.7.2001, S. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹⁵ Beschluss 2012/22/EU des Rates vom 12. Dezember 2011 über den Beitritt der Europäischen Union zum Protokoll von 2002 zum Athener Übereinkommen von 1974 über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See, mit Ausnahme der Artikel 10 und 11 (ABl. L 8 vom 12.1.2012, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹⁶ Beschluss 2012/23/EU des Rates vom 12. Dezember 2011 über den Beitritt der Europäischen Union zum Protokoll von 2002 zum Athener Übereinkommen von 1974 über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See, in Bezug auf Artikel 10 und 11 (ABl. L 8 vom 12.1.2012, S. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Das Recht der Passagiere, bei einer nationalen Stelle Beschwerde einzureichen oder nach nationalem Recht und gegebenenfalls internationalen Übereinkommen Rechtsbehelf einzulegen, einschließlich der Beantragung von Schadensersatz, sollte von dieser Verordnung unberührt bleiben. Diese Verordnung berührt auch nicht das Recht der Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber, im Einklang mit dem nationalen Recht gegeneinander oder gegen Dritte Regress zu nehmen, insbesondere im Rahmen von Klagen im Bereich der vertraglichen oder außervertraglichen Haftung.
- (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 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 Anwendung dieser Verordnung wird zur Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich der Kontaktdaten der Passagiere, führen, vor allem, um den Passagieren Informationen zur Verfügung zu stellen, um Anträge auf Hilfeleistung, Erstattung und anderweitige Beförderung zu bearbeiten und auf Beschwerden von Passagieren einzugehen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß dieser Verordnung durch Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber sollte im Einklang mit den Rechtsvorschriften der Union über den Schutz personenbezogener Daten, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates¹⁷, für die Zwecke und die Dauer, die in der vorliegenden Verordnung festgelegt sind, erfolgen. Die Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber sollten die Kontaktdaten der Passagiere, die sie zum Zweck der Erfüllung ihrer Reiseinformationspflicht gegenüber den Passagieren erhoben haben, nicht länger als 72 Stunden nach Abschluss der Reise speichern dürfen. Die Speicherung solcher personenbezogener Daten während 72 Stunden könnte insbesondere erforderlich sein, um es diesen Betreibern zu ermöglichen, die Passagiere nach Abschluss der Reise zu informieren, wenn während der Reise ein Vorfall wie Annullierung, Nichtbeförderung, verpasster Anschluss oder Verspätung eingetreten ist.

Im Fall der Unterbrechung oder Annullierung einer Reise oder von fehlenden Informationen über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit einem kombinierten multimodalen Beförderungsausweis, die in der Folge insbesondere zu Erstattungsanträgen und Beschwerden führen könnten, könnte eine längere Speicherfrist notwendig sein, damit die Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber ihren Verpflichtungen gemäß dieser Verordnung in Bezug auf die Hilfeleistung, Erstattung und anderweitige Beförderung nachkommen sowie Beschwerden bearbeiten können. Jede Verarbeitung personenbezogener Daten sollte im Einklang mit Artikel 5 Absatz 1 und Artikel 6 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2016/679 erfolgen.

¹⁷ 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>).

Jede Verarbeitung personenbezogener Daten von Passagieren, einschließlich der Speicherung solcher Daten durch Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber für andere Zwecke als den Zweck, für den die personenbezogenen Daten ursprünglich nach der vorliegenden Verordnung erhoben wurden, sollte gemäß Artikel 6 Absatz 4 der Verordnung (EU) 2016/679 durchgeführt werden. Die Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber dürfen die personenbezogenen Daten von Passagieren für einen längeren Zeitraum als die in der vorliegenden Verordnung vorgesehene Speicherfrist und für solche anderen Zwecke verwenden oder aufbewahren, wenn diese Verarbeitung auf anderen Bestimmungen des Unionsrechts oder des nationalen Rechts beruht. Dazu kann die Verarbeitung für Zwecke der Streitbeilegung, auch in Gerichtsverfahren, betreffend die Durchführung der vorliegenden Verordnung gehören.

Darüber hinaus berührt die vorliegende Verordnung nicht die Verarbeitung personenbezogener Daten auf der Grundlage des Unionsrechts oder des nationalen Rechts, die in einer demokratischen Gesellschaft eine notwendige und verhältnismäßige Maßnahme darstellt, die die in Artikel 23 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2016/679 genannten Ziele sicherstellt. Insbesondere berührt sie nicht die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der Richtlinie (EU) 2016/681 des Europäischen Parlaments und des Rates¹⁸ und der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates¹⁹ oder gemäß den nationalen Rechtsvorschriften im Einklang mit Artikel 6 Absatz 4 der Verordnung (EU) 2016/679 oder gemäß dem geltenden Unionsrecht im Bereich der Flug- und Luftsicherheit.

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) [...]

¹⁸ Richtlinie (EU) 2016/681 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 über die Verwendung von Fluggastdatensätzen (PNR-Daten) zur Verhütung, Aufdeckung, Ermittlung und Verfolgung von terroristischen Straftaten und schwerer Kriminalität (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁹ Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens und zur Aufhebung des Artikels 9 der Richtlinie 2004/36/EG (ABl. L 344 vom 27.12.2005, S. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (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 Europäischen Parlaments und des Rates²⁰ ausgeübt werden. Für die Annahme der einheitlichen Formulare für die Beantragung von Erstattungen und Ausgleichsleistungen und des Musters für Tätigkeitsberichte 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.

²⁰ 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>).

- (27) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates²¹ konsultiert und gab am 24. Januar 2024 eine Stellungnahme ab —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

²¹ Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>)

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) [...]
- f) die Bearbeitung von Beschwerden;
- g) allgemeine Durchsetzungsvorschriften;
- h) Sanktionen.

Anwendungsbereich

- (1) Unbeschadet des Absatzes 1b des vorliegenden Artikels und des Absatzes 4 des Artikels 2a gilt diese Verordnung für multimodale Reisen, die Passagieren von Beförderern oder Vermittlern in Form von einzelnen multimodalen Beförderungsausweisen oder kombinierten multimodalen Beförderungsausweisen angeboten werden, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
- a) Die Reise besteht aus Verkehrsdiensten, die alle in den Anwendungsbereich der in Unterabsatz 2 des vorliegenden Absatzes genannten sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte fallen und von denen keiner unter eine von den Mitgliedstaaten nach Artikel 2 Absatz 4 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 oder Artikel 2 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2021/782 gewährte Ausnahme fällt. Nehmen Mitgliedstaaten eine Ausnahme nach Artikel 2 Absatz 5 der Verordnung (EU) 2021/782 für Schienenverkehrsdienste in Anspruch, so gilt Artikel 6 der vorliegenden Verordnung nicht für auf der Schiene zurückgelegte Teilstrecken der multimodalen Reise. Die Mitgliedstaaten können Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs und Regionalverkehrs und internationale Schienenpersonenverkehrsdienste, bei denen ein erheblicher Teil, der mindestens einen fahrplanmäßigen Bahnhofshalt umfasst, außerhalb der Union betrieben wird, in gleichem Maße von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen, wie sie Dienste von der Anwendung der Verordnung (EU) 2021/782 ausnehmen,
 - b) die Reise umfasst einen Linienverkehrsdienst mit Kraftomnibussen im Sinne von Artikel 3 Buchstabe a der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, dessen planmäßige Wegstrecke 250 km oder mehr beträgt, und
 - c) die Reise besteht aus Verkehrsdiensten, die jeweils einen spezifischen Flug- bzw. Fahrplan haben, der dem Passagier vor dem Kauf des Beförderungsausweises für die multimodale Reise mitgeteilt wird.

Für die Zwecke dieser Verordnung umfassen die sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte, soweit relevant, die Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782.

