

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

16123/24

---

Interinstitutionelles Dossier:  
2023/0437(COD)

---

TRANS 509  
CODEC 2205

## VERMERK

Absender:	Generalsekretariat des Rates
Empfänger:	Rat
Nr. Vordok.:	15760/24 + COR1
Nr. Komm.dok.:	16284/23 + ADD1
Betr.:	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 – 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 zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/20, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte in der Union 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 über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen.

2. Mit dem Vorschlag über die Durchsetzung sollen die Mängel bei der Umsetzung und Durchsetzung der Fahr- bzw. Fluggastrechte durch folgende Maßnahmen behoben werden:
- Gewährleistung einer wirksamen und effizienten Durchsetzung in allen Mitgliedstaaten und bei allen Verkehrsträgern durch wirksamere Instrumente zur Überwachung der Einhaltung der Fahr- bzw. Fluggastrechte durch die Betreiber;
  - Gewährleistung einer wirksameren Bearbeitung von Beschwerden von Fahr- und Fluggästen unabhängig vom Verkehrsträger;
  - Regelung des Rechts auf Erstattung der vollständigen Flugscheinkosten bei Flugscheinen, die über einen Vermittler gebucht wurden, wenn der Flug nicht wie geplant durchgeführt wird.

Mit dem Vorschlag werden keine neuen Fahr- bzw. Fluggastrechte als solche eingeführt. Es soll für ein ausgewogenes Verhältnis zwischen dem Schutz der Fahr- und Fluggäste und den Verpflichtungen der Beförderer und Infrastrukturbetreiber geschaffen werden.

3. Der Verordnungsentwurf beruht auf Artikel 91 Absatz 1 und Artikel 100 Absatz 2 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union.

## **II. BERATUNGEN IN DEN ANDEREN ORGANEN**

4. Im Europäischen Parlament ist der Ausschuss für Verkehr und Tourismus (TRAN) federführend. Matteo Ricci (S&D, IT) wurde zum Berichterstatter bestellt. Die Entscheidung des Ausschusses zu dem Vorschlag steht noch aus.
5. Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss hat seine Stellungnahme am 30. März 2024 abgegeben<sup>1</sup>. Der Ausschuss der Regionen hat beschlossen, keine Stellungnahme zu dem Vorschlag abzugeben.

---

<sup>1</sup> ABl. C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

### III. ARBEITEN IM RAT UND SEINEN VORBEREITUNGSGREMIEN

6. Die beiden Vorschläge – für die Durchsetzung und für multimodale Reisen – wurden in der Sitzung der Gruppe „Intermodaler Verkehr und Vernetzung“ am 12. Januar 2024 vorgestellt. Am 19. April 2024 fand unter belgischem Vorsitz eine erste Prüfung der einzelnen Artikel des Vorschlags über die Durchsetzung statt. Der Rechtsakt wurde sodann zwischen dem 19. Juli und dem 12. November 2024 unter ungarischem Vorsitz erörtert.
7. Die Delegationen begrüßten den Vorschlag und die Absicht der Kommission, die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte über die verschiedenen Verkehrsträger hinweg zu verbessern. Sie waren sich auch bewusst, dass der zusätzliche Verwaltungsaufwand sowohl für die nationalen Durchsetzungsstellen als auch für die Betreiber, insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen, gering bleiben muss.
8. Die noch offene Frage des Kommissionsvorschlags von 2013 für eine Änderung der Verordnung über Fluggastrechte<sup>2</sup>, über den der Rat am 5. Dezember 2024 eine Orientierungsaussprache führt, wurde ebenfalls angesprochen, wobei einige Delegationen der Ansicht sind, dass bestimmte im Vorschlag über die Durchsetzung vorgesehene Änderungen an der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 besser in die Beratungen über den Vorschlag von 2013 passen würden.
9. Es wurden mehrere Änderungen am Kommissionstext vorgeschlagen, die einerseits auf eine Präzisierung der Bestimmungen und andererseits auf die Verringerung des Verwaltungsaufwands abzielen. Der Vorsitz war ferner bestrebt, für Kohärenz zwischen diesem Vorschlag und dem Vorschlag über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen zu sorgen.

---

<sup>2</sup> Vorschlag für eine VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr (COM(2013) 0130 final – 2013/0072 (COD)).

10. Die wichtigsten Änderungen am ursprünglichen Kommissionsvorschlag lassen sich über den gesamten Text wie folgt zusammenfassen:
- a) In alle sektorspezifischen Verordnungen wurde eine Begriffsbestimmung zu **„anerkannter Assistenzhund“** aufgenommen, um den Begriff der Assistenzhunde zu präzisieren, der in den Rechtsvorschriften der Union bislang nicht definiert wurde. Diese Klarstellung dürfte die Rechtssicherheit für die Fahr- und Fluggäste erhöhen, insbesondere für die schutzbedürftigsten Personen – Menschen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität.
  - b) 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.
  - c) Bezüglich der **Dienstqualitätsnormen** möchten mehrere Delegationen zunächst die Umsetzung der bestehenden Anforderungen der Verordnung (EU) 2021/782 bewerten, bevor sie auf andere Sektoren ausgeweitet werden.
  - d) 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.
11. Im Einzelnen wurden im Bereich der Fluggastrechte folgende Änderungen vorgenommen:
- a) Die **Verarbeitung personenbezogener Daten** wurde geklärt, um die rechtlichen Anforderungen zu erfüllen.

- b) Die **Erstattung der vollständigen Flugscheinkosten** bei Buchung über einen Vermittler wurde geklärt, um der Rechtsprechung besser zu entsprechen, insbesondere in Bezug auf die Vermittlungsgebühren.
- c) 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. Ähnliche Bestimmungen wurden bereits in das Gesetz über digitale Dienste<sup>3</sup> aufgenommen; das Konzept wird auch im Zusammenhang mit der Verordnung (EU) 2019/1020<sup>4</sup> verwendet.
- d) Schließlich wurden zwei technische Anpassungen in Bezug auf das **Ausschussverfahren** vorgenommen: in die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 wurde ein neuer Artikel aufgenommen, da dieser im ursprünglichen Kommissionsvorschlag<sup>5</sup> nicht vorgesehen war, und der entsprechende Artikel wurde in der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gestrichen, da in dieser Verordnung keine Durchführungsrechtsakte vorgesehen sind.
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. Nach weiteren Änderungen des Kompromissvorschlags nach dieser Tagung hat der Ausschuss der Ständigen Vertreter den Text am 27. November 2024 zur Vorbereitung der Ratstagung gebilligt. Insgesamt wurde der Text von einer überwiegenden Mehrheit der Delegationen unterstützt.

---

<sup>3</sup> 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>).

<sup>4</sup> Verordnung (EU) 2019/1020 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juni 2019 über Marktüberwachung und die Konformität von Produkten sowie zur Änderung der Richtlinie 2004/42/EG und der Verordnungen (EG) Nr. 765/2008 und (EU) Nr. 305/2011 (ABl. L 169 vom 25.6.2019, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

<sup>5</sup> Der Artikel über das Ausschussverfahren ist in dem unter Nummer 7 dieses Vermerks genannten Vorschlag der Kommission enthalten.

