



Bruksela, dnia 29.11.2023 r.
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

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

UZASADNIENIE

1. KONTEKST WNIOSKU

• Przyczyny i cele wniosku

W strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności potwierdzono ambitny cel w ramach Europejskiego Zielonego Ładu polegający na ograniczeniu emisji z sektora transportu o 90 % do 2050 r.¹ Kluczowym elementem bardziej zrównoważonego transportu jest osiągnięcie skutecznej multimodalności, w ramach której pasażerowie chcący podróżować na duże odległości mogą to zrobić przez połączenie kilku rodzajów transportu zbiorowego, a tym samym wykorzystanie najbardziej zrównoważonego i wydajnego rodzaju transportu na każdym odcinku podróży. Zasadnicze znaczenie dla zwiększenia atrakcyjności takich podróży multimodalnych ma bieżąca ochrona pasażerów, w szczególności podczas zakłóceń w podróży. Ponadto brak takiej ochrony mógłby sam w sobie odbić się na wzroście rynku podróży multimodalnych, ponieważ niektórzy pasażerowie wybraliby podróż samochodem zamiast transportu zbiorowego (uznając, że podróżowanie samochodem jest zarówno wygodne, jak i bardziej niezawodne).

W strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności zapowiedziano środki mające na celu wzmocnienie ram regulacyjnych dotyczących praw pasażerów. W tym kontekście w strategii tej zauważono, że prawa pasażerów w UE powinny być lepiej egzekwowane i bardziej zrozumiałe zarówno dla przewoźników, jak i dla pasażerów oraz powinny wiązać się z odpowiednią pomocą, zwrotem kosztów, ewentualnym odszkodowaniem w przypadku wystąpienia zakłóceń oraz odpowiednimi karami, jeżeli przepisy nie są właściwie przestrzegane. Komisja zapowiedziała, że rozważy warianty i korzyści płynące z rozwijania uproszczonych, bardziej spójnych i zharmonizowanych ram praw pasażerów w zakresie transportu multimodalnego.

Podróże multimodalne mają miejsce, gdy pasażerowie łączą co najmniej dwa rodzaje transportu zbiorowego w celu dotarcia do miejsca docelowego, takie jak lot z przewozem kolejowym lub przewóz kolejowy z przewozem autokarowym. Po pierwsze, podróże multimodalne zazwyczaj wiążą się z podróżowaniem z kilkoma odrębnymi biletami, które pasażerowie kupują indywidualnie (bilety „kategorii C”). Ponadto niektórzy pośrednicy z własnej inicjatywy łączą takie oddzielne bilety w produkt multimodalny i sprzedają go w takiej formie pasażerom w ramach jednej transakcji handlowej (bilety „kategorii B”). Co więcej, ograniczona liczba przewoźników oferuje także podróże multimodalne w ramach jednej umowy przewozu (bilety „kategorii A”). Szacuje się, że w 2019 r. 91 mln pasażerów odbyło podróże multimodalne, a liczba ta ma wzrosnąć do 103,6 mln w 2030 r. i 150,9 mln w 2050 r. Szacowana liczba pasażerów multimodalnych, wyrażona jako udział w całkowitej liczbie pasażerów, wzrośnie z 0,7 % w 2019 r. do 0,8 % do 2050 r.

Obecnie, podczas gdy pasażerom podróżującym tylko jednym rodzajem transportu zbiorowego (tj. tylko samolotem, koleją, autobusem lub statkiem) przysługują prawa w przypadku zakłóceń w podróży², te same prawa nie przysługują im w przypadku zmiany

¹ Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów pt. „Strategia na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności – europejski transport na drodze ku przyszłości”, COM(2020) 789 final z 9.12.2020.

² Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91

rodzaju transportu w ramach podróży. Oznacza to, że nie istnieją również jasne ramy określania odpowiednich obowiązków i odpowiedzialności poszczególnych dostawców usług podróży, z których korzysta się podczas podróży multimodalnej. Krajowe ramy prawne zasadniczo także nie zawierają przepisów dotyczących transportu multimodalnego. Ponadto aktualna oferta ubezpieczeń podróży w przypadku podróży multimodalnych pozostaje ograniczona. Prawa pasażerów w kontekście podróży multimodalnych zależą zatem od warunków konkretnych umów przewozu.

W związku z tym pasażerom brakuje informacji na temat zakresu przysługujących im praw przed podróżą multimodalną oraz w trakcie takiej podróży i nie otrzymują w czasie rzeczywistym informacji o ewentualnych zakłóceniach w podróży i ostrzeżeniach dotyczących bezpieczeństwa w przypadku konieczności zmiany rodzaju transportu. Ponadto pasażerowie ci mogą być traktowani w różny sposób pod względem warunków umownych i taryf za podróże multimodalne ze względu na ich narodowość lub miejsce prowadzenia działalności przez przewoźnika lub pośrednika. Oprócz tego podczas podróży pasażerowie ci nie otrzymują pomocy (np. zwrotu kosztów, zmiany planu podróży, zakwaterowania, posiłków i napojów) w przypadku zakłócenia w podróży, które występuje przy zmianie rodzaju transportu. Co więcej, pasażerowie mają trudności ze złożeniem skargi do przewoźników i innych ewentualnych odpowiednich podmiotów (np. operatorów terminali, sprzedawców biletów) w związku z brakiem informacji lub pomocy ani nie mają jasności co do tego, z którym organem krajowym należy się kontaktować w takich przypadkach. Ten brak specjalnie wyznaczonego organu prowadzi również do niepewności co do egzekwowania obowiązków udzielania informacji i pomocy pasażerom podczas podróży multimodalnych. Konsekwencje braku informacji i pomocy dla pasażerów podczas zmiany rodzaju transportu obejmują utratę połączeń i pieniędzy przez obywateli oraz stronicze decyzje obywateli dotyczące mniej zrównoważonych rozwiązań lub rozwiązań mniej przyjaznych dla klimatu i środowiska.

Brak przepisów dotyczących podróży multimodalnych oznacza również, że osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się nie mają prawa do żadnej szczególnej pomocy na podstawie prawa Unii przy zmianie rodzaju transportu, w tym w punktach połączeń multimodalnych, takich jak węzły lotnicze i kolejowe. W przypadku braku takiej pomocy wspomniane osoby nie będą mogły bezproblemowo kontynuować podróży podobnie jak inni pasażerowie.

Celem niniejszego wniosku jest zatem zapewnienie:

- niedyskryminacji pasażerów w zakresie warunków transportu i zapewniania biletów;

(Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1); rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1); rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (przekształcenie) (Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1); rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1); rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1).

- minimalnych i rzetelnych informacji przekazywanych pasażerom w przystępnym formacie i w odpowiednim czasie;
- praw pasażerów w przypadku zakłóceń, w szczególności w kontekście utraty połączenia między różnymi rodzajami transportu;
- niedyskryminacji osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pomocy dla nich;
- określenia i monitorowania norm jakości usług;
- rozpatrywania skarg;
- ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów.

Niniejsza inicjatywa stanowi część programu prac Komisji na 2023 r. w ramach załącznika II (Inicjatywy REFIT), uwzględnioną w części pod nagłówkiem „Gospodarka służąca ludziom”.

- **Spójność z przepisami obowiązującymi w tym obszarze polityki**

Prawo Unii dotyczące praw pasażerów już skutkuje podniesieniem standardów ochrony pasażerów podróżujących samolotem, koleją, drogą morską i śródlądowymi drogami wodnymi oraz autobusami i autokarami. W szczególności odnośne rozporządzenia zawierają przepisy dotyczące informacji i pomocy dla pasażerów, które mają zastosowanie do każdego z tych rodzajów transportu rozpatrywanych oddzielnie. Niniejszy wniosek ma na celu uzupełnienie tych istniejących przepisów przez zapewnienie pasażerom podobnego poziomu ochrony w przypadku zmiany w obrębie powyższych rodzajów transportu w trakcie podróży.

Niniejszy wniosek jest spójny z wnioskiem zmieniającym rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii³. Przepisy dotyczące lepszego stosowania i egzekwowania unijnych przepisów w zakresie praw pasażerów zawarte w niniejszym rozporządzeniu są w pełni zgodne z tym rozporządzeniem.

- **Spójność z innymi politykami Unii**

Niniejszy wniosek jest spójny z rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2017/1926 w sprawie usług w zakresie informacji o podróżach multimodalnych⁴. W rozporządzeniu tym zobowiązuje się posiadaczy danych (np. organy odpowiedzialne za transport, przewoźników i zarządców infrastruktury) do udostępniania danych dotyczących sieci transportowych (w tym danych dotyczących usług przewozowych, takich jak rozkłady jazdy i godziny funkcjonowania) użytkownikom danych za pośrednictwem krajowych punktów dostępu ustanowionych przez państwa członkowskie, jeżeli dane te są dostępne w formacie cyfrowym umożliwiającym odczyt maszynowy. Niniejszy wniosek jest również zgodny z wnioskiem dotyczącym zmiany rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/1926⁵. W ramach tej zmiany rozszerza się powyższy wymóg przez stopniowe dodawanie, od grudnia 2025 r. do grudnia 2028 r., rodzajów danych dynamicznych, takich jak czasy przylotu i odlotu w czasie

³ COM(2023) 753 final z 29.11.2023.

⁴ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/1926 z dnia 31 maja 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE w odniesieniu do świadczenia ogólnounijnych usług w zakresie informacji o podróżach multimodalnych (Dz.U. L 272 z 21.10.2017, s. 1).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Podroze-multimodalne-w-UE-nowe-specyfikacje-us%C5%82ug-informacyjnych_pl

rzeczywistym. Ma to zasadnicze znaczenie dla niniejszego wniosku, jeżeli chodzi o informowanie pasażerów w czasie rzeczywistym o zakłóceniach w podróży podczas zmiany rodzaju transportu. Zostanie to dodatkowo poparte proponowaną zmianą dyrektywy w sprawie ITS⁶. Zmiana ta powinna umożliwić zapewnienie, aby aplikacje ITS w dziedzinie transportu drogowego pozwalały na płynną integrację z innymi rodzajami transportu, takimi jak kolej lub aktywna mobilność, ułatwiając tym samym przejście na te rodzaje transportu tam, gdzie jest to możliwe, w celu poprawy wydajności i dostępności.