Die unter Buchstabe c genannte Bedingung ist nicht erfüllt, wenn Passagiere für einen oder mehrere Verkehrsdienste, der bzw. die Teil der Reise sind, eine Zeitfahrkarte benutzen, es sei denn, der Passagier hat eine Buchung getätigt, in der ausdrücklich ein spezifischer Flug- bzw. Fahrplan für alle Verkehrsdienste, die Teil dieser multimodalen Reise sind, angegeben ist. Werden die unter Unterabsatz 1 Buchstaben a, b und c genannten Bedingungen von einem oder mehreren Verkehrsdiensten, der bzw. die Teil der Reise sind, nicht erfüllt, so gilt die vorliegende Verordnung für die Teile der genannten Reise, die aus mindestens zwei aufeinanderfolgenden Verkehrsdiensten mit verschiedenen Verkehrsträgern bestehen, die diese Bedingungen erfüllen.

- (1a) Die Bestimmungen der vorliegenden Verordnung in Bezug auf Terminals gelten für diejenigen Terminals, die sich in den in Anhang II der Verordnung (EU) 2024/1679²² aufgeführten städtischen Knoten befinden und alle folgenden Bedingungen erfüllen:
- a) Das Terminal dient als Verbindungspunkt zwischen Verkehrsdiensten von mindestens zwei verschiedenen Verkehrsträgern, die die in Absatz 1 Buchstaben a und b des vorliegenden Artikels erfüllen,
 - b) für das Terminal gibt es einen Terminalbetreiber und
 - c) in dem Terminal werden durchschnittlich mehr als 10 000 Passagiere pro Tag im Laufe eines Kalenderjahres abgefertigt.

Die Mitgliedstaaten können beschließen, dass die Bestimmungen dieser Verordnung in Bezug auf Terminals auch für Terminals gelten, in denen durchschnittlich weniger als 10 000 Passagiere pro Tag im Laufe eines Kalenderjahres abgefertigt werden.

²² Verordnung (EU) 2024/1679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2024 über Leitlinien der Union für den Aufbau des Transeuropäischen Verkehrsnetzes, zur Änderung der Verordnungen (EU) 2021/1153 und (EU) Nr. 913/2010 und zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 1315/2013 (ABl. L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission bis zum ... [zwei Jahre nach dem Datum des Inkrafttretens dieser Verordnung] über die Liste der Terminals in ihrem Hoheitsgebiet, für die diese Verordnung gilt, und übermitteln der Kommission gegebenenfalls Aktualisierungen dieser Liste. Auf der Grundlage der von den Mitgliedstaaten übermittelten Informationen, veröffentlicht die Kommission die Liste der Terminals, für die diese Verordnung gilt, auf ihrer Website.

- (2) Diese Verordnung gilt für Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber.

Artikel 2a

Verhältnis zu anderen Unionsrechtsakten

- (1) Mit dieser Verordnung wird der Schutz, der im Rahmen der sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte geboten wird, ergänzt. Sofern in dieser Verordnung nichts anderes bestimmt ist, gilt diese Verordnung unbeschadet der einschlägigen Bestimmungen der sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte.
- (2) Diese Verordnung gilt unbeschadet der Rechtsvorschriften der Union zum Verbraucherschutz.

Für die Zwecke dieser Verordnung umfassen die Rechtsvorschriften der Union zum Verbraucherschutz insbesondere die Verordnung (EU) 2017/2394 des Europäischen Parlaments und des Rates²³, die Richtlinien 2005/29/EC²⁴, 2011/83/EU²⁵, 2013/11/EU²⁶ und (EU) 2020/1828²⁷ des Europäischen Parlaments und des Rates und die Richtlinie 93/13/EWG des Rates²⁸.

- (3) Diese Verordnung gilt nicht für multimodale Beförderungsausweise, wenn diese Teil einer Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 sind.

²³ 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>).

²⁴ Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern im Binnenmarkt 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, S. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

²⁵ Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

²⁶ 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>).

²⁷ 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>).

²⁸ 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>).

Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

- (1) „multimodale Reise“ eine Reise eines Passagiers zwischen einem Abreiseort und einem endgültigen Zielort, die mindestens zwei Verkehrsdienste und mindestens zwei verschiedene Verkehrsträger umfasst;
- (2) „Beförderer“ eine natürliche oder juristische Person, bei der es sich nicht um einen Vermittler handelt und die Verkehrsdienste für die breite Öffentlichkeit anbietet, und zwar
 - a) ein ausführendes Luftfahrtunternehmen im Sinne von Artikel 2 Buchstabe b der Verordnung (EG) Nr. 261/2004,
 - b) ein Eisenbahnunternehmen im Sinne von Artikel 3 Nummer 1 der Verordnung (EU) 2021/782,
 - c) einen Beförderer im Sinne von Artikel 3 Buchstabe d der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 und
 - d) einen Beförderer im Sinne von Artikel 3 Buchstabe e der Verordnung (EU) Nr. 181/2011;
- (2a) „vertragschließender Beförderer“ einen Beförderer, der mit einem Passagier einen Beförderungsvertrag in Form eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises schließt;
- (3) „Vermittler“ eine natürliche oder juristische Person, bei der es sich nicht um einen Beförderer handelt und die im Zusammenhang mit ihrer gewerblichen, unternehmerischen oder beruflichen Tätigkeit im Namen eines Beförderers oder Passagiers beim Abschluss von Beförderungsverträgen für multimodale Reisen handelt;
- (4) [...]
- (5) „Beförderungsausweis“ einen in beliebiger Form vorliegenden, gültigen Nachweis über den Abschluss eines Beförderungsvertrags;
- (5a) „Zeitfahrkarte“ einen für eine unbegrenzte Anzahl von Reisen gültiger Beförderungsausweis, der dem berechtigten Inhaber während eines festgelegten Zeitraums multimodale Reisen erlaubt;

- (5b) „Buchung“ eine in Papierform oder elektronisch erteilte Beförderungsberechtigung aufgrund einer zuvor bestätigten personenbezogenen Beförderungsvereinbarung;
- (5c) „voller Beförderungspreis“ den endgültigen am Ende des Buchungsprozesses zu zahlenden Preis, der die Tarife für die Verkehrsdienste und alle anwendbaren Steuern, Gebühren, Zuschläge und Entgelte, die für alle im Beförderungsausweis eingeschlossenen fakultativen und nicht fakultativen Dienstleistungen entrichtet werden, umfasst, ausgenommen Vermittlungsgebühren, unabhängig davon, ob diese Sonderleistungen und Gebühren zusammen mit den Tarifen für die Verkehrsdienste oder getrennt zu einem späteren Zeitpunkt gezahlt wurden;
- (5d) „Vermittlungsgebühr“ jede Differenz zwischen dem vom Passagier gezahlten Betrag und dem vom Beförderer für denselben Dienst erhaltenen Betrag, die vom Vermittler erhoben wird;
- (5e) „dauerhafter Datenträger“ jedes Medium, das es dem Passagier gestattet, Informationen derart zu speichern, dass er sie in der Folge für eine den Zwecken der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht;
- (6) „Beförderungsvertrag“ einen Vertrag zwischen einem Beförderer und einem Passagier über die Erbringung eines oder mehrerer Verkehrsdienste;
- (7) „einzelner multimodaler Beförderungsausweis“ einen im Rahmen einer einzigen geschäftlichen Transaktion erworbenen Beförderungsausweis für eine multimodale Reise, bei dem es sich um einen einzigen Beförderungsvertrag handelt und der aufeinanderfolgende Verkehrsdienste enthält, die jeweils einen spezifischen Flug- bzw. Fahrplan haben und die von einem oder mehreren Beförderern durchgeführt werden, die miteinander eine Vereinbarung darüber geschlossen haben, diese Verkehrsdienste als Teil einer solchen Reise anzubieten;
- (8) „kombinierter multimodaler Beförderungsausweis“ einen oder mehrere Beförderungsausweise für eine multimodale Reise, bei denen es sich um getrennte Beförderungsverträge handelt und die aufeinanderfolgende Verkehrsdienste enthalten, die jeweils einen spezifischen Flug- bzw. Fahrplan haben und von einem Beförderer oder Vermittler auf eigene Initiative kombiniert werden, und die im Rahmen einer einzigen geschäftlichen Transaktion erworben werden;
- (9) [...]