#### 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.
-

2023/0437 (COD)

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**

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 91 Absatz 1 und Artikel 100 Absatz 2,

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses<sup>6</sup>,

nach Anhörung des Ausschusses der Regionen,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren,

---

<sup>6</sup> ABl. C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Verordnungen (EG) Nr. 261/2004<sup>7</sup>, (EG) Nr. 1107/2006<sup>8</sup>, (EU) Nr. 1177/2010<sup>9</sup>, (EU) Nr. 181/2011<sup>10</sup> und (EU) 2021/782<sup>11</sup> des Europäischen Parlaments und des Rates sollten geändert werden, um einen wirksamen Schutz der Fahr- oder Fluggastrechte im Luft-, Schienen-, See- und Binnenschiffs- sowie im Kraftomnibusverkehr in der Union zu gewährleisten und der Annahme der Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>12+</sup> Rechnung zu tragen.
- (2) Wirksame Fahr- und Fluggastrechte sollten dazu ermutigen, öffentliche Verkehrsmittel verstärkt zu nutzen; dies zählt zu den Zielen der von der Kommission am 9. Dezember 2020 angenommenen Mitteilung „Strategie für nachhaltige und intelligente Mobilität: Den Verkehr in Europa auf Zukunftskurs bringen“.

---

<sup>7</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei 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>).

<sup>8</sup> 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>).

<sup>9</sup> 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>).

<sup>10</sup> 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 28.1.2011, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

<sup>11</sup> Verordnung (EU) Nr. 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (ABl. L 172 vom 17.5.2021, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

<sup>12</sup> Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates vom ... über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen (ABl. L, ..., ELI: ...).

<sup>+</sup> ABl.: Bitte die Nummer der Verordnung in Dokument 2023/0436 (COD) und in der Fußnote die Nummer, das Datum und die Amtsblattfundstelle einfügen.



- (3) Aufgrund der von ihr 2019 und 2020 durchgeführten umfassenden Evaluierungen der Verordnungen (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010 und (EU) Nr. 181/2011 kam die Kommission zu dem Schluss, dass die Wirksamkeit der Unionsvorschriften über die Fahr- und Fluggastrechte dadurch gefährdet ist, dass den Fahr- und Fluggästen ihre Rechte und die derzeitigen Vorschriften für deren Wahrnehmung nicht ausreichend bewusst sind. Des Weiteren kam die Kommission bei diesen Evaluierungen zu dem Schluss, dass Fahr- und Fluggäste, einschließlich Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, nicht in vollem Umfang in den Genuss ihrer Rechte kommen, einerseits aufgrund einer mangelnden Einhaltung der Vorschriften über diese Rechte durch Beförderer, Flughafenleitungsorgane, Bahnhofsbetreiber, Hafenterminalbetreiber, Busbahnhofbetreiber und Vermittler und andererseits aufgrund ihrer mangelnden Durchsetzung durch die nationalen Durchsetzungsbehörden.
- (4) Es ist notwendig, die Vorschriften der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010 und (EU) Nr. 181/2011 zu vereinfachen, kohärenter zu machen und zu harmonisieren, insbesondere in Bezug auf die Vorschriften über die Unterrichtung der Fahr- und Fluggäste über ihre Rechte vor und während der Reise, die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte und die Bearbeitung von Beschwerden von Fahr- und Fluggästen. Die derzeitigen Vorschriften dieser Verordnungen sollten geändert werden, um – im Bereich des Luftverkehrs, des Kraftomnibusverkehrs und des See- und Binnenschiffsverkehrs – jene der Verordnung (EU) 2021/782 zu ergänzen, die das Verfahren für die Beantragung von Erstattungen oder Entschädigungen, die Pflicht der Beförderer zum Austausch von Informationen mit den nationalen Durchsetzungsstellen und die Pflicht der nationalen Durchsetzungsstellen zur Unterrichtung der Fahr- und Fluggäste über die alternative Streitbeilegung im Eisenbahnsektor abdecken.

- (5) Derzeit ist das Erstattungsverfahren für Flugscheine, die über einen Vermittler gebucht werden, unklar und sollte daher geklärt werden. Die Vermittler sind auf zweierlei Weise am Erstattungsverfahren beteiligt. Entweder übermittelt der Vermittler die Zahlungsdaten des Fluggasts (Kreditkarte) direkt an das Luftfahrtunternehmen (Pass-Through-Vermittler), und das Luftfahrtunternehmen kehrt den ursprünglichen Zahlungsfluss um, sodass die Erstattung direkt auf dem Konto des Fluggasts eingeht. Oder er belastet für die Zahlung an das Luftfahrtunternehmen das eigene Konto (Merchant-of-Record-Vermittler), und wenn das Luftfahrtunternehmen den Zahlungsfluss umkehrt, erfolgt die Erstattung auf das Konto des Vermittlers. Anschließend überweist der Vermittler den Erstattungsbetrag an den Fluggast. Den Fluggästen ist oft nicht bekannt, für welches Erstattungsverfahren sich der Vermittler entscheidet. Der Vermittler sollte den Fluggast zum Zeitpunkt der Buchung über das Erstattungsverfahren informieren. Zu diesem Zweck sollte das Luftfahrtunternehmen öffentlich bekannt geben, ob es bei der Abwicklung von Erstattungen mit Vermittlern zusammenarbeitet und, wenn ja, mit welchen; eine Negativliste von Vermittlern, mit denen das Luftfahrtunternehmen beschließt, nicht zusammenzuarbeiten, sollte auch als Erfüllung dieser Verpflichtung betrachtet werden.
- (6) Die Abwicklung der Erstattung über den Vermittler, der für die Zahlung an das Luftfahrtunternehmen das eigene Konto belastet (Merchant-of-Record-Vermittler), ist in der Luftfahrtindustrie eine weitverbreitete Praxis. Diese Möglichkeit sollte daher für das Luftfahrtunternehmen vorgesehen werden.
- (7) Wenn der Fluggast Anspruch auf eine Erstattung hat, ist diese gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 binnen sieben Tagen zu leisten. Wenn das Luftfahrtunternehmen die Erstattung über Merchant-of-Record-Vermittler abwickelt, sollte die Frist für die Zahlung an den Fluggast auf höchstens 14 Tage verlängert werden, um den zwei Schritten des Erstattungsverfahrens Rechnung zu tragen, wobei das Luftfahrtunternehmen die Erstattung an den Vermittler zu leisten hat, der seinerseits die Erstattung an den Fluggast leisten sollte. Erfolgt die Erstattung nicht innerhalb von 14 Tagen, sollte der Fluggast Anspruch auf Erstattung direkt vom ausführenden Luftfahrtunternehmen haben.

- (8) Die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 auf die Buchung von Flugscheinen über Vermittler würde zur Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich der Kontaktdaten der Fluggäste, führen, vor allem, um den Fluggästen Informationen zur Verfügung zu stellen, um Anträge auf Betreuung, Erstattung, anderweitige Beförderung und Ausgleichsleistungen zu bearbeiten und auf Beschwerden von Fluggästen einzugehen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der genannten Verordnung sollte im Einklang mit den Rechtsvorschriften der Union über den Schutz personenbezogener Daten, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>13</sup>, für die Zwecke und die Dauer, die in jener Verordnung festgelegt sind, erfolgen.
- Luftfahrtunternehmen und Vermittler sollten die Kontaktdaten der Fluggäste, die zur Erfüllung ihrer Verpflichtung in Bezug auf die Reiseinformationen der Fluggäste erhoben werden, nicht länger als 72 Stunden nach Ablauf des Beförderungsvertrags speichern dürfen. Im Falle einer Unterbrechung oder Annullierung einer Reise, die in der Folge insbesondere zu Erstattungsanträgen oder Anträgen auf Ausgleichsleistungen und zu Beschwerden führen könnte, könnte eine längere Speicherfrist erforderlich sein, damit die Luftfahrtunternehmen und Vermittler ihren Verpflichtungen nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 in Bezug auf Betreuung, Erstattung, anderweitige Beförderung und Ausgleichsleistung nachkommen bzw. Beschwerden behandeln können. Jede Verarbeitung personenbezogener Daten von Fluggästen, einschließlich der Speicherung solcher Daten durch Luftfahrtunternehmen und Vermittler für andere Zwecke als den Zweck, für den die personenbezogenen Daten ursprünglich nach der genannten Verordnung erhoben wurden, sollte gemäß Artikel 6 Absatz 4 der Verordnung (EU) 2016/679 durchgeführt werden.