Niniejszy wniosek jest również spójny z komunikatem w sprawie wspólnej europejskiej przestrzeni danych dotyczących mobilności, w którym przedstawiono proponowane dalsze działania na rzecz utworzenia tej przestrzeni danych, w tym jej cele, główne elementy, środki wspierające i cele pośrednie. Celem tej przestrzeni danych jest ułatwienie dostępu, łączenia i udostępniania danych z istniejących i przyszłych źródeł danych dotyczących transportu i mobilności⁷. W odniesieniu do wymiany informacji w czasie rzeczywistym w kontekście relacji między przedsiębiorstwami wniosek ten jest także istotny w kontekście wniosku dotyczącego aktu w sprawie danych, który odnosi się do ważnych aspektów udostępniania danych, takich jak odszkodowanie, rozstrzyganie sporów lub techniczne środki ochrony.⁸ Pewną rolę może również odegrać wniosek dotyczący ustanowienia europejskich ram tożsamości cyfrowej w związku z wprowadzeniem za jego pomocą europejskich portfeli tożsamości cyfrowej⁹. W świetle korzyści w zakresie bezpieczeństwa, wygody i dostępności państwa członkowskie powinny zachęcać do korzystania z europejskich portfeli tożsamości cyfrowej do identyfikacji i uwierzytelniania w kontekście transportu multimodalnego, w szczególności aby wspomagać osoby wymagające szczególnego traktowania lub osoby z niepełnosprawnościami.

Ponadto należy wyjaśnić, że przepisy dotyczące imprez turystycznych na podstawie dyrektywy (UE) 2015/2302¹⁰ oraz wniosek dotyczący jej zmiany¹¹ są również spójne z niniejszym wnioskiem. Chociaż oba te dokumenty dotyczą podróży, odnoszą się one do dwóch odrębnych rynków. Podczas gdy niniejszy wniosek – zgodnie z obowiązującym prawodawstwem dotyczącym praw pasażerów i wnioskiem dotyczącym zmiany tych przepisów¹² – dotyczy wyłącznie usług przewozu osób (np. połączenia usług kolejowych i autobusowych), przepisy dotyczące imprez turystycznych obejmują połączenie różnych usług podróży oferowanych przez organizatora (np. imprezę turystyczną łączącą lot

⁶ Wniosek dotyczący dyrektywy zmieniającej dyrektywę 2010/40/UE w sprawie ram wdrażania inteligentnych systemów transportowych w obszarze transportu drogowego oraz interfejsów z innymi rodzajami transportu, COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) (w czerwcu 2023 r. PE i Rada uzgodnili projekt tekstu).

⁷ COM(2023)XXX (dodać tytuł i datę).

⁸ Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania (akt w sprawie danych) – COM(2023) 68 final z 23.2.2022.

⁹ Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 910/2014 w odniesieniu do ustanowienia europejskich ram tożsamości cyfrowej, COM(2021) 281 z 3.6.2021.

¹⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1).

¹¹ COM(2023)XXX (dodać tytuł i datę).

¹² Wniosek zmieniający rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/20, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii, COM(2023) 753 final z 29.11.2023.

i zakwaterowanie w hotelu). W niniejszym wniosku wyjaśniono również, że w przypadku gdy prawo do zwrotu kosztów wynika z dyrektywy (UE) 2015/2302, dyrektywa ta powinna mieć zastosowanie zamiast niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do pojedynczych umów multimodalnych. Ponadto w niniejszym wniosku wskazano, że powyższa dyrektywa powinna mieć zastosowanie, w przypadku gdy organizator łączy usługi przewozowe na potrzeby podróży multimodalnej w ramach imprezy turystycznej.

2. PODSTAWA PRAWNA, POMOCNICZOŚĆ I PROPORCJONALNOŚĆ

• Podstawa prawna

Podstawą prawną do przyjęcia przepisów UE związanych ze wspólną polityką transportową jest art. 91 ust. 1 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE). Ponadto zgodnie z art. 100 ust. 2 TFUE prawodawca Unii może ustanowić odpowiednie przepisy dotyczące transportu morskiego i lotniczego. Podstawę prawną wniosku stanowi art. 91 ust. 1 i art. 100 ust. 2 TFUE.

• Pomocniczość (w przypadku kompetencji niewyłącznych)

Prawa pasażerów w przypadku podróżowania samolotem, koleją, autobusem i autokarem (w przypadku podróży dalekobieżnych), drogą morską i śródlądowymi drogami wodnymi są już zapisane w prawie Unii¹³, a jedynie miejski/krótkodystansowy przewóz osób w większości pozostawiono w ramach jurysdykcji państw członkowskich. Obecny wniosek ma na celu rozwiązanie problemu braku praw przysługujących pasażerom podróżującym z wykorzystaniem połączenia tych rodzajów transportu. Bez harmonizacji przepisów chroniących pasażerów podczas takich podróży przewoźnicy, pośrednicy i zarządcy multimodalnych węzłów przesiadkowych musieliby pracować w ramach różnych systemów. Pasażerowie podlegaliby licznym przepisom i mieliby trudności w poznaniu i dochodzeniu przysługujących im praw. Ponadto do umów przewozu dotyczących podróży multimodalnych między państwami członkowskimi może mieć zastosowanie kilka systemów. Z tych powodów, nawet zakładając, że przepisy krajowe zapewniają pasażerom wysoki poziom ochrony, przepisy te nie pozwoliłyby osiągnąć podstawowych celów Unii, a nawet stałyby na przeszkodzie do ich osiągnięcia. Podsumowując, niniejsza inicjatywa ma na celu wyeliminowanie luki w przepisach UE, która w przypadku pozostawienia jej na szczeblu krajowym stwarzałaby ryzyko zakłóceń lub potencjalnych negatywnych skutków ubocznych.

• Proporcjonalność

Jak wyszczególniono w rozdziale 7 oceny skutków towarzyszącej niniejszemu wnioskowi, żaden z wariantów strategicznych nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia ogólnych celów polityki.

• Wybór instrumentu

Ocena skutków wykazała, że do osiągnięcia celu inicjatywy, której głównym celem jest zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony pasażerów w kontekście podróży multimodalnych, niezbędne są środki regulacyjne. Przepisy ustanowione w niniejszym wniosku należy stosować w sposób jednolity i skuteczny w całej Unii Europejskiej. Rozporządzenie, które stosuje się bezpośrednio, wydaje się być najwłaściwszym instrumentem do celów zapewnienia spójnego wdrożenia środków przewidzianych we wszystkich państwach członkowskich UE przy jednoczesnym ograniczeniu ryzyka zakłóceń

¹³ Zob. przypis 2 powyżej.

na jednolitym rynku, które mogłyby wynikać z różnic w sposobie, w jaki państwa członkowskie UE transponują wymogi do prawa krajowego. UE wybrała już rozporządzenie jako instrument prawny w celu ochrony praw pasażerów podróżujących odpowiednio samolotem, koleją, autobusem i autokarem oraz drogą morską i śródlądową drogą wodną.

3. WYNIKI OCEN EX POST, KONSULTACJI Z ZAINTERESOWANYMI STRONAMI I OCEN SKUTKÓW

- **Oceny ex post/oceny adekwatności obowiązującego prawodawstwa**

Ponieważ obecnie nie istnieją żadne przepisy, nie przeprowadzono oceny *ex post* ani oceny adekwatności.

- **Konsultacje z zainteresowanymi stronami**

Na potrzeby oceny skutków zgromadzono uwagi zainteresowanych stron za pomocą różnych środków, w tym otwartych konsultacji publicznych i ukierunkowanych konsultacji przeprowadzonych przez zewnętrznego wykonawcę za pośrednictwem kwestionariuszy internetowych, wywiadów i warsztatów. Do zainteresowanych stron zwrócono się o przekazanie danych zarówno jakościowych (opinii, poglądów, sugestii), jak i ilościowych (danych, statystyk).

W gronie zainteresowanych stron znaleźli się przedstawiciele branży, grupy reprezentujące pasażerów/konsumentów, osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, a także organy publiczne, tzn. osoby i podmioty, których dotyczy odnośna polityka, które stosują tę politykę oraz które są nią żywo zainteresowane¹⁴.

Aspekty problematyczne

„Podczas zmiany rodzaju transportu pasażerowie nie są chronieni przez istniejące prawa”: 89 ze 145 respondentów udzielających odpowiedzi na pytania zawarte w ukierunkowanym kwestionariuszu zdecydowanie lub w pewnym stopniu zgadza się, że problem jest istotny, natomiast 26 respondentów zdecydowanie lub w pewnym stopniu się nie zgadza. Do drugiej grupy należą głównie przewoźnicy (w ramach wszystkich rodzajów transportu) i ich organizacje parasolowe, którzy to przewoźnicy podczas wywiadów i specjalnych warsztatów argumentowali, że jest zbyt wcześnie na uregulowanie sektora, ponieważ ramy legislacyjne mogą zakłócić słabo rozwiniętą, lecz wschodzącą branżę. Podczas otwartych konsultacji publicznych 70 % (117 ze 166) respondentów zgodziło się w pewnym stopniu/zdecydowanie, że wspomniany problem jest istotny. W odpowiedzi na zaproszenie do zgłaszania uwag jedna organizacja pasażerska twierdziła, że należy zawsze zagwarantować pewność dotarcia do miejsca przeznaczenia, nawet w przypadku poważnych opóźnień i niezależnie od rodzaju transportu, z którego skorzystano.

„Osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się nie otrzymują pomocy przy zmianie rodzaju transportu”: 50 % (69 ze 138) respondentów zgadza się, że jest to istotny problem, natomiast 16 % (22 ze 138) zdecydowanie lub w pewnym stopniu się nie zgadza, 14 % (19 ze 138) jest neutralnie nastawionych, a 20 % (28 ze 138) nie wyraziło opinii. W ramach otwartych konsultacji publicznych 57 % (95 ze 167) respondentów uznaje to za istotny problem.