- (10) „Verkehrsdienst“ einen Personenverkehrsdienst, der zwischen Terminals oder Haltestellen nach einem Flug- bzw. Fahrplan verkehrt, einschließlich Verkehrsdiensten, die für eine anderweitige Beförderung angeboten werden;
11. bis 18. [...]
- (19) „Terminal“ einen Flughafen im Sinne von Artikel 2 Buchstabe j der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, einen Bahnhof im Sinne von Artikel 3 Nummer 22 der Verordnung (EU) 2021/782, ein Hafenterminal im Sinne von Artikel 3 Buchstabe k der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 oder einen Busbahnhof im Sinne von Artikel 3 Buchstabe m der Verordnung (EU) Nr. 181/2011;
- (20) „Terminalbetreiber“ ein Leitungsorgan eines Flughafens im Sinne von Artikel 2 Buchstabe f der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, einen Bahnhofsbetreiber im Sinne von Artikel 3 Nummer 3 der Verordnung (EU) 2021/782, einen Terminalbetreiber im Sinne von Artikel 3 Buchstabe s der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 oder einen Busbahnhofbetreiber im Sinne von Artikel 3 Buchstabe o der Verordnung (EU) Nr. 181/2011;
- (21) [...]
- (22) [...]
- (23) „verpasster Anschluss während einer multimodalen Reise“ die Situation, in der ein Passagier während einer multimodalen Reise infolge einer Verspätung bei der Abreise oder der Ankunft, der Annullierung eines oder mehrerer vorangegangener Verkehrsdienste, der Abreise eines Verkehrsdienstes vor der planmäßigen Abreisezeit oder einer Nichtbeförderung im Sinne von Artikel 2 Buchstabe j der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 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;

- (24a) „barrierefreies Format“ ein Format, das Menschen mit Behinderungen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität Zugang zu allen relevanten Informationen gewährt und es ihnen ermöglicht, sich einen genauso leichten und komfortablen Zugang zu verschaffen wie eine Person ohne Beeinträchtigungen oder Behinderungen, und das die Barrierefreiheitsanforderungen, die im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften wie dem Anhang I der Richtlinie (EU) 2019/882 festgelegt sind, erfüllt;
- (24b) „anerkannter Assistenzhund“ einen Hund, der speziell ausgebildet wurde, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu steigern, und im Einklang mit den geltenden nationalen Vorschriften – sofern derartige Vorschriften bestehen – offiziell anerkannt ist.
- (25) [...]

Artikel 3a

Zusammenarbeit zwischen Terminalbetreibern

Die Terminalbetreiber der in Artikel 2 Nummer 1b genannten Terminals arbeiten zusammen, um ihren Verpflichtungen aus dieser Verordnung nachzukommen, und informieren Passagiere über getroffene Vereinbarungen.

Für diesen Zweck können die Mitgliedstaaten die Terminalbetreiber der in Artikel 2 Nummer 1b genannten Terminals verpflichten, eine Kooperationsvereinbarung zu schließen, in der ihre operativen Zuständigkeiten und eine angemessene und verhältnismäßige Verteilung der damit verbundenen finanziellen Auswirkungen festzulegen sind, oder – falls keine solche Vereinbarung geschlossen wurde – Vorschriften für die Zusammenarbeit festlegen, die für die betreffenden Terminalbetreiber gelten.

Artikel 3b

Verarbeitung personenbezogener Daten

Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber der in Artikel 2 Nummer 1b genannten Terminals dürfen personenbezogene Daten, die gemäß dieser Verordnung verarbeitet werden, nur insoweit verwenden, als dies für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Verordnung in Bezug auf die Rechte des Passagiers auf Information, Hilfeleistung, anderweitige Beförderung und Erstattung und zur Bearbeitung von Beschwerden erforderlich ist.

Zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Verordnung in Bezug auf das Recht des Passagiers auf Information dürfen Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber diese Daten nicht länger als 72 Stunden nach Abschluss der multimodalen Reise aufbewahren.

Zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Verordnung in Bezug auf die Rechte des Passagiers auf Information im Zusammenhang mit einem kombinierten multimodalen Beförderungsausweis gemäß Artikel 4a Absatz 2, Hilfeleistung, anderweitige Beförderung und Erstattung dürfen Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber die personenbezogenen Daten der Passagiere insoweit länger als 72 Stunden nach Abschluss der multimodalen Reise aufbewahren, als dies für die Erfüllung dieser Verpflichtungen im Einklang mit den im geltenden Unionsrecht oder im geltenden nationalen Recht festgelegten Verfahren unbedingt erforderlich ist.

KAPITEL II

BEFÖRDERUNGSVERTRÄGE UND INFORMATIONEN

Artikel 4

Nichtdiskriminierende Vertragsbedingungen und Tarife

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.

Unterrichtung der Passagiere über ihre Rechte

- (1) Bieten Beförderer und Vermittler Beförderungsausweise für eine multimodale Reise an, so unterrichten sie die Passagiere vor dem Kauf über Folgendes:
- a) die Art des angebotenen Beförderungsausweises oder der angebotenen Beförderungsausweise, insbesondere darüber, ob der Beförderungsausweis bzw. die Beförderungsausweise einen einzelnen multimodalen Beförderungsausweis oder einen kombinierten multimodalen Beförderungsausweis darstellen,
 - b) die auf den Beförderungsausweis anwendbaren allgemeinen Bedingungen,
 - c) die mit der Art des Beförderungsausweises verbundenen Rechte und Pflichten des Passagiers, des Beförderers und des Vermittlers gemäß dieser Verordnung und den einschlägigen sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte, einschließlich Informationen über das Erstattungsverfahren, und
 - d) im Falle eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises Angaben zum vertragschließenden Beförderer und dessen Kontaktdaten.

Um der in Unterabsatz 1 Buchstabe c festgelegten Informationspflicht nachzukommen, können Beförderer und Vermittler eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung und der einschlägigen sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Union erstellt und der Öffentlichkeit zur Verfügung stellt.

- (2) Vermittler oder Beförderer, die einen kombinierten Beförderungsausweis verkaufen, unterrichten den Passagier vor dem Kauf darüber, dass der kombinierte Beförderungsausweis aus getrennten Beförderungsverträgen besteht, die keine Rechte nach den Artikeln 7, 8 und 9 in Bezug auf Erstattung, anderweitige Beförderung oder Hilfeleistung bei einem verpassten Anschluss begründen. Diese Unterrichtung erfolgt in klarer und zugänglicher Weise auf einem dauerhaften Datenträger beim Verkauf des Beförderungsausweises.
- (2a) Im Falle der Übertragung der in den Artikeln 7, 8 und 9 festgelegten Pflichten des vertragschließenden Beförderers auf einen anderen Beförderer übermittelt der Vermittler, der einen einzelnen multimodalen Beförderungsausweis verkauft, oder der vertragschließende Beförderer dem Passagier Angaben zu diesem Beförderer und dessen Kontaktdaten. Diese Informationen werden mitgeteilt, bevor der Kauf getätigt wird oder sobald sie verfügbar sind.

- (3) Beförderer und Vermittler, die einzelne oder kombinierte multimodale Beförderungsausweise anbieten, teilen den Passagieren in klarer und zugänglicher Weise auch die Kontaktdaten der von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 20 Absatz 1 benannten Stelle oder Stellen und gegebenenfalls ihre jeweiligen Zuständigkeiten mit.
- (4) Beförderer und Vermittler stellen die Informationen nach dem vorliegenden Artikel auf einem dauerhaften Datenträger, auch in barrierefreien Formaten, zur Verfügung.
- (5) Im Falle einer Annullierung, einer Nichtbeförderung, einem verpassten Anschluss oder einer Verspätung bei der Abreise oder der Ankunft im Rahmen multimodaler Reisen mit einem einzelnen multimodalen Beförderungsausweis oder einem kombinierten multimodalen Beförderungsausweis geben die Beförderer, die den multimodalen Beförderungsausweis verkaufen, und – so weit wie möglich – die Vermittler an, wo die in Absatz 1 genannten Informationen eingeholt werden können.