---

<sup>13</sup> Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (Text von Bedeutung für den EWR) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Im Einklang mit der Verordnung (EU) 2016/679 dürfen Luftfahrtunternehmen und Vermittler die personenbezogenen Daten von Fluggästen für einen längeren Zeitraum als die in dieser Verordnung vorgesehene Speicherfrist und für solche anderen Zwecke verwenden oder aufbewahren, wenn diese Verarbeitung auf dem Recht eines anderen Mitgliedstaats oder dem Unionsrecht beruht. Dazu kann die Verarbeitung für Zwecke der Streitbeilegung, auch in Gerichtsverfahren, betreffend die Durchführung der genannten Verordnung gehören. Darüber hinaus berührt die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht die Verarbeitung personenbezogener Daten auf der Grundlage des Unionsrechts oder des Rechts der Mitgliedstaaten, 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 Rates<sup>14</sup>, der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>15</sup> 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 Pflicht zur Unterrichtung der Fluggäste über deren Rechte die Verpflichtung des Verantwortlichen, der betroffenen Person Informationen gemäß den Artikeln 12, 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 zur Verfügung zu stellen, unberührt lässt.

(9) [...]

---

<sup>14</sup> 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>).

<sup>15</sup> 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>).

- (10) [...]
- (11) Die Unterrichtung der Fahr- oder Fluggäste über ihre Rechte vor und während der Reise sollte zu einem ausgeprägteren Bewusstsein für diese Rechte führen. Die entsprechenden Informationen sollten knapp gehalten, deutlich sichtbar sowie leicht und unmittelbar zugänglich sein. Sie sollten klar und verständlich sein und, soweit möglich, auf elektronischem Wege bereitgestellt werden.
- (12) Die nationalen Durchsetzungsstellen sollten zusammenarbeiten, um eine harmonisierte Auslegung und Anwendung der betreffenden Verordnungen zu gewährleisten. Eine regelmäßige Weiterleitung von Informationen der Beförderer, Flughafenleitungsorgane, Bahnhofsbetreiber, Hafenterminalbetreiber, Busbahnhofbetreiber und Vermittler zu allen Aspekten der Anwendung der betreffenden Verordnungen an die nationalen Durchsetzungsstellen sollte es letzteren ermöglichen, ihrer Überwachungsfunktion besser gerecht zu werden. Die Bereitstellung von Unterlagen und Informationen durch die Betreiber an die nationalen Durchsetzungsstellen berührt gegebenenfalls nicht das Recht, zu schweigen und sich nicht selbst zu belasten. Die nationalen Durchsetzungsstellen sollten sich gegebenenfalls bemühen, von den Betreibern nicht mehrmals die Vorlage derselben Unterlagen und Informationen zu verlangen.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Die Verfahren für Erstattungen und für Ausgleichsleistungen bzw. Entschädigungen sollten diskriminierungsfrei und leicht zugänglich sein. Um den Fahr- oder Fluggästen die Beantragung von Erstattungen oder Ausgleichsleistungen bzw. Entschädigungen gemäß den betreffenden Verordnungen zu erleichtern, sollten für solche Anträge unionsweit gültige Formulare erstellt werden. Die Fahr- oder Fluggäste sollten die Möglichkeit haben, ihre Anträge unter Verwendung eines solchen Formulars zu stellen. Auch wenn die Einreichung von Anträgen auf Erstattung und auf Ausgleichsleistungen bzw. Entschädigungen auf elektronischem Wege zu einer gängigen Praxis geworden ist, sollte ein Fluggast ausreichend Möglichkeiten haben, Anträge auf andere Weise einzureichen und seine Angelegenheiten über andere Wege als den elektronischen Weg effizient bearbeiten zu lassen, beispielsweise per Telefon oder Post.

- (16) Fahr- oder Fluggäste, die individuellen Rechtsschutz erlangen wollen, sollten auf die Möglichkeiten hingewiesen werden, bei alternativen Streitbeilegungsstellen Beschwerde über mutmaßliche Verstöße gegen die betreffenden Verordnungen einzulegen. Die nationalen Durchsetzungsstellen sind dazu am besten in der Lage.
- (17) Unter bestimmten Umständen wird von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität verlangt, dass sie von einer anderen Person begleitet werden, die die nach den geltenden Sicherheitsanforderungen des internationalen Rechts, des Unionsrechts oder des nationalen Rechts oder der zuständigen Behörden vorgeschriebene Hilfe leisten kann. Während aufgrund der Besonderheiten des Luftverkehrs, insbesondere der Erhebung von Flughafensteuern und -gebühren, eine vollständige Angleichung an die bestehenden Rechte im Schienen-, Kraftomnibus- und Schiffsverkehr, wonach die Begleitperson kostenlos reist, schwierig wäre, sollten die Reisekosten einer solchen Begleitperson bei Flugreisen – wenn diese Begleitung von einem Luftfahrtunternehmen verlangt wird – auf ein Minimum beschränkt werden. Wenn ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen verlangt, dass ein Mensch mit Behinderungen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität begleitet wird, sollte das Luftfahrtunternehmen mindestens den Flugpreis für die Begleitperson übernehmen. Das Luftfahrtunternehmen sollte die Möglichkeit haben, von der Begleitperson die Zahlung von Flughafengebühren und anderen obligatorischen Gebühren zu verlangen, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Reise dieser Person stehen und nicht vom Luftfahrtunternehmen erhoben werden. Ferner sollten Informationen, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in barrierefreien Formaten zur Verfügung gestellt werden, im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften, einschließlich den Barrierefreiheitsanforderungen gemäß Anhang I der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>16</sup>, bereitgestellt werden.

---

<sup>16</sup> Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Da das Ziel dieser Verordnung, nämlich die Gewährleistung einer wirksamen Durchsetzung der Fahr- oder Fluggastrechte im Luft-, Schienen-, Bus- und Schiffsverkehr, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann und aufgrund der Notwendigkeit einheitlicher Regelungen im Binnenmarkt besser auf Ebene der Union zu verwirklichen ist, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union festgelegten 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.
- (19) Zur Gewährleistung einheitlicher Bedingungen für die Durchführung dieser Verordnung sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse übertragen werden. Diese Befugnisse sollten gemäß der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>17</sup> ausgeübt werden. Für die Annahme der einheitlichen Formulare zur Beantragung von Erstattungen und Ausgleichsleistungen bzw. Entschädigungen sollte das Prüfverfahren angewendet werden.
- (20) Diese Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt worden sind, insbesondere in den Artikeln 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.

---

<sup>17</sup> Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 zur Festlegung der allgemeinen Regeln und Grundsätze, nach denen die Mitgliedstaaten die Wahrnehmung der Durchführungsbefugnisse durch die Kommission kontrollieren (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates<sup>18</sup> angehört und hat seine Stellungnahme am 24. Januar 2024 abgegeben —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

---

<sup>18</sup> 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. 1245/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).