¹⁴ Więcej informacji na temat konsultacji z zainteresowanymi stronami można znaleźć w sprawozdaniu zbiorczym w załączniku 2 do oceny skutków SWD(2023) 386.

Cele polityki

71 % (101 ze 143) respondentów udzielających odpowiedzi na pytania zawarte w ukierunkowanym kwestionariuszu zgadza się z celem, jakim jest zaproponowanie odpowiednich ram prawnych dotyczących ochrony pasażerów, którzy doświadczają zakłóceń w podróży przy przesiadaniu się z jednego rodzaju transportu do drugiego, natomiast 11 % (16 spośród 143) nie zgadza się z tym celem. W ramach otwartych konsultacji publicznych 63 % (104 ze 165) respondentów ocenia adekwatność powyższego celu jako wysoką lub średnio wysoką, natomiast 16 % (26 ze 165) uważa, że jest ona niska/średnio niska.

Środki z zakresu polityki

Większość organizacji konsumenckich, które udzieliły odpowiedzi na pytania zawarte w ukierunkowanym kwestionariuszu, wyraziła poparcie dla środka ustawodawczego mającego na celu **zapewnienie, aby przewoźnicy i sprzedawcy biletów dostarczali pasażerom multimodalnym dodatkowe informacje**. Linie lotnicze i reprezentujące je organizacje wskazały, że nie mogą być prawnie zobowiązane do przekazywania informacji, których często nie posiadają (czas przesiadki i połączenia przesiadkowe) oraz wskazały, że dostarczanie informacji w czasie rzeczywistym o zakłóceniach w podróży jest niewykonalne, jeżeli pasażerowie zarezerwowali bilety za pośrednictwem sprzedawcy biletów. Organizacje parasolowe wyjaśniły, że środek ten powodowałby wzrost kosztów operacyjnych głównie ze względu na niezbędne aktualizacje systemów informatycznych wspomagających dokonywanie rezerwacji oraz ze względu na dodatkowe zasoby potrzebne do określenia istotnych informacji. Sprzedawcy biletów w mniejszym stopniu popierali dostarczanie informacji w czasie rzeczywistym i twierdzili, że takie rozwiązanie byłoby wykonalne tylko wtedy, gdyby przewoźnicy byli zobowiązani do udostępniania informacji pośrednikom.

Jeśli chodzi o **wprowadzenie prawa pasażerów do zwrotu kosztów lub zmiany trasy w przypadku zakłóceń w podróży**, większość organizacji pasażerskich udzielających odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu stwierdziła, że środek ustawodawczy miałby bardzo duży lub duży wpływ, podczas gdy nieznaczna większość przewoźników kolejowych, transportu wodnego, autobusowych i autokarowych uważa, że środek ustawodawczy miałby umiarkowany lub niewielki wpływ. Prawie wszyscy pośrednicy, którzy udzielili odpowiedzi na pytania zawarte w ukierunkowanym kwestionariuszu, zgodzili się, że proponowany środek pozwoliłby wnieść duży wkład, gdyby został wdrożony jako środek ustawodawczy i pod warunkiem zawarcia umów B2B z odpowiednimi zobowiązaniami. Jeżeli chodzi o wprowadzenie **pojedynczego punktu kontaktowego dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się w multimodalnych pasażerskich węzłach przesiadkowych**, jeden przedstawiciel takich osób podkreślił podczas specjalnych warsztatów, że ponieważ osoby o ograniczonej możliwości poruszania się wymagają różnego rodzaju pomocy, należałoby rozważyć wiele kwestii przy określaniu roli/zakresu takiego punktu i wyraził obawy, czy środek ten stanowi prawo miękkie. Jedna z organizacji osób o ograniczonej możliwości poruszania się, z którą przeprowadzono wywiad, zauważyła, że pojedynczy punkt kontaktowy bardzo pomógłby takim osobom w uzyskiwaniu pomocy i istotnych informacji. 10 z 17 linii lotniczych stwierdziło, że powyższy środek stanowiłby (bardzo) duży wkład. Podczas warsztatów linie lotnicze i ich organizacja parasolowa wyraziły poparcie dla tego środka, a jednocześnie podkreśliły znaczenie ustanowienia jasnych kanałów komunikacyjnych i określenia zakresu usług, które mają być świadczone. Jedna z organizacji linii lotniczych, z którą przeprowadzono wywiad, argumentowała, że pojedynczym punktem kontaktowym powinien być operator terminalu, tak jak w przypadku transportu lotniczego. 6 z 11 zarządców infrastruktury i terminali, którzy udzielili odpowiedzi na pytania zawarte

w ukierunkowanym kwestionariuszu, uważa, że środek ten (bardzo) przyczyniłby się do osiągnięcia celu polityki.

- **Gromadzenie i wykorzystanie wiedzy eksperckiej**

Badanie rozpoznawcze

Komisja przeprowadziła badanie rozpoznawcze dotyczące praw pasażerów w kontekście multimodalnym, które opublikowano w 2019 r.¹⁵ Uwzględniono wyniki tego badania, w szczególności w odniesieniu do określania luk prawnych oraz wielkości rynku multimodalnego przewozu pasażerów. W badaniu tym stwierdzono, że podejście ukierunkowane na rodzaje transportu przyjęte w pięciu obowiązujących rozporządzeniach w sprawie praw pasażerów może potencjalnie prowadzić do luk prawnych i ogólnie niewystarczającego uwzględnienia praw pasażerów w kontekście multimodalnym. Ograniczenie stanowi także dostępność danych, zarówno pod względem zakresu, jak i szczegółowości analizy.

Ocena skutków

Ocenę skutków oparto na badaniach i analizach przeprowadzonych przez Komisję. Komisja zleciła również zewnętrznemu, niezależnemu konsultantowi wsparcie oceny skutków w zakresie poszczególnych zadań, tj. oceny kosztów i korzyści, a także otwartych konsultacji publicznych i ukierunkowanych konsultacji (za pomocą wywiadów i warsztatów). Zewnętrzne badanie uzupełniające zostanie opublikowane wraz z niniejszym wnioskiem;

- **Ocena skutków**

Sprawozdanie z oceny skutków zostało przedłożone Radzie ds. Kontroli Regulacyjnej 7 czerwca 2023 r. Następnie 7 lipca 2023 r. Rada ds. Kontroli Regulacyjnej wydała pozytywną opinię z zastrzeżeniami. W szczególności w sprawozdaniu stwierdzono szereg niedociągnięć dotyczących opisu skali problemu oraz zakresu jego skutków; przedstawiono opis korzyści wynikających z poszczególnych wariantów oraz ocenę proporcjonalności preferowanego wariantu; a także podano zarys kosztów administracyjnych i dostosowawczych w ramach oceny zgodnie z zasadą „jedno więcej – jedno mniej”¹⁶. Wszystkie te niedociągnięcia uwzględniono w końcowym sprawozdaniu z oceny skutków przedłożonym wraz z niniejszym wnioskiem, w szczególności dzięki lepszemu opisowi wielkości rynku multimodalnego i obecnej niedoskonałości rynku pod względem ograniczania przedmiotowego problemu; skali konsekwencji problemu pod względem braku informacji i pomocy podczas podróży multimodalnych; korzyściom pod względem oszczędności w zakresie kosztów związanych z utrudnieniami dla konsumentów, przewoźników, pośredników i krajowych organów publicznych; porównaniu wariantów, w tym w odniesieniu do proporcjonalności; oraz zaklasyfikowaniu kosztów jednorazowych wdrożenia przepisów dotyczących informacji w czasie rzeczywistym i zintegrowania systemów łączności z pasażerami multimodalnymi jako koszty dostosowania, a nie koszty administracyjne.

Środki z zakresu polityki zawarte w trzech wariantach strategicznych dotyczących problemu 2 z tej oceny skutków („Niewystarczająca ochrona pasażerów podczas podróży

¹⁵ <https://op.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/fl176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>

¹⁶ Należy dodać linki do streszczenia i pozytywnej opinii Rady ds. Kontroli Regulacyjnej.

multimodalnych”) różnią się między trzema kategoriami biletów (A-B-C) przedstawionymi powyżej. Poniższa tabela zawiera przegląd poszczególnych wariantów strategicznych, z uwzględnieniem tych różnych kategorii biletów.

| | Kategoria A (Jedna umowa) | Kategoria B (Oddzielne bilety łączone i sprzedawane przez sprzedawcę biletów) | Kategoria C (Oddzielne bilety z inicjatywy pasażera) |
|-------------------|---|--|--|
| WS 2.1 | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) Podstawowy zbiór praw pasażerów (<i>ŚP B.3a</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) |
| WS 2.2 | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) informacje w czasie rzeczywistym (<i>ŚP B.2</i>) Podstawowy zbiór praw pasażerów (<i>ŚP B.3a</i>) Pojedynczy punkt kontaktowy (<i>ŚP B.5 i B.6</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) informacje w czasie rzeczywistym (<i>ŚP B.2</i>) Informacje o odrębnym charakterze biletów (<i>ŚP B.4a</i>) Pojedynczy punkt kontaktowy (<i>ŚP B.5 i B.6</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) Pojedynczy punkt kontaktowy (<i>ŚP B.5 i B.6</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) |
| WS 2.3 | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) informacje w czasie rzeczywistym (<i>ŚP B.2</i>) Rozszerzony zbiór praw pasażerów (<i>ŚP B.3b</i>) Pojedynczy punkt kontaktowy (<i>ŚP B.5 i B.6</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) informacje w czasie rzeczywistym (<i>ŚP B.2</i>) Informacje o odrębnym charakterze biletów (<i>ŚP B.4b</i>) Pojedynczy punkt kontaktowy (<i>ŚP B.5 i B.6</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) | Informacje dostarczane przed zakupem (<i>ŚP B.1</i>) Pojedynczy punkt kontaktowy (<i>ŚP B.5 i B.6</i>) Rozpatrywanie skarg przez branżę i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów (<i>ŚP B.7 i B.8</i>) |

W ocenie skutków stwierdzono, że preferowanym wariantem strategicznym jest WS 2.2. W ocenie skutków stwierdzono, że jest to najbardziej efektywny i skuteczny wariant strategiczny, ponieważ pozwala zapewnić sprawiedliwą równowagę między skutecznością interwencji w osiągnięciu celu, jakim jest z jednej strony zwiększenie ochrony pasażerów (w tym osób o ograniczonej możliwości poruszania się) w kontekście podróży multimodalnych, a z drugiej strony efektywnością pod względem kosztów dla branży, biorąc pod uwagę, że rynek ten jest w fazie rozwoju. WS 2.2 uznano również za najbardziej proporcjonalny środek oraz najspójniejszy pod względem spójności wewnętrznej i zewnętrznej.