Artikel 5

Reiseinformationen für Passagiere

- (1) [...]
- (2) Beförderer und Vermittler, die im Namen eines oder mehrerer Beförderer Beförderungsausweise für die Zwecke einer multimodalen Reise anbieten, stellen dem Passagier vor dem Kauf Folgendes zur Verfügung:
 - a) allgemeine Hinweise zu den Mindestanschlusszeiten zwischen den verschiedenen Arten von Verkehrsdiensten, die auf der betreffenden multimodalen Reise angeboten werden,
 - b) Flug- bzw. Fahrpläne und Bedingungen der multimodalen Reise mit der kürzesten Reisezeit, die vom Beförderer oder Vermittler angeboten wird, einschließlich eines spezifischen Flug- bzw. Fahrplans für alle Verkehrsdienste, die Teil der multimodalen Reise sind,
 - c) Flug- bzw. Fahrpläne und Bedingungen für alle verfügbaren Tarife für die multimodale Reise, die vom Beförderer oder Vermittler angeboten wird, einschließlich eines spezifischen Flug- bzw. Fahrplans für alle Verkehrsdienste, die Teil der multimodalen Reise sind, wobei die niedrigsten Tarife hervorgehoben werden.

- (2a) Vermittler informieren die Passagiere vor dem Kauf über die angewandten Vermittlungsgebühren und den Betrag dieser Gebühren, die gemäß Artikel 8 erstattet werden können.
- (3) Terminalbetreiber der in Artikel 2 Nummer 1b genannten Terminals machen Informationen über Mindestanschlusszeiten zwischen den verschiedenen Arten von Verkehrsdiensten, die an dem Terminal betrieben werden und die die in Artikel 2 Absatz 1 Buchstaben a und b festgelegten Bedingungen erfüllen, öffentlich zugänglich.
- (4) Beförderer und Vermittler, die im Namen eines oder mehrerer Beförderer Beförderungsausweise für die Zwecke einer multimodalen Reise anbieten, stellen dem Passagier vor der multimodalen Reise folgende Informationen zur Verfügung:
- a) bis c) [...]
 - d) Störungen und Verspätungen, die die multimodale Reise betreffen, oder Angaben dazu, wo Echtzeitinformationen über Störungen und Verspätungen zu finden sind, und
 - e) Verfahren für die Einreichung von Beschwerden gemäß Artikel 18.
- (5) Beförderer und, soweit möglich, Vermittler, die einzelne multimodale Beförderungsausweise und kombinierte multimodale Beförderungsausweise anbieten, stellen dem Passagier während der Reise folgende Informationen zur Verfügung:
- aa) im Falle einer Verspätung bei der Ankunft oder der Abreise oder einer Annullierung eines Verkehrsdienstes die voraussichtliche Abreisezeit und die voraussichtliche Ankunftszeit des Verkehrsdienstes oder des Ersatzverkehrsdienstes,
 - a) [...]
 - b) wichtigste Anschlussverkehrsdienste und
 - c) Fragen der Sicherheit und Gefahrenabwehr an Bord des Verkehrsdienstes und an den Terminals, die sich auf die betreffende Reise auswirken.

- (6) Der in Absatz 2 Buchstaben b und c genannte spezifische Flug- bzw. Fahrplan für alle Verkehrsdienste, die Teil der multimodalen Reise sind, wird ausdrücklich und eindeutig auf einem dauerhaften Datenträger angegeben. Sonstige Informationen nach den Absätzen 1 bis 5 werden in der am besten geeigneten Form, auch unter Einsatz geeigneter Kommunikationstechnik, erteilt.

Alle Informationen werden in einem barrierefreien Format bereitgestellt.

- (7) Werden Informationen über elektronische Kommunikationsmittel bereitgestellt, so gewährleisten die Beförderer und Vermittler, dass etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, zur späteren Verwendung aufbewahrt werden kann. Die Beweislast dafür, ob und wann sie den Passagieren die erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt haben, tragen die Beförderer und Vermittler. Die Passagiere müssen über alle Kommunikationsmittel rasch mit den Beförderern und Vermittlern Kontakt aufnehmen und wirksam mit ihnen kommunizieren können.

Artikel 5a

Haftung bei nicht erfolgter Bereitstellung von Informationen über die Fahr- bzw. Fluggastrechte in Verbindung mit einem kombinierten multimodalen Beförderungsausweis

- (1) Verpasst der Passagier den Anschluss an einen nachfolgenden Verkehrsdienst während einer multimodalen Reise im Rahmen eines kombinierten multimodalen Beförderungsausweises, so ist der Vermittler oder der Beförderer, der den kombinierten multimodalen Beförderungsausweis verkauft hat und nicht nachweisen kann, dass dem Passagier die in Artikel 4a Absatz 2 genannten Informationen übermittelt wurden, verpflichtet, den für diesen Beförderungsausweis gezahlten Betrag gemäß Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a zu erstatten. Der Anspruch auf Erstattung gilt unbeschadet der geltenden nationalen Rechtsvorschriften, nach denen den Passagieren ein weiterer Schadensersatz gewährt wird.
- (2) Für die Bearbeitung von Anträgen und möglichen Beschwerden des Passagiers gemäß Absatz 1 sind die Vermittler oder Beförderer, die den kombinierten multimodalen Beförderungsausweis verkauft haben, zuständig.
- (3) Die Zahlung der Erstattung gemäß Absatz 1 erfolgt binnen 30 Tagen nach Eingang des Antrags.

Übermittlung von Informationen durch den Vermittler

Erwirbt der Passagier einen einzelnen multimodalen Beförderungsausweis nicht direkt vom Beförderer, sondern über einen Vermittler, so unterrichtet dieser Vermittler den vertragschließenden Beförderer zum Zeitpunkt der Buchung darüber, dass er den Beförderungsausweis als ein Vermittler gebucht hat, und teilt ihm die Kontaktdaten des Passagiers und die Buchungsdaten mit. Der Vermittler teilt dem genannten Beförderer auch seine eigenen postalischen und elektronischen Kontaktdaten mit.

Artikel 6

Zugang zu Reiseinformationen für Beförderer und Vermittler

- (1) Beförderer, die einzelne multimodale Beförderungsausweise anbieten, gewähren anderen Beförderern und Vermittlern, die deren Beförderungsausweise auf der Grundlage eines Vertrags oder einer anderen Vereinbarung zwischen ihnen verkaufen, Zugang zu den in Artikel 5 Absätze 2 bis 5 genannten Reiseinformationen.
- (2) Beförderer, die einzelne multimodale Beförderungsausweise anbieten, geben diese Informationen weiter und gewähren den Zugang in nichtdiskriminierender Weise und unverzüglich. 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.
- (3) Für die Weitergabe von Informationen und die Gewährung des Zugangs zu ihnen müssen geeignete technische Optionen wie Anwendungsprogrammierschnittstellen bereitgestellt werden. Es muss sichergestellt 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 des vorliegenden Artikels genannten Informationen im Einklang mit anderen Rechtsakten der Union, insbesondere delegierten Rechtsakten gemäß Artikel 6 Absatz 8 der Richtlinie 2010/40/EU des Europäischen Parlaments und des Rates²⁹, bereitgestellt, so gelten die Pflichten des vorliegenden Artikels in Bezug auf die betreffenden Informationen als erfüllt.

KAPITEL III

VERPASSTER ANSCHLUSS WÄHREND MULTIMODALER REISEN IM RAHMEN EINES EINZELNEN MULTIMODALEN BEFÖRDERUNGS AUSWEISES

Artikel 7

Erstattung und anderweitige Beförderung

- (1) Wird während einer multimodalen Reise im Rahmen eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises der Anschluss verpasst oder wird der Anschluss nach vernünftigem Ermessen voraussichtlich verpasst, so bietet der vertragschließende Beförderer dem Passagier unverzüglich die Wahl zwischen einer der folgenden Optionen an:
- a) Erstattung des vollen Beförderungspreises unter den Bedingungen, zu denen er entrichtet wurde, für den Teil oder die Teile der Reise, der bzw. die nicht durchgeführt wurde bzw. wurden, und für den Teil oder die Teile, der bzw. die bereits durchgeführt wurde bzw. wurden, wenn die Reise nach den ursprünglichen Reiseplänen des Passagiers sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Abreiseort zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
 - b) Fortsetzung der Reise oder anderweitige Beförderung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum endgültigen Zielort zum frühestmöglichen Zeitpunkt;

²⁹ 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>).