## Artikel 1

### Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004

Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 wird wie folgt geändert:

1. In Artikel 2 werden folgende Begriffsbestimmungen eingefügt:

- „ca) ‚Leitungsorgan eines Flughafens‘ eine Stelle im Sinne von Artikel 2 Buchstabe f der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006;“
- „fa) ‚vollständige Flugscheinkosten‘ den am Ende des Buchungsverfahrens zu zahlenden endgültigen Preis, der den Flugpreis und alle anwendbaren Steuern, Gebühren, Zuschläge und Entgelte, die für alle im Flugschein eingeschlossenen fakultativen und nicht fakultativen Dienstleistungen entrichtet werden, ausgenommen Vermittlungsgebühren, umfasst, ungeachtet dessen, ob diese Aufschläge und Entgelte zusammen mit den Tarifen für die Beförderungsleistung oder gesondert zu einem späteren Zeitpunkt gezahlt wurden;
- fb) ‚Vermittlungsgebühr‘ jede Differenz zwischen dem vom Fluggast gezahlten Betrag und dem vom Luftfahrtunternehmen für dieselbe Dienstleistung erhaltenen Betrag, die vom Vermittler eingezogen wird;“
- „z) ‚Vermittler‘ jede natürliche oder juristische Person, bei der es sich nicht um ein Luftfahrtunternehmen handelt und die für die Zwecke ihrer gewerblichen, geschäftlichen oder beruflichen Tätigkeit im Namen eines Luftfahrtunternehmens oder eines Fluggasts für den Abschluss eines Beförderungsvertrags handelt;
- za) ‚anerkannter Assistenzhund‘ einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist.“

2. Folgender Artikel 8a wird eingefügt:

*„Artikel 8a*

**Erstattung bei Buchung des Flugscheins über einen Vermittler**

- (1) Hat der Fluggast einen Flugschein über einen Vermittler gebucht, so kann das ausführende Luftfahrtunternehmen die in Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a genannte Erstattung über den betreffenden Vermittler abwickeln. In diesem Fall leistet der Vermittler dem Fluggast die Erstattung im Einklang mit den Absätzen 3 und 5 dieses Artikels.

Luftfahrtunternehmen geben in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise öffentlich bekannt, ob sie bereit sind, Erstattungen über Vermittler zu bearbeiten, und mit welchen Vermittlern sie dazu bereit sind.

Ist der Vermittler nicht am Erstattungsverfahren beteiligt, so gilt Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a für die Erstattung.

- (2) Der Vermittler unterrichtet den Fluggast während der Buchung und in der Buchungsbestätigung in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise über das Erstattungsverfahren gemäß diesem Artikel.
- (3) Die Erstattung über den Vermittler muss für den Fluggast unentgeltlich sein. Der Erstattungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden, die im Zusammenhang mit der Erstattung stehen.
- (4) [...]
- (5) Für die Erstattung über Vermittler, die dem Luftfahrtunternehmen die Zahlung für Flugscheine aus eigenen Konten geleistet haben, gelten folgende Regeln:
- a) Das Luftfahrtunternehmen erstattet dem Vermittler den vom Vermittler für den Flugschein erhaltenen Betrag binnen sieben Tagen ab dem Tag, an dem der Fluggast das Luftfahrtunternehmen über seine Wahl einer Erstattung gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a erster Gedankenstrich unterrichtet hat.

Der Vermittler erstattet dem Fluggast binnen weiterer sieben Tage die vollständigen Flugscheinkosten sowie die erstattungsfähigen Vermittlungsgebühren gemäß Artikel 14 Absatz 5 unter Verwendung der ursprünglichen Zahlungsmethode, die vom Fluggast oder in seinem Namen während der Buchung der Beförderungsleistung verwendet wurde, und setzt den Fluggast und das Luftfahrtunternehmen davon in Kenntnis. Ist diese Zahlungsmethode nicht mehr verfügbar, so nimmt der Vermittler mit dem Fluggast Kontakt auf, um sich über die Zahlungsdaten zu informieren.

- b) Erhält der Fluggast die Erstattung nicht binnen 14 Tagen nach der Wahl einer Erstattung gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a erster Gedankenstrich, so nimmt das Luftfahrtunternehmen spätestens am Tag nach Ablauf der 14-Tage-Frist mit dem Fluggast Kontakt auf, um sich über die Zahlungsdaten für die Erstattung zu informieren. Nach Erhalt dieser Zahlungsdaten erstattet das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast die vollständigen Flugscheinkosten sowie die erstattungsfähigen Vermittlungsgebühren gemäß Artikel 14 Absatz 5, es sei denn, diese Gebühren wurden ohne Wissen des Luftfahrtunternehmens erhoben. Das Luftfahrtunternehmen leistet dem Fluggast die Erstattung binnen 14 Tagen und setzt diesen und den Vermittler davon in Kenntnis.
- (6) Dieser Artikel gilt nicht für Flugscheine, die als Teil einer Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates\* gebucht wurden.

---

\* 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>).“

2a. Artikel 11 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die ausführenden Luftfahrtunternehmen geben Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen oder anerkannten Assistenzhunden sowie Kindern ohne Begleitung bei der Beförderung Vorrang.“

2b. Artikel 14 wird wie folgt geändert:

a) Der Titel erhält folgende Fassung:

*„Artikel 14*

**Verpflichtung zur Information der Fluggäste“**

b) Die folgenden Absätze werden angefügt:

„(4) Die Informationen für Fluggäste und die Korrespondenz mit ihnen gemäß dieser Verordnung werden bzw. wird, soweit dies technisch möglich ist, auf elektronischem Wege bereitgestellt. Werden die Informationen auf diesem Wege bereitgestellt, gewährleisten Luftfahrtunternehmen und Vermittler, dass etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, zur weiteren Verwendung aufbewahrt werden kann. Die Beweislast bezüglich der Fragen, ob und wann sie den Fluggästen die erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt haben, liegt bei den Luftfahrtunternehmen und Vermittlern. Über alle Kommunikationswege muss der Fluggast schnell mit den Luftfahrtunternehmen und Vermittlern Kontakt aufnehmen und wirksam kommunizieren können.

(5) Beim Angebot von Flugscheinen informieren die Vermittler die Fluggäste über die erhobenen Vermittlungsgebühren und die Höhe dieser Gebühren, die nach den Artikeln 8 und 8a erstattet werden kann.

- (6) Die Absätze 4 und 5 des vorliegenden Artikels gelten nicht für Flugscheine, die als Teil einer Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 gebucht wurden.“

3. Folgender Artikel 14a wird eingefügt:

*„Artikel 14a*

**Weitergabe von Informationen durch den Vermittler**

- (1) [...]
- (2) Erwirbt der Fluggast einen Flugschein nicht unmittelbar von einem Luftfahrtunternehmen, sondern über einen Vermittler, so teilt dieser dem Luftfahrtunternehmen die Kontaktdaten des Fluggasts und die Buchungsdaten mit. Das Luftfahrtunternehmen darf diese Kontaktdaten nur insoweit verwenden, als dies erforderlich ist, um seinen Verpflichtungen in Bezug auf Information, Betreuung, Erstattung, anderweitige Beförderung und Ausgleichsleistungen nachzukommen, und insoweit dies für die Bearbeitung von Beschwerden erforderlich ist.
- (3) Für die Zwecke der Erfüllung ihrer Verpflichtungen in Bezug auf das Recht des Fluggasts auf Information dürfen das Luftfahrtunternehmen und der Vermittler diese Daten nicht länger als 72 Stunden nach Ablauf des Beförderungsvertrags speichern.
- Für die Zwecke der Erfüllung ihrer Verpflichtungen in Bezug auf Betreuung, anderweitige Beförderung, Erstattung, Ausgleichsleistungen und die Bearbeitung von Beschwerden dürfen das Luftfahrtunternehmen und der Vermittler die personenbezogenen Daten des Fluggasts länger als 72 Stunden nach Ablauf des Beförderungsvertrags speichern, insoweit dies unbedingt erforderlich ist, um diesen Verpflichtungen im Rahmen der im Recht des jeweiligen Mitgliedstaats oder des Unionsrechts festgelegten Verfahren nachzukommen.
- (4) Erwirbt ein Vermittler einen Flugschein im Namen eines Fluggasts, setzt er das Luftfahrtunternehmen bei der Buchung davon in Kenntnis, dass er den Flugschein als Vermittler bucht. Er teilt dem Luftfahrtunternehmen seine eigenen postalischen und elektronischen Kontaktdaten mit.