Cele zrównoważonego rozwoju

Inicjatywa ta przyczynia się do realizacji **celów zrównoważonego rozwoju** nr 10 „Zmniejszyć nierówności w krajach i między krajami” (w odniesieniu do pasażerów z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się), nr 13 „Działania w dziedzinie klimatu” (zwiększone prawa pasażerów mogą zachęcić osoby do korzystania z transportu publicznego zamiast samochodów prywatnych) oraz nr 16 „Zapewnić wszystkim ludziom dostęp do wymiaru sprawiedliwości oraz budować na wszystkich szczeblach skuteczne i odpowiedzialne instytucje, sprzyjające włączeniu społecznemu” (ulepszone i dostępne środki dochodzenia roszczeń dla pasażerów oraz lepsze narzędzia egzekwowania prawa dla administracji).

Ocena spójności z celem neutralności klimatycznej

Przedmiotowy wniosek jest spójny z celem, jakim jest neutralność klimatyczna, określonym w Europejskim prawie o klimacie oraz celami Unii na 2030 i 2050 r. oraz przyczynia się do osiągnięcia celu zrównoważonego rozwoju nr 13 „Działania w dziedzinie klimatu”, o którym mowa powyżej.

- **Sprawność regulacyjna i uproszczenie**

Niniejsza inicjatywa stanowi część programu prac Komisji na 2023 r. w ramach załącznika II (Inicjatywy REFIT), uwzględnioną w części pod nagłówkiem „Gospodarka służąca ludziom”. Inicjatywa ta ma istotny wymiar w ramach programu REFIT pod względem uproszczenia przepisów dotyczących pasażerów podróżujących w kontekście multimodalnym.

W szczególności duży potencjał uproszczenia wiąże się z lepszymi informacjami na temat rodzaju biletu, z którym podróżują pasażerowie podczas podróży multimodalnej. Obecnie nie miałoby oni łatwego dostępu do takich informacji, o ile są one w ogóle dostępne. Pasażerowie multimodalni uzyskaliby także lepsze narzędzia dochodzenia roszczeń dzięki procedurom rozpatrywania skarg zarówno na poziomie branży, jak i organów krajowych, co ułatwiłoby tym pasażerom dochodzenie swoich praw. Wraz ze zwiększeniem praw w przypadku utraty połączenia między usługami przewozowymi (zwrot kosztów lub zmiana planu podróży) odpowiada to potencjalnej oszczędności kosztów dla pasażerów. W szczególności w przypadku osób o ograniczonej możliwości poruszania się istnieje również istotny potencjał w zakresie efektywności, kiedy to osoby te miałyby nie tylko prawo do bezpłatnej pomocy podczas podróży na podstawie pojedynczej umowy multimodalnej, ale również możliwość otrzymania skoordynowanej pomocy przy przesiadce w węzłach multimodalnych (pojedyncze punkty kontaktowe), podczas gdy obecnie musiałyby one złożyć kilka wniosków o pomoc do przewoźników i operatorów terminali.

Wniosek nieuchronnie wiązałby się z obciążeniem regulacyjnym, biorąc pod uwagę, że obecnie nie istnieją przepisy chroniące pasażerów odbywających podróże multimodalne. W tym kontekście istnieje jednak istotny czynnik łagodzący, zwłaszcza w przypadku przewoźników, polegający na tym, że stosują oni już większość środków w kontekście podróży w ramach jednego rodzaju transportu (np. zwrot kosztów lub zmiana trasy, opieka, pomoc dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się) – do tej pory nie brano pod uwagę tylko tej części podróży, podczas której pasażer zmienia rodzaj transportu. Ponadto przewoźnicy i pośrednicy, którzy kwalifikują się jako MŚP, byłiby zwolnieni z proponowanych przepisów dotyczących dostarczania informacji w czasie rzeczywistym (art. 5 i 6 wniosku).

Oczekuje się, że wpływ na konkurencyjność UE lub handel międzynarodowy będzie w dużej mierze neutralny.

We wniosku uwzględniono środowisko cyfrowe, w szczególności w odniesieniu do przekazywania w czasie rzeczywistym informacji na temat np. zakłóceń i opóźnień, które najlepiej byłoby również zapewnić za pomocą środków komunikacji cyfrowej, oraz proponowane przepisy dotyczące rozpatrywania skarg, w ramach których zarówno przedsiębiorstwa, jak i krajowe organy egzekwowania prawa muszą zapewnić pasażerom możliwość składania skarg zarówno w internecie, jak i poza nim. We wniosku uwzględniono także rosnącą obecność internetowych biur podróży, które byłyby skłonne oferować połączenie usług przewozowych potencjalnym pasażerom. Znajduje to odzwierciedlenie nie tylko w przepisach dotyczących wymiany informacji o podróży, ale również w odniesieniu do

odpowiedzialności pośredników sprzedających połączenie biletów na różne usługi przewozowe.

- **Prawa podstawowe**

W art. 38 Karty praw podstawowych wymaga się, aby polityki Unii zapewniały wysoki poziom ochrony konsumentów. W art. 26 Karty wezwano do integracji osób z niepełnosprawnościami oraz zobowiązano państwa członkowskie do wprowadzania środków mających zapewnić tym osobom samodzielność, integrację społeczną i zawodową oraz udział w życiu społeczności. Wzmocnienie praw pasażerów podróżujących w kontekście multimodalnym w UE pozwoli jeszcze bardziej podnieść ogólny wysoki poziom ochrony konsumentów.

Obowiązek udostępniania danych osobowych pasażerów ma wpływ na prawo do ochrony danych osobowych zgodnie z art. 8 Karty. Obowiązek ten jest konieczny i proporcjonalny w świetle celu, jakim jest zapewnienie skutecznej ochrony konsumentów zgodnie z art. 38 Karty. Ponadto, aby jeszcze bardziej ograniczyć skutki dla ochrony danych, wdraża się zabezpieczenia w zakresie ochrony danych, a mianowicie ograniczenie celu i jasny okres zatrzymywania. Dalsze przepisy wniosku dotyczące wykorzystania danych pasażerów przyczyniają się do poszanowania prawa do ochrony danych osobowych na podstawie art. 8 Karty dzięki jasnemu określeniu, które dane osobowe można wykorzystywać do określonych celów (do celu informowania, zwrotu kosztów i zmiany planu podróży pasażera, a także ze względów bezpieczeństwa i ochrony) oraz na jakich warunkach.

4. WPLYW NA BUDŻET

Wniosek nie ma wpływu finansowego na budżet UE.

5. ELEMENTY FAKULTATYWNE

- **Plany wdrożenia i monitorowanie, ocena i sprawozdania**

Komisja będzie monitorować wdrażanie i skuteczność tej inicjatywy na podstawie wskaźników postępu, o których mowa w rozdziale 9 oceny skutków. Po upływie pięciu lat od wejścia w życie proponowanych przepisów Komisja oceni, czy ich cele zostały osiągnięte.

W komunikacie „Długoterminowa konkurencyjność UE: perspektywa na przyszłość po 2030 r.”¹⁷ Komisja zobowiązała się do racjonalizacji i uproszczenia wymogów sprawozdawczych bez podważania powiązanych celów polityki. Niniejszy wniosek jest zgodny z tymi celami. Mimo że nałożono w nim na przewoźników oferujących pojedyncze umowy multimodalne obowiązek publikowania co dwa lata sprawozdania na temat wdrażania norm jakości usług tych przewoźników wraz z kluczowymi wskaźnikami skuteczności działania związanymi z prawami pasażerów (np. utracone połączenia, rozpatrywanie skarg, współpraca z przedstawicielami osób z niepełnosprawnościami), sprawozdania te są absolutnie niezbędne do monitorowania i egzekwowania praw pasażerów. Podczas konsultacji z zainteresowanymi stronami przewoźnicy wskazali, że gromadzą już przedmiotowe dane, a częstotliwość składania sprawozdań (tylko co dwa lata) wybrano w celu utrzymania kosztów wdrożenia tych środków na niskim poziomie. Oprócz tego, że sprawozdania te są cennym źródłem informacji dla krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów dysponujących ograniczonymi zasobami umożliwiającymi im

¹⁷ COM(2023) 168.

wykonywanie zadań związanych z monitorowaniem i egzekwowaniem przepisów, sprawozdania te umożliwią pasażerom podejmowanie świadomych decyzji co do wyboru przewoźnika na podstawie jakości usług, a także mogą zachęcać do konkurencji między przewoźnikami w zależności od jakości ich usług. Podobnie obowiązek składania co dwa lata przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów sprawozdań na temat działań podjętych w celu zapewnienia stosowania rozporządzenia oraz odpowiednich danych statystycznych dotyczących np. skarg pozwoliłby Komisji na weryfikację wdrażania tego rozporządzenia.

- **Szczegółowe objaśnienia poszczególnych przepisów wniosku**

Struktura rozporządzenia jest inspirowana obowiązującymi rozporządzeniami w sprawie praw pasażerów, w szczególności najnowszym rozporządzeniem (UE) 2021/782 dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Rozporządzenie będzie się składało z następujących głównych rozdziałów:

Rozdział I: Przepisy ogólne

Rozdział I zawiera przepisy ogólne rozporządzenia, w których określono przedmiot oraz cele, zakres i definicje. Ponadto określono uzupełniający charakter wniosku w stosunku do obowiązującego prawa Unii dotyczącego praw pasażerów.