- 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. Der vertragschließende Beförderer kann einen anderen Beförderer mit der Abwicklung von Erstattungen oder einer anderweitigen Beförderung betrauen, sofern der Passagier über diese Aufgabenübertragung gemäß Artikel 4a Absatz 1 Buchstabe d informiert wird. Die Übertragung von Aufgaben auf einen anderen Beförderer berührt nicht die rechtliche Verantwortung des vertragschließenden Beförderers.

- (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 Verkehrsträger einschließt. Seitens der Beförderer sind angemessene Bemühungen zu unternehmen, um zusätzliches Umsteigen zu vermeiden und sicherzustellen, dass Verlängerungen der Gesamtreisezeit möglichst kurz sind.
- (3) Anbieter von Verkehrsdiensten für die anderweitige Beförderung stellen Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität ein Maß an Hilfeleistung und Barrierefreiheit bereit, das mit dem des verpassten Verkehrsdienstes vergleichbar ist, wenn sie einen alternativen Verkehrsdienst anbieten. 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 können.
- (4) Die Zahlung der Erstattung gemäß Absatz 1 Buchstabe a erfolgt binnen 30 Tagen nach Eingang des 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. Die Erstattung des vollen Beförderungspreises darf nicht um Kosten der Finanztransaktion im Zusammenhang mit der Erstattung wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden.

Erstattung im Fall einer Buchung des einzelnen multimodalen Beförderungsausweises über einen Vermittler

- (1) Hat der Passagier den einzelnen multimodalen Beförderungsausweis über einen Vermittler gebucht, kann der vertragschließende Beförderer die Erstattung im Sinne des Artikels 7 Absatz 1 Buchstabe a über diesen Vermittler leisten. In diesem Fall leistet der Vermittler dem Passagier die Erstattung gemäß den Absätzen 3 und 5 des vorliegenden Artikels.

Beförderer geben öffentlich in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise an, ob sie sich mit der Abwicklung von Erstattungen über Vermittler einverstanden erklären und für welche Vermittler dies gilt.

Ist der Vermittler nicht am Erstattungsverfahren beteiligt, so findet Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a auf die Erstattung Anwendung.

- (2) Der Vermittler unterrichtet den Passagier zum Zeitpunkt der Buchung und über die Buchungsbestätigung in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise über das Erstattungsverfahren gemäß dem vorliegenden Artikel.
- (3) Die Erstattung durch den Vermittler ist für die Passagiere kostenlos. Die Erstattung darf nicht um Kosten der Finanztransaktion im Zusammenhang mit der Erstattung wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden.
- (4) [...]
- (5) Für die Erstattung durch Vermittler, die den vertragschließenden Beförderer für den einzelnen multimodalen Beförderungsausweis aus eigenen Konten bezahlt haben, gelten folgende Vorschriften:
- a) Der vertragschließende Beförderer erstattet dem Vermittler den Betrag, den er von dem Vermittler für den Beförderungsausweis erhalten hat, innerhalb von 15 Tagen ab dem Datum, an dem der vertragschließende Beförderer den Antrag des Passagiers auf Erstattung gemäß Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a dieser Verordnung erhalten hat.

Der Vermittler erstattet dem Passagier den vollen Beförderungspreis und die gemäß Artikel 5 Absatz 2a erstattungsfähigen Vermittlungsgebühren innerhalb von weiteren 15 Tagen über die ursprüngliche Zahlungsmethode, die zum Zeitpunkt der Buchung des Verkehrsdienstes vom Passagier oder in seinem Namen verwendet wurde, und setzt den Passagier und den vertragschließenden Beförderer davon in Kenntnis. Ist diese Zahlungsmethode nicht mehr verfügbar, so nimmt der Vermittler mit dem Passagier Kontakt auf, um die Zahlungsangaben zu erhalten.

- b) Erhält der Passagier die Erstattung nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum des Erstattungsantrags gemäß Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe a, so nimmt der vertragschließende Beförderer mit dem Passagier spätestens am Tag nach Ablauf der dreißigtägigen Frist Kontakt auf, um die Zahlungsangaben für die Erstattung zu erhalten. Nach Erhalt dieser Zahlungsangaben erstattet der vertragschließende Beförderer dem Passagier den vollen Beförderungspreis und die gemäß Artikel 5 Absatz 2a erstattungsfähigen Vermittlungsgebühren, es sei denn, diese Gebühren wurden ohne Wissen des vertragschließenden Beförderers erhoben. Der vertragschließende Beförderer leistet dem Passagier die Erstattung innerhalb von 30 Tagen und setzt den Passagier und den Vermittler davon in Kenntnis.

Der vertragschließende Beförderer kann einen anderen Beförderer mit der Abwicklung von Erstattungen betrauen, sofern der Passagier über diese Aufgabenübertragung gemäß Artikel 4a Absatz 1 Buchstabe d informiert wird. Die Übertragung von Aufgaben auf einen anderen Beförderer berührt nicht die rechtliche Verantwortung des vertragschließenden Beförderers.

Artikel 9

Hilfeleistung

- (1) Im Falle eines verpassten Anschlusses während einer multimodalen Reise im Rahmen eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises bietet der vertragschließende Beförderer den Passagieren Folgendes kostenlos an:
 - a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern sie im Verkehrsdienst 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 notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist. In Fällen, in denen aufgrund von Witterungsbedingungen, die den sicheren Betrieb des Verkehrsdienstes gefährden, oder außergewöhnlichen Umständen, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären, ein zusätzlicher Aufenthalt erforderlich ist, kann der vertragschließende Beförderer die Dauer der Unterbringung auf höchstens drei Nächte beschränken.
- (2) Bei der Anwendung des Absatzes 1 wird ein besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von unbegleiteten Kindern, Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität sowie von etwaigen Begleitpersonen und anerkannten Assistenzhunden.
- (3) Der vertragschließende Beförderer kann einen anderen Beförderer mit der Abwicklung von Hilfeleistungen gemäß des vorliegenden Artikels betrauen, sofern der Passagier über diese Aufgabenübertragung gemäß Artikel 4a Absatz 1 Buchstabe d informiert wird. Die Übertragung von Aufgaben auf einen anderen Beförderer berührt nicht die rechtliche Verantwortung des vertragschließenden Beförderers.

Artikel 10

[...]

Artikel 11

Einreichung von Erstattungsanträgen

- (0) Beförderer und Vermittler unterrichten den Passagier eindeutig über die Informationen, die bei der Beantragung der Erstattung gemäß den Artikeln 5a, 7 und 8 zu übermitteln sind.
- (0a) Die Passagiere haben das Recht, ihre Erstattungsanträge unter Verwendung des in Absatz 1 genannten einheitlichen Formulars, des vom Beförderer oder Vermittler gemäß Absatz 3 bereitgestellten Formulars oder auf anderem Wege einzureichen. Beförderer und Vermittler dürfen Erstattungsanträge nicht aus dem Grund ablehnen, dass der Passagier nicht das vom Beförderer oder Vermittler bereitgestellte Formular oder das in Absatz 1 genannte einheitliche Formular verwendet oder das Formular auf einem anderen Weg als auf elektronischem Weg gemäß Absatz 3 übermittelt hat.

Die Passagiere haben das Recht, ihren Antrag mindestens in der Sprache der Buchung einzureichen.

Ist ein Antrag nicht präzise genug, so ersucht der Beförderer oder der Vermittler den Passagier um Klarstellung und Vervollständigung des Antrags.

- (1) Die Kommission erlässt einen Durchführungsrechtsakt mit einem einheitlichen Formular für Anträge auf Erstattung gemäß dieser Verordnung. Dieses einheitliche Formular wird in barrierefreien Formaten erstellt. Der Durchführungsrechtsakt wird nach dem in Artikel 26 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.

Die Kommission stellt das einheitliche Formular auf ihrer Website in allen Amtssprachen der Union zur Verfügung.

- (2) [...]

- (3) Die Beförderer und Vermittler erstellen, soweit möglich und unverzüglich, ein Formular für Erstattungsanträge gemäß den Artikel 5a, 7 und 8 und übermitteln es den Passagieren oder stellen einen Link zur Verfügung, der einen direkten Zugang zu diesem Formular oder dem in Absatz 1 des vorliegenden Artikels genannten einheitlichen Formular ermöglicht.