(5) [...]

(6) Dieser Artikel gilt nicht für Flugscheine, die als Teil einer Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 gebucht wurden.“

4. [...]

5. Die folgenden Artikel werden eingefügt:

*„Artikel 16aa*

**Einreichung von Erstattungsanträgen und Anträgen auf Ausgleichsleistungen**

(0) Die Luftfahrtunternehmen und Vermittler unterrichten die Fluggäste eindeutig über das Verfahren zur Beantragung von Ausgleichsleistungen oder Erstattungen nach Artikel 7 bzw. den Artikeln 8, 8a, 9 und 10 dieser Verordnung.

(0a) Die Fluggäste haben das Recht, ihre Anträge auf Ausgleichsleistungen oder Erstattungsanträge unter Verwendung des in Absatz 1 genannten Formulars, des vom Luftfahrtunternehmen gemäß Absatz 3 bereitgestellten Formulars oder auf andere Weise zu stellen. Die Luftfahrtunternehmen und Vermittler dürfen einen Antrag nicht mit der Begründung ablehnen, dass der Fluggast das in Absatz 1 genannte einheitliche Formular oder das vom Luftfahrtunternehmen oder Vermittler gemäß Absatz 3 bereitgestellte Formular nicht verwendet hat oder dass er das Formular auf anderem als elektronischem Wege gemäß Absatz 3 übermittelt hat.

Die Fluggäste haben das Recht, ihren Antrag zumindest in der Sprache der Buchung einzureichen.

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

- (1) Die Kommission erlässt einen Durchführungsrechtsakt zur Festlegung eines einheitlichen Formulars für Anträge auf Ausgleichsleistungen und Erstattungsanträge gemäß Artikel 7 bzw. den Artikeln 8, 8a, 9 und 10. Das einheitliche Formular wird in einem für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Format erstellt. Dieser Durchführungsrechtsakt wird gemäß dem in Artikel 16bd Absatz 2 genannten Prüfverfahren erlassen. Die Kommission stellt das einheitliche Formular auf ihrer Website in allen Amtssprachen der Union zur Verfügung.
- (2) [...]
- (3) Die Luftfahrtunternehmen und Vermittler erstellen und übermitteln den Fluggästen – sofern möglich – unverzüglich ein Formular für Anträge auf Ausgleichsleistungen und Erstattungsanträge gemäß Artikel 7 bzw. den Artikeln 8, 8a, 9 und 10 oder stellen einen Link bereit, der direkten Zugang zu diesem Formular oder zu dem in Absatz 1 des vorliegenden Artikels genannten einheitlichen Formular bietet.

Die Luftfahrtunternehmen und Vermittler geben auf ihrer Website Kontaktdaten an, z. B. eine E-Mail-Adresse, an die Anträge auf Ausgleichsleistungen oder Erstattungsanträge auf elektronischem Wege übermittelt werden können. Diese Anforderung gilt nicht, wenn es andere elektronische Kommunikationsmittel – z. B. das in Unterabsatz 1 genannte Formular – gibt, die es den Fluggästen ermöglichen, Anträge auf Ausgleichsleistungen oder Erstattungsanträge zu stellen und die auf einer Website oder in mobilen Anwendungen verfügbar sind, sofern diese Kommunikationsmittel in einem zugänglichen Format dieselben Wahlmöglichkeiten und Informationen wie das einheitliche Formular gemäß Absatz 1 bieten und zumindest in der Sprache der Buchung zur Verfügung stehen.

- (4) [...]

**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. Bei Vermittlern, die unter die Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates\* 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, zusätzlich zu diesen Vermittlern oder an ihrer Stelle von den nach Artikel 16 Absatz 1 benannten Stellen zu allen Angelegenheiten kontaktiert zu werden, die für die Entgegennahme, die Einhaltung und die Durchsetzung von Entscheidungen im Zusammenhang mit dieser Verordnung erforderlich sind. Die Vermittler statten ihre gesetzlichen Vertreter mit den erforderlichen Befugnissen und ausreichend Ressourcen aus, um ihre effiziente und fristgerechte Zusammenarbeit mit diesen Stellen und die Einhaltung dieser Entscheidungen zu garantieren.
- (3) Der benannte gesetzliche Vertreter kann für Verstöße gegen Pflichten aus dieser Verordnung haftbar gemacht werden; die Haftung und die rechtlichen Schritte, die gegen den Vermittler eingeleitet werden können, bleiben hiervon unberührt.
- (4) Die Vermittler teilen den nach Artikel 16 Absatz 1 benannten Stellen in dem Mitgliedstaat, in dem der gesetzliche Vertreter ansässig oder niedergelassen ist, den Namen, die Postanschrift, die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer ihres gesetzlichen Vertreters mit. Die Vermittler 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.



(6) [...]

#### *Artikel 16bb*

##### **Informationsaustausch mit nationalen Durchsetzungsstellen**

Die nationalen Durchsetzungsstellen können von Luftfahrtunternehmen, Vermittlern und Leitungsorganen von Flughäfen verlangen, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Zwecke der Wahrnehmung ihrer Aufgaben relevant sind. Diese Unterlagen und Informationen sind innerhalb eines Monats nach Eingang der Anfrage vorzulegen, sofern nichts anderes bestimmt ist.

#### *Artikel 16bc*

##### **Unterrichtung über die alternative Streitbeilegung durch nationale Durchsetzungsstellen**

Die nationale Durchsetzungsstelle, bei der der Fluggast eine Beschwerde gemäß Artikel 16 Absatz 2 einreicht, oder jede andere von einem Mitgliedstaat gemäß der genannten Bestimmung zu diesem Zweck benannte Stelle klärt erforderlichenfalls den Beschwerdeführer über sein Recht auf, sich an eine alternative Streitbeilegungsstelle zu wenden, um individuellen Rechtsschutz zu erlangen.

Dieser Verpflichtung kann nachgekommen werden, indem der Fluggast auf das interaktive Instrument [die Liste der mitgeteilten AS-Stellen], das [die] von der Kommission gemäß Artikel [20] der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates\*\* geführt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten AS-Anlaufstellen, die der Kommission gemäß Artikel [24] der genannten Richtlinie mitgeteilt werden, hingewiesen wird.

#### *Artikel 16bd*

##### **Ausschussverfahren**

- (1) Die Kommission wird von dem in Artikel [26 Absatz 1 der Verordnung über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen] genannten Ausschuss unterstützt. Dieser Ausschuss ist ein Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates\*\*\*.

- (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.

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

*Artikel 2*  
*Änderung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006*

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird wie folgt geändert:

0. In Artikel 2 wird die folgende Begriffsbestimmung hinzugefügt:

„m) ‚anerkannter Assistenzhund‘ ist ein Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist.“

1. In Artikel 4 Absatz 2 werden folgende Unterabsätze angefügt:

„Diese Begleitperson ist von der Zahlung des Flugpreises befreit und muss nach Möglichkeit gebührenfrei einen Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität erhalten. Das Luftfahrtunternehmen unterrichtet den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität eindeutig über die verbleibenden Kosten und den von der Begleitperson zu zahlenden entsprechenden Betrag.

Das Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder das Reiseunternehmen erlaubt dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität, den Namen der verlangten Begleitperson gebührenfrei und bis zu 48 Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit zu ändern.“

2. [...]