Rozdział II: Umowy przewozu i informacje

Rozdział II zawiera przepisy dotyczące umów przewozu i informowania pasażerów przez przewoźników, pośredników oraz zarządców multimodalnych węzłów przesiadkowych. W rozdziale tym opisano informacje, które należy przekazać pasażerom przed podróżą i w jej trakcie (w czasie rzeczywistym), a także sposoby wymiany i współpracy w tej sprawie między różnymi rodzajami zaangażowanych przedsiębiorstw.

Rozdział III: Odpowiedzialność w przypadku utraty połączeń

Rozdział III zawiera przepisy dotyczące pomocy dla pasażerów (zwrot kosztów, zmiana planu podróży, opieka) posiadających pojedynczą umowę multimodalną w przypadku utraty połączenia w ramach kolejnej usługi przewozowej. Ponadto w rozdziale tym określono proces zwrotu kosztów, w przypadku gdy taką umowę nabyto u pośrednika. W tym rozdziale wyjaśniono również odpowiedzialność przewoźników i pośredników oferujących łączone bilety multimodalne. Ponadto wprowadzono wspólny formularz wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie.

Rozdział IV: Osoby z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się

W rozdziale IV przedstawiono przepisy dotyczące ochrony i pomocy dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się w kontekście podróży multimodalnych. Oprócz szczegółowego określenia prawa do przewozu i pomocy osób o ograniczonej możliwości poruszania się posiadających pojedynczą umowę multimodalną wprowadza się ustanowienie pojedynczych punktów kontaktowych w multimodalnych pasażerskich węzłach przesiadkowych. Węzły te odpowiadają multimodalnym pasażerskim węzłom przesiadkowym, które do 2030 r. należy rozwinąć

w każdym węźle miejskim sieci TEN-T zgodnie z wnioskiem dotyczącym rozporządzenia w sprawie unijnych wytycznych dotyczących rozwoju transeuropejskiej sieci transportowej¹⁸.

Rozdział V: Jakość usług i skargi

Rozdział V zawiera przepisy dotyczące jakości usług i rozpatrywania skarg przez przewoźników, pośredników oraz zarządców multimodalnych węzłów przesiadkowych.

Rozdział VI: Informacje i egzekwowanie przepisów

Rozdział VI zawiera przepisy dotyczące informowania pasażerów o ich prawach oraz egzekwowania przepisów rozporządzenia. Jeżeli chodzi o wspomniane przepisy, rozdział ten zawiera przepisy dotyczące wyznaczenia krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów, opartego na analizie ryzyka podejścia do monitorowania przestrzegania praw pasażerów, wymiany informacji przez właściwe przedsiębiorstwa z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów oraz współpracy między państwami członkowskimi a Komisją.

Rozdział VII: Przepisy końcowe

Rozdział VII zawiera przepisy dotyczące obowiązków sprawozdawczych i procedury komitetowej.

Załączniki

W załączniku I określono wykaz węzłów miejskich, w których należy ustanowić i obsługiwać multimodalne pasażerskie węzły przesiadkowe oraz odpowiadające im pojedyncze punkty kontaktowe.

Załącznik II zawiera minimalne normy jakości usług, których muszą przestrzegać przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne oraz zarządcy multimodalnych węzłów przesiadkowych.

¹⁸ Wniosek dotyczący ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY w sprawie unijnych wytycznych dotyczących rozwoju transeuropejskiej sieci transportowej, zmieniającego rozporządzenie (UE) 2021/1153 i rozporządzenie (UE) nr 913/2010 oraz uchylającego rozporządzenie (UE) nr 1315/2013 (COM(2021) 812 final z 14.12.2021 – 2021/0420(COD)).

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY**w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych**

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 91 ust. 1 i art. 100 ust. 2,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego¹,uwzględniając opinię Komitetu Regionów²,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Przepisy Unii dotyczące praw pasażerów³ skutkowały znaczną poprawą ochrony praw pasażerów podróżujących drogą powietrzną, morską i śródlądowymi drogami wodnymi, autobusem i autokarem oraz koleją, gdy plany podróży tych pasażerów są zakłócane przez duże opóźnienia i odwołania.
- (2) Wdrożenie praw ustanowionych i chronionych na podstawie tych rozporządzeń ujawniło jednak niedociągnięcia w odniesieniu do pasażerów, którzy odbywają lub zamierzają odbyć podróż obejmującą połączenie różnych rodzajów transportu, uniemożliwiające tym samym pełne wykorzystanie potencjału praw pasażerów.

¹ Dz.U. C [...] z [...], s. [...].

² Dz.U. C [...] z [...], s. [...].

³ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91, Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj?locale=pl#>; rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj?locale=pl>; rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (przekształcenie), Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=pl> rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj?locale=pl>; rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj?locale=pl>

- (3) W ramach wspólnej polityki transportowej ważne jest zabezpieczenie praw pasażerów zmieniających rodzaj transportu, aby pomóc w rozwoju podróży multimodalnych oraz zapewnić pasażerom lepszy wybór pod względem wariantów podróży.
- (4) Należy zatem rozszerzyć unijne normy ochrony określone w rozporządzeniach (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) 2021/782, (UE) nr 1177/2010 i (UE) nr 181/2011 w odniesieniu do podróży z wykorzystaniem jednego rodzaju transportu, tak aby normy te obejmowały prawa pasażerów zmieniających rodzaj transportu oraz aby przedsiębiorstwa biorące udział w podróży multimodalnej działały na podstawie zharmonizowanych przepisów.
- (5) Należy zapewnić ochronę prawną pasażerom odbywającym podróże multimodalne w przypadku braku szczegółowych sektorowych przepisów Unii w tej dziedzinie.
- (6) Ustanowione w niniejszym rozporządzeniu prawa pasażerów, którzy odbywają podróże multimodalne, powinny służyć uzupełnieniu ochrony, z której ci sami pasażerowie korzystają już na podstawie przepisów Unii dotyczących praw pasażerów. W związku z tym niniejsze rozporządzenie powinno pozostawać bez uszczerbku dla praw i obowiązków wynikających z tego prawodawstwa.
- (7) Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć zastosowania do pojedynczych umów multimodalnych, jeżeli są one częścią imprezy turystycznej, a prawo do zwrotu kosztów wynika z dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302⁴. Z uwagi na ochronę pasażerów przewidzianą w tej dyrektywie niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć również zastosowania do łączonych biletów multimodalnych, jeżeli łączy je organizator w ramach imprezy turystycznej.
- (8) Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby dyskryminacja ze względu na obywatelstwo pasażera lub miejsce prowadzenia działalności w Unii przez przewoźnika lub pośrednika była zakazana, jeżeli przewoźnicy lub pośrednicy oferują warunki umowne i taryfy za podróże multimodalne ogółowi społeczeństwa. Nie należy zakazywać stosowania taryf socjalnych, pod warunkiem że środki takie są proporcjonalne i nie są uzależnione od obywatelstwa danego pasażera. W świetle rozwoju platform internetowych prowadzących sprzedaż biletów na przewóz osób państwa członkowskie powinny zwracać szczególną uwagę na zapewnienie, aby nie dochodziło do dyskryminacji ze względu na obywatelstwo pasażera lub miejsce prowadzenia działalności w Unii przez przewoźnika lub pośrednika w trakcie uzyskiwania dostępu do internetowych interfejsów lub przy zakupie biletów. Ponadto niezależnie od sposobu zakupu określonego rodzaju biletu poziom ochrony pasażera powinien być taki sam.
- (9) Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby przewoźnicy i pośrednicy oferujący umowy przewozu do celów podróży multimodalnej informowali pasażera o rodzaju biletu lub biletów związanych z tą podróżą oraz o prawach przysługujących temu pasażerowi, w szczególności w odniesieniu do utraconych połączeń.
- (10) Dostęp do informacji o podróży, w tym danych w czasie rzeczywistym, ułatwia podróże multimodalne i pozwala zapewnić pasażerom szerszy zakres możliwości

⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI:<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=pl#>).

podróży. W tym względzie w rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2017/1926⁵ określono dostępność takich danych o podróży i ruchu dla krajowych punktów dostępu w celu zapewnienia, aby sprzedawcy biletów mogli informować pasażerów przed podróżą i w jej trakcie. Aby uniknąć niepotrzebnych obciążeń dla przewoźników oferujących pojedyncze umowy multimodalne, powinni oni mieć możliwość przestrzegania przepisów niniejszego rozporządzenia dotyczących przekazywania informacji o podróży innym przewoźnikom i pośrednikom sprzedającym usługi w zakresie, w jakim przekazują oni te dane takim krajowym punktom dostępu.

- (11) Przewoźnicy i pośrednicy, którzy są małymi i średnimi przedsiębiorstwami (MŚP) spełniającymi kryteria określone w załączniku I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014⁶, często mają ograniczone zasoby, co może ograniczać ich dostęp do informacji, zwłaszcza w kontekście nowych technologii. W związku z tym tacy przewoźnicy i pośrednicy powinni być zwolnieni z wymogów dotyczących dostarczania pasażerom multimodalnym informacji w czasie rzeczywistym.
- (12) Pasażerowie, którzy mają pojedynczą umowę multimodalną i którzy utracą połączenie z powodu opóźnienia lub odwołania poprzedniej usługi w ramach tej umowy, powinni mieć możliwość otrzymania zwrotu kosztów za bilety albo oferty zmiany trasy podróży na satysfakcjonujących warunkach, a w czasie oczekiwania na późniejsze połączenie powinni zostać otoczeni należytą opieką.
- (13) W przypadku gdy pojedynczą umowę multimodalną rezerwuje się przez pośrednika, dany pośrednik i przewoźnik umowy powinni poinformować pasażera o procesie zwrotu kosztów. W szczególności przewoźnik umowy powinien publicznie określić, czy współpracuje z pośrednikami przy przetwarzaniu zwrotów kosztów, a jeśli tak, to z jakim pośrednikiem.
- (14) Prawidłowe informacje na temat usługi transportu multimodalnego są również niezbędne, gdy pasażerowie nabywają bilety od pośredników. W przypadku gdy pośrednicy sprzedają odrębne bilety na różne usługi przewozowe jako pakiet w formie łączonego biletu multimodalnego, powinni oni wyraźnie poinformować pasażera, że bilety te nie zapewniają takiego samego poziomu ochrony jak pojedyncze umowy multimodalne oraz że bilety te nie zostały wystawione jako pojedyncze umowy multimodalne przez przewoźnika lub przewoźników świadczących daną usługę. W przypadku gdy pośrednicy nie spełnią tego wymogu, ich odpowiedzialność powinna obejmować zwrot kosztów biletu oraz dodatkowe odszkodowanie w wysokości 75 % tej kwoty.
- (15) W świetle Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych oraz w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się możliwości podróży multimodalnej porównywalnych do tych, jakimi dysponują inni obywatele, należy ustanowić przepisy zakazujące dyskryminacji oraz dotyczące udzielania takim osobom pomocy podczas ich podróży multimodalnej. Należy zwłaszcza zwrócić szczególną uwagę na przekazywanie osobom