Die Beförderer und Vermittler geben auf ihrer Website Einzelheiten an, beispielsweise eine E-Mail-Adresse, an die Erstattungsanträge elektronisch übermittelt werden können. Diese Anforderung gilt nicht, wenn andere elektronische Kommunikationsmittel bestehen, die den Passagieren eine Beantragung auf Erstattung ermöglichen, wie das in Unterabsatz 1 des vorliegenden Absatzes genannte Formular, das auf einer Website oder mobilen Anwendung zur Verfügung steht, sofern diese Mittel – in einem barrierefreien Format – die Auswahl und die Informationen, die in dem in Absatz 1 genannten einheitlichen Formular enthalten sind, bieten und mindestens in der Sprache der Buchung zur Verfügung stehen.

- (4) [...]

Verhältnis zu den sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte in Bezug auf Erstattung, Fortsetzung der Reise, anderweitige Beförderung und Hilfeleistung

Im Falle eines verpassten Anschlusses während einer multimodalen Reise im Rahmen eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises finden Artikel 7, 8, 9 und 11 der vorliegenden Verordnung Anwendung auf die Erstattung, die Fortsetzung der Reise, die anderweitige Beförderung und die Hilfeleistung. In diesem Fall finden Artikel 8 und 9 der Verordnung (EG) 261/2004, Artikel 17 und 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 und Artikel 19 und 21 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 – insofern sie die Erstattung, die Fortsetzung der Reise, die anderweitige Beförderung und die Hilfeleistung betreffen – sowie Artikel 18 und 20 der Verordnung (EU) 2021/782 keine Anwendung. Die Anwendung der Artikel 7, 8, 9 und 11 der vorliegenden Verordnung lässt das Recht unberührt, im Rahmen der einschlägigen Bestimmungen der sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte Entschädigung zu verlangen.

KAPITEL IV

MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN UND MENSCHEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Recht auf Beförderung

- (1) Beförderer, die einzelne multimodale Beförderungsausweise anbieten, oder Terminalbetreiber der in Artikel 2 Absatz 1b genannten Terminals legen Regeln für den diskriminierungsfreien Zugang für die Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität fest. Diese Regeln müssen mit den in dieser Verordnung festgelegten Vorschriften, den einschlägigen Bestimmungen über die Einschränkung der Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität in den sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte sowie mit dem Unionsrecht über die Barrierefreiheitsanforderungen im Einklang stehen.

- (1a) 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.
- (1b) Beförderer, die einzelne multimodale Beförderungsausweise anbieten, und Terminalbetreiber veröffentlichen die in Absatz 1 genannten Zugangsregeln und stellen sie in einem barrierefreien Format zur Verfügung.
- (2) Buchungen und Beförderungsausweise für multimodale Reisen, sei es in Form eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises oder eines kombinierten multimodalen Beförderungsausweises, 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 Behinderungen oder eines Menschen mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder ihm einen Beförderungsausweis auszustellen, oder, wenn es sich um einen Beförderer handelt, so darf dieser sich nicht weigern, diesen Menschen an Bord zu nehmen, oder 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) [...]
- (4) [...]
- (5) Verlangt ein Beförderer, dass ein Mensch mit Behinderungen oder ein Mensch mit eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die nach Absatz 2 Unterabsatz 2 erforderliche Hilfeleistung zu erbringen, so entsprechen die Bedingungen für die Beförderung der Begleitperson den Bestimmungen der sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte. Der Beförderer gestattet, dass der Mensch mit Behinderungen oder der Menschen mit eingeschränkter Mobilität den Namen der erforderlichen Begleitperson gebührenfrei und bis zu 48 Stunden vor Reiseantritt ändert.

- (6) Weigert sich ein Beförderer oder Vermittler im Einklang mit Absatz 2 Unterabsatz 2, eine Buchung eines Menschen mit Behinderungen oder eines Menschen mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder ihm einen Beförderungsausweis auszustellen, oder, wenn es sich um einen Beförderer handelt, weigert sich dieser, diesen Menschen an Bord zu nehmen, oder verlangt er, dass dieser Mensch von einer anderen Person begleitet wird, so unterrichtet er den betroffenen Menschen mit Behinderungen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität unverzüglich über die Gründe dafür. Diese Informationen müssen in barrierefreiem Format und auf Anfrage der betroffenen Person schriftlich bereitgestellt werden. Der Beförderer oder der Vermittler unternimmt zumutbare Anstrengungen, um der betroffenen Person eine annehmbare alternative Beförderung unter Berücksichtigung ihrer Barrierefreiheitsbedürfnisse vorzuschlagen.
- (7) Beförderer, die multimodale Beförderungsausweise anbieten, und Terminalbetreiber der in Artikel 2 Nummer 1b genannten Terminals legen Dienstqualitätsnormen fest, die mindestens die in Anhang II aufgeführten Bereiche abdecken, und machen diese öffentlich zugänglich. Sie überwachen ihre Leistung anhand der Bestimmungen dieses Artikels und tauschen auf Anfrage Informationen über ihre Leistung mit der oder den nationalen Durchsetzungsstellen aus.

Artikel 13

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

Beförderer und Vermittler, die im Namen eines oder mehrerer Beförderer Beförderungsausweise für multimodale Reisen anbieten, und Terminalbetreiber müssen Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Informationen über die Barrierefreiheit des Terminals und der zugehörigen Einrichtungen und Dienste zur Verfügung stellen. Diese Informationen müssen in barrierefreiem Format bereitgestellt werden.

Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität

- (1) Im Rahmen von einzelnen multimodalen Beförderungsausweisen arbeiten Beförderer, Terminalbetreiber und Vermittler zusammen, um Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität im Einklang mit dem vorliegenden Artikel und den in Artikel 12 Absatz 1 genannten Zugangsregeln Hilfeleistungen zu erbringen. Beförderer, Terminalbetreiber und Vermittler arbeiten zusammen, um einen einheitlichen Meldemechanismus für die Hilfeleistungsanträge anzubieten.
- (2) Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität, die von jedem Beförderer, Terminalbetreiber oder Vermittler für jeden Verkehrsdienst im Rahmen der multimodalen Reise bereitgestellt werden, werden im Einklang mit diesem Artikel und – für Aspekte, die nicht unter diesen Artikel fallen – durch die einschlägigen sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union, die für diesen Verkehrsdienst gelten, festgelegt.
- (3) Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität werden kostenlos zur Verfügung gestellt.

Unbeschadet der Verordnung (EU) Nr. 576/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates³⁰ und des geltenden nationalen Rechts und unter der Voraussetzung, dass die Sicherheit der anderen Passagiere und der Besatzungsmitglieder gewahrt bleibt, darf ein anerkannter Assistenzhund einen Menschen mit Behinderungen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität begleiten.
- (4) Die Hilfeleistung wird erbracht, wenn der vertragschließende Beförderer, der Vermittler, bei dem der einzelne multimodale Beförderungsausweis erworben wurde, der Terminalbetreiber 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.

³⁰ 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 (ABl. L 178 vom 28.6.2013, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Je Reise darf nur eine einzige Meldung verlangt werden. Diese Meldung wird allen Beförderern, Vermittlern, Terminalbetreibern und zentralen Anlaufstellen, die an der Reise beteiligt sind, mindestens 36 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, übermittelt.

- (5) Die in Absatz 4 genannte Meldung wird unabhängig vom verwendeten Kommunikationsmittel ohne zusätzliche Kosten entgegengenommen.
- (6) Beförderer und Vermittler oder gegebenenfalls Terminalbetreiber und zentrale Anlaufstellen treffen alle erforderlichen Maßnahmen für die Entgegennahme entsprechender Meldungen. Können Beförderer oder Vermittler diese Meldungen nicht bearbeiten, geben sie unverzüglich alternative Möglichkeiten für die Meldung an.
- (7) Erfolgt die in Absatz 4 genannte Meldung innerhalb der in dem genannten Artikel festgelegten Frist erbringen Beförderer und gegebenenfalls Terminalbetreiber die Hilfeleistung in einer Weise, die die Person in die Lage versetzt, die Verkehrsdienste, für die sie einen Beförderungsausweis besitzt, in Anspruch zu nehmen.
- (8) Erfolgt diese Meldung nicht innerhalb dieser Frist oder wurde keine solche Meldung vorgenommen, unternehmen die Beförderer und gegebenenfalls die Terminalbetreiber alle zumutbaren Anstrengungen, um die Hilfeleistung so zu erbringen, dass der Mensch mit Behinderungen oder der Mensch mit eingeschränkter Mobilität reisen kann.