3. Die folgenden Artikel 14b und 14c werden eingefügt:

*„Artikel 14b*

**Informationsaustausch mit nationalen Durchsetzungsstellen**

Die nationalen Durchsetzungsstellen können von Luftfahrtunternehmen und Leitungsorganen von Flughäfen verlangen, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Zwecke der Wahrnehmung ihrer Aufgaben relevant sind. Diese Unterlagen und Informationen sind innerhalb eines Monats nach Eingang der Anfrage vorzulegen, sofern nichts anderes bestimmt ist.

**Unterrichtung über die alternative Streitbeilegung durch nationale Durchsetzungsstellen**

Die nationale Durchsetzungsstelle, bei der der Fluggast eine Beschwerde gemäß Artikel 15 Absatz 2 einreicht, oder jede andere von einem Mitgliedstaat gemäß der genannten Bestimmung zu diesem Zweck benannte Stelle klärt erforderlichenfalls den Beschwerdeführer über sein Recht auf, sich an eine alternative Streitbeilegungsstelle zu wenden, um individuellen Rechtsschutz zu erlangen.

Dieser Verpflichtung kann nachgekommen werden, indem der Fluggast auf das interaktive Instrument [die Liste der mitgeteilten AS-Stellen], das [die] von der Kommission gemäß Artikel [20] der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates\* geführt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten AS-Anlaufstellen, die der Kommission gemäß Artikel [24] der genannten Richtlinie mitgeteilt werden, hingewiesen wird.

- 
- \* 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>).“

### Artikel 3

#### Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010

Die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 wird wie folgt geändert:

0. In Artikel 3 wird die folgende Begriffsbestimmung hinzugefügt:

„v) ‚anerkannter Assistenzhund‘ einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist.“

1. Artikel 16 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt unterrichtet der Beförderer oder gegebenenfalls der Terminalbetreiber die Fahrgäste, die von Hafenterminals abfahren, oder, wenn möglich, Fahrgäste, die von Häfen abfahren, so rasch wie möglich, spätestens jedoch 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit über die Lage und über ihre Fahrgastrechte nach dieser Verordnung sowie – sobald diese Informationen vorliegen – über die voraussichtliche Abfahrtszeit und die voraussichtliche Ankunftszeit.“

b) Folgender Absatz wird angefügt:

„(4) Die Informationen gemäß den Absätzen 1 und 2 werden allen Fahrgästen innerhalb der in Absatz 1 genannten Frist auf elektronischem Wege zur Verfügung gestellt, sofern der Fahrgast dem zugestimmt und dem Beförderer oder gegebenenfalls dem Terminalbetreiber beim Erwerb des Fahrscheins die erforderlichen Kontaktdaten übermittelt hat.“

2. Folgender Artikel 19a wird eingefügt:

*„Artikel 19a*

**Einreichung von Erstattungs- und Entschädigungsanträgen**

- (0) Die Beförderer unterrichten die Fahrgäste eindeutig über das Verfahren zur Beantragung von Erstattungen oder Entschädigungen nach Artikel 18 bzw. Artikel 19 dieser Verordnung.
- (0a) Die Fahrgäste haben das Recht, ihre Entschädigungs- oder Erstattungsanträge unter Verwendung des in Absatz 1 genannten Formulars, des vom Beförderer gemäß Absatz 3 bereitgestellten Formulars oder auf andere Weise zu stellen. Die Beförderer dürfen einen Antrag nicht mit der Begründung ablehnen, dass der Fahrgast das in Absatz 1 genannte einheitliche Formular oder das vom Beförderer gemäß Absatz 3 bereitgestellte Formular nicht verwendet hat oder dass er das Formular auf anderem als elektronischem Wege gemäß Absatz 3 übermittelt hat.

Die Fahrgäste haben das Recht, ihren Antrag zumindest in der Sprache der Buchung einzureichen.

Ist ein Antrag nicht präzise genug, so ersuchen die Beförderer den Fahrgast um Klarstellung und Vervollständigung des Antrags.

- (1) Die Kommission erlässt einen Durchführungsrechtsakt zur Festlegung eines einheitlichen Formulars für Erstattungs- und Entschädigungsanträge gemäß Artikel 18 bzw. Artikel 19. Das einheitliche Formular wird in einem für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Format erstellt. Dieser Durchführungsrechtsakt wird gemäß dem in Artikel 28a Absatz 2 dieser Verordnung genannten Prüfverfahren erlassen. Die Kommission stellt das einheitliche Formular auf ihrer Website in allen Amtssprachen der Union zur Verfügung.
- (2) [...]

- (3) Die Beförderer erstellen und übermitteln den Fahrgästen – sofern möglich – unverzüglich ein Formular für Erstattungs- und Entschädigungsanträge gemäß Artikel 18 bzw. Artikel 19 oder stellen einen Link bereit, der direkten Zugang zu diesem Formular oder zu dem in Absatz 1 genannten einheitlichen Formular bietet.

Die Beförderer geben auf ihrer Website Kontaktdaten an, z. B. eine E-Mail-Adresse, an die Entschädigungs- oder Erstattungsanträge auf elektronischem Wege übermittelt werden können. Diese Anforderung gilt nicht, wenn es andere elektronische Kommunikationsmittel – z. B. das in Unterabsatz 1 genannte Formular – gibt, die es den Fahrgästen ermöglichen, Erstattungs- oder Entschädigungsanträge zu stellen, und die auf einer Website oder in mobilen Anwendungen verfügbar sind, sofern diese Kommunikationsmittel in einem zugänglichen Format dieselben Wahlmöglichkeiten und Informationen wie das einheitliche Formular gemäß Absatz 1 bieten und zumindest in der Sprache der Buchung zur Verfügung stehen.

- (4) [...]“

3. Artikel 23 wird wie folgt geändert:

- a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Beförderer, Fahrscheinverkäufer, Reisevermittler und Terminalbetreiber stellen beim Verkauf von Fahrscheinen für Verkehrsdienste, die in den Anwendungsbereich dieser Verordnung fallen, in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich sicher, dass die Fahrgäste angemessene und verständliche Informationen über ihre Rechte nach dieser Verordnung erhalten. Die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafenbehörden stellen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich ebenfalls sicher, dass Informationen über die Fahrgastrechte nach dieser Verordnung an Bord der Schiffe, in den Häfen, wenn möglich, und in den Hafenterminals öffentlich zugänglich sind. Die Informationen müssen soweit möglich in zugänglicher Form und in denselben Sprachen bereitgestellt werden, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.“

b) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

„(3) Die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafenbehörden unterrichten die Fahrgäste an Bord der Schiffe, in den Häfen, wenn möglich, und in den Hafenterminals in angemessener Weise über ihre eigenen Kontaktdaten und die Kontaktdaten der Durchsetzungsstellen, die von dem betreffenden Mitgliedstaat gemäß Artikel 25 Absatz 1 benannt wurden.“

4. Folgender Artikel 23a wird eingefügt:

*„Artikel 23a*

**Mittel für die Kommunikation mit den Fahrgästen**

Die in den Artikeln 16, 22 und 23 genannten Informationen werden in dem am besten geeigneten Format bereitgestellt, und zwar auf elektronischem Wege, sofern dies technisch möglich ist.

Werden die Informationen über elektronische Kommunikationsmittel bereitgestellt, so gewährleisten die Beförderer, Terminalbetreiber, Hafenbehörden, Reisevermittler und Fahrscheinverkäufer, dass etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, zur weiteren Verwendung aufbewahrt werden kann. Die Beweislast bezüglich der Fragen, ob und wann sie den Fahrgästen die erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt haben, liegt bei den Beförderern, Terminalbetreibern, Hafenbehörden, Reisevermittlern und Fahrscheinverkäufern. Über alle Kommunikationsmittel muss der Fahrgast schnell mit ihnen Kontakt aufnehmen und wirksam kommunizieren können.“

5. [...]