⁵ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/1926 z dnia 31 maja 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE w odniesieniu do świadczenia ogólnounijnych usług w zakresie informacji o podróżach multimodalnych (Dz.U. L 272 z 21.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

⁶ Rozporządzenie Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznające niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktat (Dz.U. L 187 z 26.6.2014, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się informacji dotyczących dostępności usług przewozowych, warunków dostępu do pojazdów oraz udogodnień na pokładzie podczas zmiany rodzaju transportu. Jeżeli informacje dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się dostarcza się w przystępnych formatach, informacje te należy dostarczać zgodnie z obowiązującymi przepisami, takimi jak wymogi dostępności określone w załączniku I do dyrektywy (UE) 2019/882⁷. W świetle korzyści w zakresie bezpieczeństwa, wygody i dostępności państwa członkowskie powinny zachęcać do korzystania z europejskich portfeli tożsamości cyfrowej do identyfikacji i uwierzytelniania w kontekście transportu multimodalnego, w szczególności aby wspomagać osoby wymagające szczególnego traktowania lub osoby z niepełnosprawnościami.

- (16) Przewoźnicy i zarządcy multimodalnych węzłów przesiadkowych powinni aktywnie współpracować z organizacjami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnościami w celu poprawy jakości dostępu do usług przewozowych. Aby ułatwić dostęp do multimodalnych usług pasażerskich osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, państwa członkowskie, przewoźnicy i zarządcy terminali powinni ustanowić krajowe pojedyncze punkty kontaktowe w celu koordynacji informacji i pomocy w multimodalnych pasażerskich węzłach przesiadkowych w niektórych głównych węzłach miejskich.
- (17) Ponadto państwa członkowskie powinny mieć możliwość wymagania od przewoźników i zarządców terminali utworzenia krajowych pojedynczych punktów kontaktowych w celu koordynacji informacji i pomocy w dodatkowych multimodalnych pasażerskich węzłach przesiadkowych.
- (18) Przewoźnicy i zarządcy terminali powinni określać normy jakości obsługi w multimodalnych usługach pasażerskich, zarządzać nimi oraz je monitorować. Przewoźnicy powinni również udostępniać publicznie informacje dotyczące ich wyników w zakresie jakości usług.
- (19) Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć wpływu na prawa pasażerów do składania skarg do organu krajowego lub do dochodzenia roszczeń na drodze prawnej w ramach procedur krajowych.
- (20) W celu utrzymania wysokiego poziomu ochrony konsumentów w transporcie multimodalnym państwa członkowskie powinny być zobowiązane do wyznaczenia krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów, aby ściśle monitorować stosowanie niniejszego rozporządzenia oraz egzekwować je na poziomie krajowym. Organy te powinny mieć możliwość stosowania różnych środków egzekwowania. Pasażerowie powinni mieć możliwość składania do tych organów, lub do każdego innego organu wyznaczonego w tym celu przez państwo członkowskie, skarg na domniemane naruszenia niniejszego rozporządzenia. Należy zauważyć, że państwa członkowskie mogą zdecydować o wyznaczeniu krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów, który jest również wyznaczony jako organ odpowiedzialny za egzekwowanie innych unijnych przepisów dotyczących praw pasażerów.

⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, s. 70), ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj.?locale=pl>

- (21) Przetwarzanie danych osobowych powinno odbywać się zgodnie z przepisami prawa Unii dotyczącymi ochrony danych osobowych, określonymi zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679⁸. Wszelkie przetwarzanie danych osobowych musi odbywać się w szczególności zgodnie z wymogami określonymi w art. 5 ust. 1 i art. 6 ust. 1 tego rozporządzenia. Należy również zauważyć, że obowiązki informowania pasażerów o ich prawach pozostają bez uszczerbku dla spoczywającego na administratorze obowiązku przekazania informacji osobie, której dane dotyczą, zgodnie z art. 12, 13 i 14 rozporządzenia (UE) 2016/679.
- (22) W celu zapewnienia, aby pasażer otrzymywał informacje dotyczące podróży multimodalnej, zarówno przed podróżą, jak i w jej trakcie, konieczna może być wymiana danych kontaktowych pasażera z przewoźnikiem. Przewoźnik może wykorzystywać te dane kontaktowe wyłącznie w celu wypełnienia obowiązku informowania wynikającego z niniejszego rozporządzenia oraz w celu wypełnienia obowiązków przewoźnika wynikających z mającego zastosowanie prawa Unii w zakresie bezpieczeństwa i ochrony. Te dane osobowe nie powinny być przetwarzane do żadnych innych celów i powinny zostać usunięte w ciągu 72 godzin od zakończenia umowy przewozu, chyba że dalsze przechowywanie danych kontaktowych jest uzasadnione w celu wypełnienia obowiązków w odniesieniu do prawa pasażera do zmiany planu podróży, zwrotu kosztów lub odszkodowania.
- (23) Państwa członkowskie powinny ustanowić kary mające zastosowanie w przypadku naruszeń niniejszego rozporządzenia oraz zapewnić stosowanie tych kar. Przewidziane kary powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.
- (24) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, a mianowicie rozwój unijnego rynku multimodalnego przewozu osób oraz ustanowienie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych nie mogą zostać osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest ich lepsze osiągnięcie na poziomie Unii, może ona podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule, niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.
- (25) W celu zapewnienia jednolitych warunków wykonywania niniejszego rozporządzenia należy powierzyć Komisji uprawnienia wykonawcze. Uprawnienia te powinny być wykonywane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011⁹. W przypadku przyjmowania wspólnych formularzy wniosków o zwrot kosztów i wniosków o odszkodowanie należy stosować procedurę sprawdzającą.
- (26) Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw podstawowych i zasad zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, w szczególności art. 21, 26, 38 i 47, dotyczących, odpowiednio, zakazu wszelkich form dyskryminacji, integracji osób

⁸ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

⁹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

z niepełnosprawnościami, zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów oraz prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu. Sądy państw członkowskich muszą stosować niniejsze rozporządzenie w sposób spójny z tymi prawami i zasadami,

- (27) Zgodnie z art. 42 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 skonsultowano się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych; swoją opinię wydał on w dniu [...],

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

Artykuł 1

Przedmiot

Niniejszym rozporządzeniem ustanawia się zasady mające zastosowanie do transportu multimodalnego w odniesieniu do:

- a) niedyskryminacji pasażerów w zakresie warunków transportu i zapewniania biletów;
- b) informacji dla pasażerów;
- c) praw pasażerów w przypadku zakłóceń, w szczególności w kontekście utraty połączenia między różnymi rodzajami transportu;
- d) niedyskryminacji osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pomocy dla nich;
- e) określenia i monitorowania norm jakości usług;
- f) rozpatrywania skarg;
- g) ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów;
- h) kar.

Artykuł 2

Zakres stosowania

1. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do podróży multimodalnych, w ramach których wszystkie odnośne usługi przewozowe wchodzą w zakres przepisów Unii dotyczących praw pasażerów¹⁰, oferowanych pasażerom przez przewoźników lub pośredników w formie:

¹⁰ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1), ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj?locale=pl#>; rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące

- a) pojedynczej umowy multimodalnej,
 - b) łączonego biletu multimodalnego,
 - c) oddzielnych biletów multimodalnych.
2. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do przewoźników, pośredników i zarządców terminali. Ma ono również zastosowanie do zarządców multimodalnych węzłów przesiadkowych obsługujących pojedyncze punkty kontaktowe w multimodalnych pasażerskich węzłach przesiadkowych w węzłach miejskich wymienionych w załączniku I.
3. Niniejsze rozporządzenie pozostaje bez uszczerbku dla następujących przepisów określonych w innym prawodawstwie Unii regulującym inne aspekty ochrony pasażerów i uzupełnia tę ochronę:
- a) przepisów Unii dotyczących praw pasażerów;
 - b) przepisów Unii dotyczących imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych¹¹;
 - c) przepisów Unii dotyczących ochrony konsumentów¹².
4. Niniejsze rozporządzenie nie ma zastosowania do łączonych biletów multimodalnych, jeżeli są one łączone przez organizatora w ramach imprezy turystycznej na podstawie dyrektywy (UE) 2015/2302¹³.

praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (przekształcenie) (Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>); rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=pl#>).

¹² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz.U. L 345 z 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>); dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Tekst mający znaczenie dla EOG), (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>); dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>); dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 z dnia 25 listopada 2020 r. w sprawie powództw przedstawicielskich wytaczanych w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylająca dyrektywę 2009/22/WE (Dz.U. L 409 z 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>); dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

5. Art. 7 ust. 1 lit. a) ma zastosowanie do pasażerów, których pojedyncze umowy multimodalne stanowią część imprezy turystycznej, chyba że na mocy dyrektywy (UE) 2015/2302 powstaje prawo do zwrotu kosztów¹⁴.