Artikel 15

Zentrale Anlaufstellen zur Koordinierung von Informationen und Hilfeleistungen

- (1) Die Mitgliedstaaten können für jede multimodale Reise vorschreiben, dass Terminalbetreiber der in Artikel 2 Nummer 1b genannten Terminals und Beförderer zusammenarbeiten, um auf ihrem Hoheitsgebiet zentrale Anlaufstellen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität einzurichten und im Einklang mit Absatz 2 zu betreiben.

- (1a) In Fällen, in denen die Mitgliedstaaten von der in Absatz 1 dieses Artikels vorgesehenen Möglichkeit Gebrauch machen, werden die Bedingungen für den Betrieb der zentralen Anlaufstellen in den Zugangsregeln gemäß Artikel 12 Absatz 1 festgelegt, und die zentralen Anlaufstellen sind verpflichtet,
- a) Anträge auf Hilfeleistung an Terminals entgegenzunehmen,
 - b) individuelle Hilfeleistungsersuchen an Terminalbetreiber und Beförderer weiterzuleiten.
- (2) [...]
- (3) In Fällen, in denen die Mitgliedstaaten von der in Absatz 1 vorgesehenen Möglichkeit Gebrauch machen, können sie den Terminalbetreibern und Beförderern gestatten, zu entscheiden, ob sie physische, digitale oder telefonische zentrale Anlaufstellen bereitstellen, sofern diese Anlaufstellen barrierefrei sind und es dem Passagier ermöglichen, sie bei Bedarf zu kontaktieren.

Artikel 16

Ausgleichsleistungen für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und anerkannte Assistenzhunde

- (1) Wenn Terminalbetreiber, die Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität beim Umsteigen von einem Verkehrsdienst zu einem Anschlussverkehrsdienst helfen, im Rahmen eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises während des Zeitraums, in dem der Terminalbetreiber für die Hilfe der betreffenden Personen zuständig ist, den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, einschließlich Rollstühlen, und Hilfsmitteln, oder den Verlust oder die Verletzung von anerkannten Assistenzhunden, die von diesen Menschen 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 anerkannten Assistenzhundes, der verloren ging oder verletzt wurde;
- c) angemessene Kosten für den vorübergehenden Ersatz für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel oder anerkannte Assistenzhunde, sofern dieser Ersatz nicht vom Beförderer oder Terminalbetreiber gemäß Absatz 2 bereitgestellt wird.

Artikel 12 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, Artikel 15 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010, Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 und Artikel 25 der Verordnung (EU) 2021/782 finden keine Anwendung.

- (1a) Wenn Beförderer, die Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität beim Umsteigen von einem Verkehrsdienst zu einem Anschlussverkehrsdienst helfen, im Rahmen eines einzelnen multimodalen Beförderungsausweises während des Zeitraums, in dem der Beförderer für die Hilfe der betreffenden Personen zuständig ist, den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, einschließlich Rollstühlen, und Hilfsmitteln, oder den Verlust oder die Verletzung von anerkannten Assistenzhunden, die von diesen Menschen verwendet werden, verursachen, wird die Haftung dieser Beförderer nach den anwendbaren Bestimmungen für Verluste, Schäden oder Verletzungen im Rahmen eines einzelnen Verkehrsdienstes bestimmt, die in den sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte für den betreffenden Verkehrsträger oder gegebenenfalls in der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 und der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 festgelegt sind. Diese Bestimmungen gelten sinngemäß für solche Situationen.
- (2) Bei Anwendung der Absätze 1 und 1a unternehmen die in den genannten Absätzen genannten Beförderer und Terminalbetreiber zügig alle zumutbaren Anstrengungen, um den umgehend benötigten vorübergehenden Ersatz für Mobilitätshilfen oder Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen. Dem Menschen mit Behinderungen oder dem Menschen mit eingeschränkter Mobilität wird gestattet, diese als vorübergehenden Ersatz überlassenen Ausrüstungen oder Hilfsmittel bis zur Auszahlung der in Absatz 1 genannten oder gegebenenfalls in den sektorspezifischen Rechtsvorschriften der Union über Fahr- bzw. Fluggastrechte und den Verordnungen (EG) Nr. 2027/97 und (EG) Nr. 392/2009 vorgesehenen Entschädigung zu behalten.

- (3) Die Absätze 1 und 1a lassen das Recht des Beförderers oder Terminalbetreibers, bei Dritten, die zu dem Ereignis beigetragen haben, das den Schadenersatz nach den genannten Absätzen begründet, im Einklang mit dem anwendbaren Recht Regress zu nehmen, unberührt.

KAPITEL V

BESCHWERDEN

Artikel 17

[...]

Artikel 18

Beschwerden an Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber

- (1) Jeder Beförderer, der einzelne multimodale Beförderungsausweise oder kombinierte multimodale Beförderungsausweise anbietet, jeder Vermittler, der kombinierte multimodale Beförderungsausweise anbietet, und jeder Terminalbetreiber eines in Artikel 2 Nummer 1b genannten Terminals 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, auch in barrierefreiem Format.
- (2) Die Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen öffentlich zugänglich sein, auch für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Diese Informationen müssen in der Amtssprache oder den Amtssprachen des Mitgliedstaats verfügbar sein, in dem der Beförderer, der Vermittler oder der Terminalbetreiber tätig ist.
- (3) Reichen Passagiere eine Beschwerde über den in Absatz 1 genannten Mechanismus ein, so muss eine solche Beschwerde innerhalb von drei Monaten nach dem Vorfall, auf den sich die Beschwerde bezieht, eingereicht werden. Der Adressat gibt innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in hinreichend begründeten Fällen – dem Passagier mit, dass innerhalb eines Zeitraums von höchstens drei Monaten ab dem Tag des Eingangs der Beschwerde Antwort ergeht.

KAPITEL VI

DURCHSETZUNG

Artikel 19

[...]

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 gemäß diesem Artikel benannte Stelle oder benannten Stellen veröffentlichen bis zum 1. Juni XXXX ... [vier Jahre nach dem Datum des Inkrafttretens dieser 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 Durchsetzung dieser Verordnung getroffen wurden, und Statistiken über Beschwerden und verhängte Sanktionen enthält. Zu diesem Zweck können sie das in Absatz 4 dieses Artikels genannte Muster für einen Tätigkeitsbericht verwenden.
- (4) Die Kommission erlässt bis zum ... [XX Monate nach dem Datum des Inkrafttretens dieser Verordnung] einen Durchführungsrechtsakt zur Festlegung eines Musters für einen Tätigkeitsbericht, um eine einheitliche Durchführung von Absatz 3 dieses Artikels und die Harmonisierung der von den Mitgliedstaaten bereitzustellenden statistischen Daten zu gewährleisten. Der Durchführungsrechtsakt wird nach dem in Artikel 26 Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen.

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 diesem Artikel zuständig ist.
- (2) Werden verschiedene Stellen gemäß Absatz 1 des vorliegenden Artikels und Artikel 20 Absatz 1 benannt, so gewährleisten diese Stellen den Informationsaustausch untereinander, um die nationale Durchsetzungsstelle bei der Wahrnehmung ihrer Aufsichts- und Durchsetzungsaufgaben zu unterstützen und die nach Absatz 1 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 des Europäischen Parlaments und des Rates³¹ einzulegen, können Passagiere nach erfolgloser Beschwerde beim Beförderer, dem Vermittler oder dem Terminalbetreiber nach Artikel 18 der vorliegenden Verordnung eine Beschwerde bei der nach Absatz 1 des vorliegenden Artikels benannten Stelle einreichen.