6. Die folgenden Artikel 25b und 25c werden eingefügt:

*„Artikel 25b*

**Informationsaustausch mit nationalen Durchsetzungsstellen**

Die nationalen Durchsetzungsstellen können von Beförderern, Terminalbetreibern und Hafenbehörden gegebenenfalls verlangen, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Zwecke der Wahrnehmung ihrer Aufgaben relevant sind. Diese Unterlagen und Informationen sind innerhalb eines Monats nach Eingang der Anfrage vorzulegen, sofern nichts anderes bestimmt ist.

*Artikel 25c*

**Unterrichtung über die alternative Streitbeilegung durch nationale Durchsetzungsstellen**

Die nationale Durchsetzungsstelle, bei der der Fahrgast eine Beschwerde gemäß Artikel 25 Absatz 3 einreicht, oder jede andere von einem Mitgliedstaat gemäß der genannten Bestimmung zu diesem Zweck benannte Stelle klärt erforderlichenfalls den Beschwerdeführer über sein Recht auf, sich an eine alternative Streitbeilegungsstelle zu wenden, um individuellen Rechtsschutz zu erlangen.

Dieser Verpflichtung kann nachgekommen werden, indem der Fahrgast auf das interaktive Instrument [die Liste der mitgeteilten AS-Stellen], das [die] von der Kommission gemäß Artikel [20] der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates\* geführt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten AS-Anlaufstellen, die der Kommission gemäß Artikel [24] der genannten Richtlinie mitgeteilt werden, hingewiesen wird.

---

\* 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>).“

7. [...]

8. Folgender Artikel 28a wird eingefügt:

„Artikel 28a

**Ausschussverfahren**

- (1) Die Kommission wird von dem in Artikel 26 Absatz 1 der Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates\*+ genannten Ausschuss unterstützt. Dieser Ausschuss ist ein Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates\*\*.
- (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.

---

\* Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates vom ... über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen (ABl. L, ..., ELI: ...).

\*\* 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>).“

---

+ ABl.: Bitte die Nummer der Verordnung in Dokument 2023/0436 (COD) und in der Fußnote die Nummer, das Datum und die Amtsblattfundstelle einfügen.

## Artikel 4

### Änderung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011

Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 wird wie folgt geändert:

0. Artikel 2 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

„(2) Bezüglich der Verkehrsdienste gemäß Absatz 1 des vorliegenden Artikels, bei denen die planmäßige Wegstrecke weniger als 250 km beträgt, gelten Artikel 4 Absatz 2, Artikel 9, Artikel 10 Absatz 1, Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b, Artikel 16 Absatz 2, Artikel 17 Absätze 1 und 2, Artikel 24, Artikel 25, Artikel 25a soweit er sich auf in den Artikeln 24 und 25 genannte Informationen bezieht, die Artikel 26 bis 28 sowie die Artikel 28b und 28c.“

0a. In Artikel 3 wird die folgende Begriffsbestimmung hinzugefügt:

„r) ‚anerkannter Assistenzhund‘ einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist.“

1. Folgender Artikel 19a wird eingefügt:

#### „Artikel 19a

#### **Einreichung von Erstattungs- und Entschädigungsanträgen**

(0) Die Beförderer unterrichten die Fahrgäste eindeutig über das Verfahren zur Beantragung von Erstattungen oder Entschädigungen nach Artikel 19.

(0a) Die Fahrgäste haben das Recht, ihre Erstattungs- oder Entschädigungsanträge unter Verwendung des in Absatz 1 genannten Formulars, des vom Beförderer gemäß Absatz 3 bereitgestellten Formulars oder auf andere Weise zu stellen. Die Beförderer dürfen einen Antrag nicht mit der Begründung ablehnen, dass der Fahrgast das in Absatz 1 genannte einheitliche Formular oder das vom Beförderer gemäß Absatz 3 bereitgestellte Formular nicht verwendet hat oder dass er das Formular auf anderem als elektronischem Wege gemäß Absatz 3 übermittelt hat.

Die Fahrgäste haben das Recht, ihren Antrag zumindest in der Sprache der Buchung einzureichen.

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

- (1) Die Kommission erlässt einen Durchführungsrechtsakt zur Festlegung eines einheitlichen Formulars für Erstattungs- und Entschädigungsanträge gemäß Artikel 19. Das einheitliche Formular wird in einem für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Format erstellt. Dieser Durchführungsrechtsakt wird gemäß dem in Artikel 31a 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 erstellen und übermitteln den Fahrgästen – sofern möglich – unverzüglich ein Formular für Erstattungs- und Entschädigungsanträge gemäß Artikel 19 oder stellen einen Link bereit, der direkten Zugang zu diesem Formular oder zu dem in Absatz 1 des vorliegenden Artikels genannten einheitlichen Formular bietet.

Die Beförderer geben auf ihrer Website Kontaktdaten an, z. B. eine E-Mail-Adresse, an die Erstattungs- oder Entschädigungsanträge auf elektronischem Wege übermittelt werden können. Diese Anforderung gilt nicht, wenn es andere elektronische Kommunikationsmittel – z. B. das in Unterabsatz 1 genannte Formular – gibt, die es den Fahrgästen ermöglichen, Erstattungs- oder Entschädigungsanträge zu stellen, und die auf einer Website oder in mobilen Anwendungen verfügbar sind, sofern diese Kommunikationsmittel in einem zugänglichen Format dieselben Wahlmöglichkeiten und Informationen wie das einheitliche Formular gemäß Absatz 1 bieten und zumindest in der Sprache der Buchung zur Verfügung stehen.

- (4) [...]"

2. Artikel 20 wird wie folgt geändert:

a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes informiert der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abfahren, so rasch wie möglich, spätestens jedoch 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und über ihre Fahrgastrechte nach dieser Verordnung sowie – sobald diese Informationen vorliegen – über die voraussichtliche Abfahrtszeit.“

b) Absatz 4 erhält folgende Fassung:

„(4) Die Informationen gemäß den Absätzen 1 und 2 werden allen Fahrgästen, auch denen, die von einer Bushaltestelle abreisen, innerhalb der in Absatz 1 genannten Frist auch auf elektronischem Wege zur Verfügung gestellt, sofern der Fahrgast dem zugestimmt und dem Beförderer oder gegebenenfalls dem Busbahnhofbetreiber beim Erwerb des Fahrscheins die erforderlichen Kontaktdaten übermittelt hat.“

3. Die Überschrift des Kapitels V erhält folgende Fassung:

„Kapitel V

Allgemeine Vorschriften, Dienstqualität und Beschwerden“

4. Artikel 24 erhält folgende Fassung:

„*Artikel 24*

**Recht auf Reiseinformationen**

Beförderer und Busbahnhofbetreiber sorgen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste in für alle zugänglicher Form und in denselben Sprachen, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden.“

5. Artikel 25 Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Beim Verkauf von Fahrscheinen für den Kraftomnibusverkehr stellen Beförderer und Busbahnhofbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs sicher, dass den Fahrgästen Folgendes zur Verfügung gestellt wird:

- a) angemessene und verständliche Informationen über ihre Rechte und Pflichten nach dieser Verordnung,
- b) Kontaktdaten der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber,
- c) Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle oder der Durchsetzungsstellen, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 28 Absatz 1 benannt wurde(n).

Die in Unterabsatz 1 genannten Informationen werden nach Möglichkeit auch auf elektronischem Wege, unter anderem an Busbahnhöfen, und gegebenenfalls im Internet bereitgestellt. Behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität werden diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist.“

6. Folgender Artikel 25a wird eingefügt:

*„Artikel 25a*

**Mittel für die Kommunikation mit den Fahrgästen**

Die in Artikel 20 und Artikel 24 bzw. Artikel 25 Absatz 1 genannten Informationen werden in dem am besten geeigneten Format bereitgestellt, und zwar auf elektronischem Wege, sofern dies technisch möglich ist.

Werden die Informationen über elektronische Kommunikationsmittel bereitgestellt, so gewährleisten die Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Fahrscheinverkäufer und Reisevermittler, dass etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, zur weiteren Verwendung aufbewahrt werden kann. Die Beweislast bezüglich der Fragen, ob und wann sie den Fahrgästen die erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt haben, liegt bei den Beförderern, Busbahnhofbetreibern, Fahrscheinverkäufern und Reisevermittlern. Über alle Kommunikationsmittel muss der Fahrgast schnell mit ihnen Kontakt aufnehmen und wirksam kommunizieren können.“

7. [...]
8. Die folgenden Artikel 28b und 28c werden eingefügt:

*„Artikel 28b*

**Informationsaustausch mit nationalen Durchsetzungsstellen**

Die nationalen Durchsetzungsstellen können von Beförderern und Busbahnhofbetreibern verlangen, Unterlagen und Informationen vorzulegen, die für die Zwecke der Wahrnehmung ihrer Aufgaben relevant sind. Diese Unterlagen und Informationen sind innerhalb eines Monats nach Eingang der Anfrage vorzulegen, sofern nichts anderes bestimmt ist.

*Artikel 28c*

**Unterrichtung über die alternative Streitbeilegung durch nationale Durchsetzungsstellen**

Die nationale Durchsetzungsstelle, bei der der Fahrgast eine Beschwerde gemäß Artikel 28 Absatz 3 einreicht, oder jede andere von einem Mitgliedstaat gemäß der genannten Bestimmung zu diesem Zweck benannte Stelle klärt erforderlichenfalls den Beschwerdeführer über sein Recht auf, sich an eine alternative Streitbeilegungsstelle zu wenden, um individuellen Rechtsschutz zu erlangen.

Dieser Verpflichtung kann nachgekommen werden, indem der Fluggast auf das interaktive Instrument [die Liste der mitgeteilten AS-Stellen], das [die] von der Kommission gemäß Artikel [20] der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates\* geführt wird, oder gegebenenfalls auf die benannten AS-Anlaufstellen, die der Kommission gemäß Artikel [24] der genannten Richtlinie mitgeteilt werden, hingewiesen wird.

---

\* 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>).“

9. [...]

10. Folgender Artikel 31a wird eingefügt:

*„Artikel 31a*

**Ausschussverfahren**

(1) Die Kommission wird von dem in Artikel 26 Absatz 1 der Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates\*<sup>+</sup> genannten Ausschuss unterstützt. Dieser Ausschuss ist ein Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 5 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates\*\*.

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.

---

\* Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates vom ... über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen (ABl. L, ..., ELI: ...).

\*\* 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>).“

---

<sup>+</sup> ABl.: Bitte die Nummer der Verordnung in Dokument 2023/0436 (COD) und in der Fußnote die Nummer, das Datum und die Amtsblattfundstelle einfügen.



*Artikel 5*  
*Änderung der Verordnung (EU) 2021/782*

Die Verordnung (EU) 2021/782 wird wie folgt geändert:

0. In Artikel 3 wird die folgende Begriffsbestimmung hinzugefügt:

„23. ‚anerkannter Assistenzhund‘ einen Hund, der speziell ausgebildet ist, um die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu steigern, und der gemäß den geltenden nationalen Vorschriften – sofern solche bestehen – offiziell anerkannt ist.“

0a. Artikel 20 Absatz 2 Buchstabe b erhält folgende Fassung:

„b) die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft und die Beförderung zwischen dem Bahnhof und der Unterkunft in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist. In Fällen, in denen ein solcher Aufenthalt aufgrund der in Artikel 19 Absatz 10 genannten Umstände erforderlich wird, kann das Eisenbahnunternehmen die Dauer der Unterbringung auf höchstens drei Nächte begrenzen. Die Barrierefreiheitsanforderungen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie die Bedürfnisse von anerkannten Assistenzhunden sind nach Möglichkeit zu berücksichtigen;“

0b. Artikel 20 Absatz 5 erhält folgende Fassung:

„(5) Bei der Anwendung der Absätze 1 bis 4 richten die Eisenbahnunternehmen besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, sowie von etwaigen Begleitpersonen und anerkannten Assistenzhunden.“

0c. Artikel 23 Absatz 1 Buchstabe c erhält folgende Fassung:

„c) Sie dürfen von einem anerkannten Assistenzhund gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften begleitet werden.“

0d. Artikel 25 wird wie folgt geändert:

a) Der Titel erhält folgende Fassung:

*„Artikel 25*

**Entschädigung für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel und anerkannte Assistenzhunde“**

b) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Verursachen Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, einschließlich Rollstühlen, und Hilfsmitteln oder den Verlust oder die Verletzung von anerkannten Assistenzhunden, die von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, so haften sie für diese Verluste, Beschädigungen oder Verletzungen und leisten dafür unverzüglich Schadenersatz. Dieser Schadenersatz umfasst:

- a) die Kosten für den Ersatz oder die Reparatur von beschädigten Mobilitätshilfen oder Hilfsmitteln, die verloren gegangen oder beschädigt wurden;
- b) die Wiederbeschaffungskosten oder Behandlungskosten eines anerkannten Assistenzhundes, der verloren ging oder verletzt wurde; und
- c) angemessene Kosten für einen vorübergehenden Ersatz für Mobilitätshilfen, Hilfsmittel oder anerkannte Assistenzhunde, wenn das Eisenbahnunternehmen oder der Bahnhofsbetreiber nicht gemäß Absatz 2 Ersatz zur Verfügung stellt.“

1. Folgender Artikel 30a wird eingefügt:

*„Artikel 30a*

**Mittel für die Kommunikation mit den Fahrgästen**

Werden die Informationen gemäß dieser Verordnung für die Fahrgäste über elektronische Kommunikationsmittel bereitgestellt, so gewährleisten die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Fahrkartenverkäufer, dass etwaige schriftliche Korrespondenz, einschließlich Datum und Uhrzeit dieser Korrespondenz, zur weiteren Verwendung aufbewahrt werden kann. Die Beweislast bezüglich der Fragen, ob und wann sie den Fahrgästen die erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt haben, liegt bei den Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreibern und Fahrkartenverkäufern. Über alle Kommunikationsmittel muss der Fahrgast schnell mit ihnen Kontakt aufnehmen und wirksam kommunizieren können.“

4. Artikel 38 wird wie folgt geändert:

- a) Absatz 1 erhält folgende Fassung:

„(1) Die Kommission wird von dem in Artikel 26 Absatz 1 der Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates\*<sup>+</sup> genannten Ausschuss unterstützt. Dieser Ausschuss ist ein Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

---

\* Verordnung (EU) .../... des Europäischen Parlaments und des Rates vom ... über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen (ABl. L, ..., ELI: ...).“

---

<sup>+</sup> ABl.: Bitte die Nummer der Verordnung in Dokument 2023/0436 (COD) und in der Fußnote die Nummer, das Datum und die Amtsblattfundstelle einfügen.

- b) In Absatz 2 wird folgender Unterabsatz 2 angefügt:

„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.“

## *Artikel 7*

### **Inkrafttreten und Anwendung**

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

Sie gilt ab dem ... [2 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*      *Im Namen des Rates*

*Der Präsident/Die Präsidentin*

*Der Präsident/Die Präsidentin*

---