Eine solche Beschwerde ist innerhalb von drei Monaten nach Benachrichtigung des Passagiers über die Entscheidung des Beförderers, Vermittlers oder Terminalbetreibers, die gemäß Artikel 18 eingereichte Beschwerde ganz oder teilweise abzulehnen, einzureichen.

Erhält der Passagier innerhalb der in Artikel 18 Absatz 3 genannten Fristen keine solche Benachrichtigung, so hat er das Recht, innerhalb von drei Monaten nach Ablauf dieser Fristen eine Beschwerde gemäß diesem Artikel einzureichen.

- (3a) Bei Bedarf klärt die Stelle, bei der der Passagier eine Beschwerde gemäß Absatz 3 dieses Artikels einreicht, den Beschwerdeführer über sein Recht auf, Beschwerde bei einer alternativen Streitbeilegungsstelle einzulegen, um individuellen Rechtsschutz zu erlangen.

³¹ 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>).

Dieser Verpflichtung kann nachgekommen werden, indem der Passagier auf das interaktive Instrument [Liste der gemeldeten AS-Stellen], das von der Kommission gemäß Artikel [20] der Richtlinie 2013/11/EU⁺ gepflegt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten AS-Kontaktstellen verwiesen wird, die der Kommission gemäß Artikel [24] der genannten Richtlinie mitgeteilt wurden.

- (3b) Die nach Absatz 1 des vorliegenden Artikels benannte Stelle bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb von zwei Wochen nach deren Eingang. Die Stelle entscheidet über die Beschwerde und teilt dem betroffenen Passagier ihre Entscheidung innerhalb von drei Monaten ab dem Tag des Eingangs der Beschwerde mit. In komplizierten Fällen kann die Stelle diese Dauer auf sechs Monate ab dem Tag des Eingangs der Beschwerde verlängern. In diesem Fall unterrichtet sie den Passagier über die Gründe für die Verlängerung. Ist die Stelle gleichzeitig auch eine alternative Streitbeilegungsstelle gemäß der Richtlinie 2013/11/EU, so gelten die in jener Richtlinie festgelegten Fristen.
- (4) Unbeschadet der Richtlinie 2013/11/EU werden Beschwerden von Passagieren über einen Beförderer oder Vermittler von der Stelle bearbeitet, die gemäß Absatz 1 von dem Mitgliedstaat, in dem der Beförderer oder Vermittler niedergelassen ist, benannt wurde. Ist der Beförderer oder Vermittler außerhalb der Union niedergelassen, werden die Beschwerden von der Stelle bearbeitet, die nach Absatz 1 von dem Mitgliedstaat, in dem die multimodale Reise endet, oder im Fall von Reisen, die in Drittländern enden, von dem Mitgliedstaat, in dem die Reise beginnt, benannt wurde.
- (5) [...]
- (6) [...]
- (7) Betrifft eine Beschwerde einen Terminalbetreiber eines in Artikel 2 Nummer 1b genannten Terminals, wird die Beschwerde von der Stelle bearbeitet, die nach Absatz 1 des vorliegenden Artikels von dem Mitgliedstaat, in dessen Hoheitsgebiet sich das Terminal befindet, benannt wurde.

⁺ Richtlinie 2013/11/EU wird geändert werden (siehe Dokument 13925/24, interinstitutionelles Dossier: 2023/0376(COD)). Bezugnahmen auf Artikel müssen nach Annahme der Änderungsrichtlinie geprüft werden.

- (8) Ein Passagier darf nicht daran gehindert werden, eine Beschwerde gegen einen Vermittler einzureichen, da er bereits eine Beschwerde gegen einen Beförderer eingereicht hat, oder eine Beschwerde gegen einen Beförderer einzureichen, da er bereits eine Beschwerde gegen einen Vermittler gemäß diesem Artikel eingereicht hat.

Artikel 21a

Gesetzliche Vertreter von Vermittlern aus Drittländern

- (1) Vermittler, die keine Niederlassung in der Union haben, aber Dienstleistungen in der Union anbieten, benennen schriftlich eine juristische oder natürliche Person, die in einem der Mitgliedstaaten, in denen sie ihre Dienste anbieten, als ihr gesetzlicher Vertreter fungiert. Im Falle von Vermittlern, die unter die Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates³² fallen, kann der gemäß der genannten Verordnung benannte gesetzliche Vertreter auch als gesetzlicher Vertreter gemäß der vorliegenden Verordnung fungieren.
- (2) Diese Vermittler bevollmächtigen ihre gesetzlichen Vertreter, sodass diese zusätzlich zu diesen Vermittlern oder anstelle dieser Vermittler von den nach Artikel 20 Absatz 1 und Artikel 21 Absatz 1 benannten Stellen zu allen Fragen in Anspruch genommen werden können, die für die Entgegennahme, Einhaltung und Durchsetzung von Beschlüssen im Zusammenhang mit dieser Verordnung erforderlich sind. Die Vermittler statten ihre gesetzlichen Vertreter mit den notwendigen Befugnissen und hinreichenden Ressourcen aus, damit sie wirksam und zeitnah mit diesen Stellen zusammenarbeiten und den Beschlüssen nachkommen können.
- (3) Es ist möglich, den benannten gesetzlichen Vertreter für Verstöße gegen Pflichten aus dieser Verordnung haftbar zu machen; die Haftung und die rechtlichen Schritte, die gegen den Vermittler eingeleitet werden können, bleiben hiervon unberührt.

³² Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste) (ABl. L 277 vom 27.10.2022, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

- (4) Die Vermittler melden den Stellen, die nach Artikel 20 Absatz 1 und Artikel 21 Absatz 1 von dem Mitgliedstaat, in dem ihr gesetzlicher Vertreter ansässig oder niedergelassen ist, benannt wurden, den Namen, die Postanschrift, die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer ihres gesetzlichen Vertreters. Sie sorgen dafür, dass diese Angaben öffentlich verfügbar, leicht zugänglich, richtig und stets aktuell sind.
- (5) Die Benennung eines gesetzlichen Vertreters in der Union gemäß Absatz 1 gilt nicht als Niederlassung in der Union.

Artikel 22

[...]

Artikel 23

Austausch von Informationen mit nationalen Durchsetzungsstellen

Die nationalen Durchsetzungsstellen können Beförderer, Vermittler und Terminalbetreiber dazu auffordern, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben relevant sind. Sofern nichts anderes bestimmt ist, sind diese Unterlagen und Informationen innerhalb eines Monats nach Eingang des Ersuchens vorzulegen.

Artikel 24

[...]

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 einem Ausschuss unterstützt. Dieser Ausschuss ist ein Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates³³.
- (2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 5 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.
Gibt der Ausschuss keine Stellungnahme ab, so erlässt die Kommission den Durchführungsrechtsakt nicht und Artikel 5 Absatz 4 Unterabsatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 findet Anwendung.

³³ 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 27

Berichterstattung

Bis zum ... [sieben Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Verordnung] 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 ... [zwei Jahre nach dem Tag des Inkrafttretens dieser Verordnung].

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

ANHANG I

[...]

ANHANG II

MINDESTNORMEN FÜR DIE DIENSTQUALITÄT

Informationen über angewandte Sicherheitsbestimmungen und Beschränkungen

Informationen über die Rechte nach Kapitel IV (auf transparente, zugängliche, diskriminierungsfreie, wirksame und verhältnismäßige Weise):

- Anforderungen hinsichtlich begleitender anerkannter Assistenzhunde (im Fall von Beförderern)
 - Bedingungen, unter denen eine Begleitperson erforderlich ist
 - die Barrierefreiheit der benutzten Verkehrsmittel
 - die Barrierefreiheit des Terminals (im Fall von Terminalbetreibern)
 - allgemeine Leitlinien zum Zeitpunkt, an dem eine Person mindestens an einem Ort innerhalb des Terminals erscheinen muss, und allgemeine Leitlinien zu Mindestanschlusszeiten zwischen Terminals
 - die Beförderung von Mobilitätshilfen
 - das Beschwerde- und Entschädigungsverfahren für beschädigte Ausrüstung
 - Schulung des Personals in Bezug auf die Rechte von Passagieren mit Behinderungen und Verfahren für die Hilfeleistung
-