Artykuł 3

Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

- 1) „podróż multimodalna” oznacza podróż pasażera między punktem rozpoczęcia podróży a miejscem docelowym, obejmującą co najmniej dwie usługi przewozowe i co najmniej dwa rodzaje transportu;
- 2) „przewoźnik” oznacza osobę fizyczną lub prawną niebędącą pośrednikiem, oferującą ogółowi społeczeństwa usługi przewozowe, w tym:
 - a) obsługujących przewoźników zgodnie z definicją w art. 2 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 261/2004;
 - b) przedsiębiorstwa kolejowe zgodnie z definicją w art. 3 pkt 1 rozporządzenia (UE) 2021/782;
 - c) przewoźników zgodnie z definicją w art. 3 lit. d) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010
 - d) przewoźników zgodne z definicją w art. 3 lit. e) rozporządzenia (UE) nr 181/2011;
- 3) „sprzedawca biletów” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną niebędącą przewoźnikiem, działającą w imieniu przewoźnika lub pasażera w celu zawarcia umów przewozu;
- 4) „pośrednik” oznacza sprzedawcę biletów, organizatora lub sprzedawcę detalicznego zgodnie z definicją odpowiednio w art. 3 pkt 8 i 9 dyrektywy (UE) 2015/2302, innego niż przewoźnik;
- 5) „bilet” oznacza ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy;
- 6) „umowa przewozu” oznacza umowę przewozu zawartą między przewoźnikiem a pasażerem dotyczącą świadczenia co najmniej jednej usługi przewozowej;
- 7) „pojedyncza umowa multimodalna” oznacza umowę przewozu dotyczącą podróży multimodalnej obejmującą następujące po sobie usługi przewozowe świadczone przez jednego przewoźnika lub większą ich liczbę;

¹³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=pl#>).

¹⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=pl#>).

- 8) „łączony bilet multimodalny” oznacza bilet lub bilety na podróż multimodalną stanowiące odrębne umowy przewozu, które są łączone przez przewoźnika lub pośrednika z własnej inicjatywy i które są nabywane za pomocą jednorazowej płatności przez pasażera;
- 9) „oddzielne bilety multimodalne” oznaczają bilety na podróż multimodalną stanowiące odrębne umowy przewozu, które są oferowane wspólnie przez przewoźnika lub pośrednika i które są nabywane przez pasażera w drodze odrębnych płatności;
- 10) „usługa przewozowa” oznacza usługę przewozu osób wykonywaną między terminalami zgodnie z rozkładem, w tym usługi przewozowe oferowane w przypadku zmiany trasy;
- 11) „organ zarządzający portem lotniczym” oznacza organ zdefiniowany w lit. f) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006;
- 12) „port lotniczy” oznacza port lotniczy zdefiniowany w lit. j) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006;
- 13) „zarządca stacji kolejowej” oznacza zarządcę stacji zdefiniowanego w art. 3 pkt 3 rozporządzenia (UE) 2021/782;
- 14) „stacja kolejowa” oznacza stację zdefiniowaną w art. 3 pkt 22 rozporządzenia (UE) 2021/782;
- 15) „terminal portowy” oznacza terminal zdefiniowany w art. 3 lit. k) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010;
- 16) „operator terminalu portowego” oznacza operatora terminalu zdefiniowanego w art. 3 lit. s) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010;
- 17) „terminal autobusowy” oznacza terminal zdefiniowany w art. 3 lit. m) rozporządzenia (UE) nr 181/2011;
- 18) „podmiot zarządzający terminalem autobusowym” oznacza podmiot zdefiniowany w art. 3 lit. o) rozporządzenia (UE) nr 181/2011;
- 19) „terminal” oznacza port lotniczy, stację kolejową, terminal portowy lub terminal autobusowy;
- 20) „zarządca terminalu” oznacza organ zarządzający portem lotniczym, zarządcę stacji kolejowej, operatora terminalu portowego lub podmiot zarządzający terminalem autobusowym;
- 21) „multimodalny pasażerski węzeł przesiadkowy” oznacza punkt połączenia między co najmniej dwoma rodzajami transportu pasażerskiego, w którym zapewniono dostęp do transportu publicznego oraz możliwość zmiany rodzaju transportu, włącznie z infrastrukturą „parkuj i jedź” oraz aktywnymi rodzajami transportu, oraz który pełni funkcję interfejsu między węzłami miejskimi i dalekobieżnymi sieciami transportowymi;
- 22) „zarządca multimodalnego węzła przesiadkowego” oznacza zarządcę terminalu odpowiedzialnego za zarządzanie multimodalnym pasażerskim węzłem przesiadkowym;
- 23) „utracone połączenie podczas podróży multimodalnej” oznacza sytuację, w której pasażer utraci kolejną usługę przewozową lub kolejne usługi przewozowe w trakcie podróży multimodalnej w wyniku opóźnienia lub odwołania wcześniejszej usługi

przewozowej lub wcześniejszych usług przewozowych lub odjazdu przed planowaną godziną odjazdu;

- 24) „osoba z niepełnosprawnościami” i „osoba o ograniczonej możliwości poruszania się” oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku;
- 25) „małe i średnie przedsiębiorstwa” lub „MŚP” oznaczają przedsiębiorstwa spełniające kryteria określone w załączniku I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014;

ROZDZIAŁ II

UMOWY PRZEWOZU I INFORMACJE

Artykuł 4

Niedyskryminacyjne warunki umowy i taryfy

1. Bez uszczerbku dla taryf socjalnych przewoźnicy lub pośrednicy oferują ogółowi społeczeństwa warunki umowne i taryfy podróży multimodalnych bez stosowania bezpośredniej lub pośredniej dyskryminacji ze względu na obywatelstwo pasażera lub miejsce prowadzenia działalności w Unii przewoźnika lub pośrednika.
2. Taryfy socjalne są dopuszczalne, pod warunkiem że nie wiążą się z dyskryminacją ze względu na przynależność państwową pasażera.

Artykuł 5

Informacje o podróży dla pasażerów

1. Przewoźnicy i pośrednicy oferujący umowy przewozu w imieniu jednego przewoźnika lub większej ich liczby przed zakupem przekazują pasażerowi informacje o tym, czy bilet lub bilety oferowane na podróż multimodalną stanowią pojedynczą umowę multimodalną, łączony bilet multimodalny lub oddzielne bilety multimodalne, a także o prawach związanych z rodzajem umowy lub biletu.
2. Przed dokonaniem zakupu przewoźnicy i pośrednicy oferujący w imieniu jednego przewoźnika lub większej ich liczby umowy przewozu na potrzeby podróży multimodalnej udzielają pasażerowi ogólnych wskazówek dotyczących minimalnego czasu połączenia między poszczególnymi rodzajami usług przewozowych oferowanych w ramach podróży multimodalnej.
3. Zarządcy multimodalnych węzłów przesiadkowych zapewniają również ogólne wytyczne dotyczące minimalnego czasu połączenia między poszczególnymi rodzajami usług przewozowych, które są obsługiwane w multimodalnym węźle przesiadkowym.
4. Przewoźnicy i pośrednicy oferujący w imieniu jednego przewoźnika lub większej ich liczby umowy przewozu na potrzeby podróży multimodalnej przekazują pasażerowi – przed odbyciem podróży multimodalnej – informacje obejmujące:
 - a) ogólne warunki mające zastosowanie do umowy;

- b) rozkłady jazdy i warunki realizacji najszybszej podróży multimodalnej;
 - c) rozkłady jazdy i warunki wszystkich dostępnych opłat za przewóz w przypadku podróży multimodalnej, z zaznaczeniem najniższych opłat za przewóz;
 - d) zakłócenia i opóźnienia mające wpływ na podróż multimodalną (planowane i w czasie rzeczywistym)
 - e) procedury składania skarg zgodnie z art. 18.
5. Przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne i łączone bilety multimodalne oraz, w miarę możliwości, pośrednicy oferujący łączone bilety multimodalne przekazują pasażerowi podczas podróży informacje obejmujące:
- a) zakłócenia i opóźnienia (planowane i w czasie rzeczywistym);
 - b) główne przesiadkowe usługi przewozowe;
 - c) kwestie bezpieczeństwa i ochrony występujące na pokładzie pojazdu wykorzystywanego do świadczenia usługi przewozowej i w terminalach.
6. Informacje, o których mowa w ust. 1–5, przekazuje się w najodpowiedniejszej formie, w tym z wykorzystaniem odpowiednich technologii komunikacyjnych. Informacje te są przekazywane w przystępnym formacie.
7. Informacje dla pasażerów przekazuje się również drogą elektroniczną, jeżeli jest to technicznie możliwe. W przypadku gdy informacje przekazywane są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, przewoźnicy i pośrednicy zapewniają pasażerowi możliwość przechowywania wszelkiej korespondencji pisemnej, w tym daty i godziny takiej korespondencji, na trwałym nośniku. Wszystkie środki komunikacji muszą umożliwiać pasażerowi szybkie skontaktowanie się z nimi i skuteczną komunikację.
8. W przypadku gdy pasażer nie nabywa pojedynczej umowy multimodalnej bezpośrednio od przewoźnika, lecz za pośrednictwem pośrednika, pośrednik ten przekazuje dane kontaktowe pasażera oraz dane rezerwacji zainteresowanym przewoźnikom. Przewoźnik może wykorzystywać te dane kontaktowe wyłącznie w zakresie niezbędnym do wypełnienia swoich obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia w zakresie udzielania informacji, zapewnienia opieki, zwrotu kosztów, zmiany trasy i odszkodowania oraz w celu wypełnienia obowiązków przewoźnika wynikających z mającego zastosowanie prawa Unii dotyczącego bezpieczeństwa i ochrony. Przewoźnik usuwa te dane kontaktowe w ciągu 72 godzin od zakończenia umowy przewozu, chyba że dalsze przechowywanie danych kontaktowych jest uzasadnione w celu wypełnienia obowiązków w odniesieniu do prawa pasażera do zmiany planu podróży, zwrotu kosztów lub odszkodowania.
9. Przewoźnicy i pośrednicy będący MŚP są zwolnieni z przepisów niniejszego artykułu dotyczących przekazywania informacji w czasie rzeczywistym.

Artykuł 6

Dostęp przewoźników i pośredników do informacji o podróży

1. Bez uszczerbku dla art. 10 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2021/782 przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne zapewniają innym przewoźnikom

i pośrednikom, którzy sprzedają swoje umowy, dostęp do informacji o podróży określonych w art. 5 ust. 2–5.

2. Przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne przekazują te informacje i udzielają dostępu w sposób niedyskryminacyjny i bez zbędnej zwłoki. Jednorazowy wniosek jest wystarczający, aby uzyskać stały dostęp do informacji. Przewoźnik zobowiązany do udostępniania informacji zgodnie z ust. 1 może zwrócić się o zawarcie umowy lub innego porozumienia, na podstawie którego rozpowszechniane będą informacje lub przyznawany będzie do nich dostęp. Warunki umów lub porozumień dotyczących wykorzystania informacji nie mogą, jeśli nie jest to niezbędne, ograniczać możliwości ich ponownego wykorzystania. Warunki te nie mogą być stosowane do ograniczania konkurencji. Przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne mogą wymagać od innych przewoźników i pośredników sprawiedliwego, rozsądnego i proporcjonalnego odszkodowania finansowego za koszty poniesione w związku z zapewnieniem dostępu.
3. Informacje rozpowszechniane są i dostęp do nich zapewniany jest za pomocą odpowiednich środków technicznych, takich jak interfejsy programowania aplikacji. Należy zapewnić zgodność tych interfejsów programowania aplikacji ze specyfikacjami określonymi w aktach wykonawczych przyjętych na podstawie dyrektywy (UE) 2016/797.
4. Jeżeli informacje objęte zakresem stosowania ust. 1 przekazywane są zgodnie z innymi unijnymi aktami prawnymi, w szczególności aktami delegowanymi przyjętymi na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE¹⁵, odpowiednie obowiązki wynikające z niniejszego artykułu uznaje się również za spełnione.

ROZDZIAŁ III

UTRATA POŁĄCZEŃ

Artykuł 7

Zwrot kosztów biletu oraz zmiana trasy

1. W przypadku gdy utracone połączenie kolejnej usługi przewozowej podczas podróży multimodalnej realizowanej na podstawie zawartej pojedynczej umowy multimodalnej ma miejsce lub można zasadnie oczekiwać, że nastąpi z powodu opóźnienia lub odwołania poprzedniej usługi przewozowej realizowanej na podstawie tej samej umowy, przewoźnik umowny niezwłocznie oferuje pasażerowi wybór między jedną z opcji, do których należą:
 - a) zwrot pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za niezrealizowaną część lub niezrealizowane części podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży pasażera, wraz z zapewnieniem, w stosownych

¹⁵ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE z dnia 7 lipca 2010 r. w sprawie ram wdrażania inteligentnych systemów transportowych w obszarze transportu drogowego oraz interfejsów z innymi rodzajami transportu (Dz.U. L 207 z 6.8.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

przypadkach, połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie;

- b) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie;
- c) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

Przewoźnik umowny podejmuje niezbędne kroki w odniesieniu do opcji wybranej przez pasażera.

- 2. W przypadku gdy do celów ust. 1 lit. b) i c) porównywalna zmieniona trasa jest realizowana przez tego samego przewoźnika lub innego przewoźnika, któremu zleca się wykonanie tej zmienionej trasy, nie może to powodować dodatkowych kosztów dla pasażera. Wymóg ten ma także zastosowanie w przypadku, gdy zmiana trasy obejmuje skorzystanie z przewozu w wyższej klasie usługi oraz z zastępczych rodzajów transportu. Przewoźnicy podejmują rozsądne starania, aby uniknąć dodatkowych przesiadek oraz zapewniają, aby wydłużenie łącznego czasu podróży było jak najkrótsze.
- 3. Podmioty świadczące usługi przewozowe na zmienionej trasie muszą zapewniać osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się poziom pomocy i dostępności porównywalny do utraconej usługi przewozowej, proponując zastępcze środki transportu. Podmioty świadczące usługi przewozowe na zmienionej trasie zwracają szczególną uwagę na zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się usług zastępczych odpowiednich do ich potrzeb i różniących się od tych oferowanych innym pasażerom.
- 4. Zwrotu kosztów, o którym mowa w ust. 1 lit. a), dokonuje się w terminie 14 dni po otrzymaniu wniosku. Państwa członkowskie mogą zobowiązać przewoźników umownych do przyjmowania takich wniosków za pomocą określonych środków komunikacji, pod warunkiem że wymóg ten nie powoduje skutków dyskryminujących. Zwrot kosztów może zostać dokonany w formie pieniędzy, kuponów lub świadczenia innych usług, jeżeli warunki tych kuponów i usług są wystarczająco elastyczne, w szczególności w odniesieniu do okresu ważności i miejsca docelowego, oraz jeżeli pasażer wyraźnie zgadza się na przyjęcie tych kuponów i usług. Zwrotu ceny biletu nie pomniejsza się o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki.

Artykuł 8

Zwrot kosztów w przypadku, gdy pojedyncza umowa multimodalna została zarezerwowana przez pośrednika

- 1. W przypadku gdy pasażer nabył pojedynczą umowę multimodalną, korzystając z usług pośrednika, przewoźnik umowny może dokonać zwrotu kosztów, o którym mowa w art. 7 ust. 1 lit. a), za pośrednictwem tego pośrednika zgodnie z niniejszym artykułem.
- 2. Pośrednik i przewoźnik umowny informują pasażera o procedurze zwrotu kosztów przewidzianej w niniejszym artykule w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny w czasie rezerwacji oraz po potwierdzeniu rezerwacji.

3. Zwrot kosztów przez pośrednika jest bezpłatny dla pasażerów i wszystkich innych zainteresowanych stron.
4. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej, w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny, czy zgadza się na przetwarzanie zwrotów kosztów przez pośredników oraz wskazuje pośredników, w przypadku których wyraża na to zgodę.
5. W przypadku zwrotu kosztów przez pośredników, którzy uiszcili na rzecz przewoźnika umownego opłatę za pojedynczą umowę multimodalną z własnych rachunków, zastosowanie mają następujące zasady:
 - a) przewoźnik umowny zwraca koszty pośrednikowi w terminie siedmiu dni, w ramach jednej transakcji przy użyciu tej samej metody płatności, z której skorzystano podczas dokonywania rezerwacji, łącząc płatność z pierwotnym numerem referencyjnym rezerwacji. Bieg okresu siedmiu dni rozpoczyna się w dniu, w którym pasażer wybierze zwrot kosztów zgodnie z art. 7 ust. 1 lit. a) niniejszego rozporządzenia. Pośrednik zwraca koszty pasażerowi, korzystając z metody dokonania płatności początkowej, najpóźniej w ciągu kolejnych siedmiu dni oraz informuje o tym pasażera i przewoźnika;
 - b) jeżeli pasażer nie otrzyma zwrotu kosztów w terminie 14 dni od dnia wyboru zwrotu kosztów zgodnie z art. 7 ust. 1 lit. a) niniejszego rozporządzenia, przewoźnik umowny kontaktuje się z pasażerem najpóźniej w dniu następującym po upływie 14-dniowego terminu w celu otrzymania danych dotyczących płatności za zwrot kosztów. Po otrzymaniu tych danych dotyczących płatności przewoźnik umowny zwraca koszty pasażerowi w terminie 14 dni oraz informuje o tym pasażera i pośrednika.

Artykuł 9

Pomoc

1. W przypadku utraconego połączenia kolejnej usługi przewozowej podczas podróży multimodalnej realizowanej na podstawie zawartej pojedynczej umowy multimodalnej z powodu opóźnienia lub odwołania poprzedniej usługi przewozowej realizowanej na podstawie tej samej umowy przewoźnik umowny oferuje pasażerom bezpłatnie następujące usługi:
 - a) posiłki i napoje adekwatnie do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w ramach usługi przewozowej lub w terminalu lub ich dostarczenie jest możliwe, z uwzględnieniem kryteriów, takich jak odległość od dostawcy, czas wymagany na dokonanie dostawy oraz koszt;
 - b) o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz przewóz pomiędzy terminalem a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub większą liczbę nocy lub jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy. W przypadkach gdy taki pobyt staje się konieczny ze względu na okoliczności, o których mowa w art. 19 ust. 10 rozporządzenia (UE) 2021/782, przewoźnik może ograniczyć czas zakwaterowania do maksymalnie trzech nocy. W miarę możliwości uwzględnia się wymogi dostępu osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz potrzeby psów towarzyszących.

2. Stosując ust. 1, wykonujący usługę przewoźnik zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, a także osób im towarzyszących i psów towarzyszących.

Artykuł 10

Odpowiedzialność za łączone bilety multimodalne

1. Przewoźnik lub pośrednik, który sprzedaje łączony bilet multimodalny, odpowiada za zwrot całkowitej kwoty zapłaconej za ten bilet i ponadto za wypłatę odszkodowania w wysokości równoważnej 75 % tej kwoty, w przypadku gdy pasażer utraci kolejne połączenie lub połączenia. Prawo do zwrotu kosztów lub odszkodowania pozostaje bez uszczerbku dla prawa krajowego przyznającego pasażerom dodatkowe odszkodowanie za szkodę.
2. Odpowiedzialność określona w ust. 1 nie ma zastosowania, jeżeli na biletach lub w innym dokumencie lub w formie elektronicznej w taki sposób, aby pasażer mógł odtworzyć informacje do przyszłego wglądu, wyraźnie i jasno wskazano, że łączony bilet multimodalny składa się z odrębnych umów przewozu bez prawa na mocy niniejszego rozporządzenia do zwrotu kosztów, zmiany trasy, pomocy lub odszkodowania w przypadku utraty połączeń, oraz jeżeli pasażer został o tym wyraźnie poinformowany przed zakupem. Ciężar dowodu, że pasażerowi przekazano te informacje, spoczywa na przewoźniku lub pośredniku, którzy sprzedał łączony bilet multimodalny.
Ciężar dowodu, że pasażerowi przekazano te informacje, spoczywa na przewoźniku lub pośredniku, który sprzedał łączony bilet multimodalny.
3. Przewoźnicy lub pośrednicy, którzy sprzedali łączony bilet multimodalny, są odpowiedzialni za rozpatrywanie wniosków i ewentualnych skarg pasażera zgodnie z ust. 1.
4. Zwrot kosztów i odszkodowanie, o których mowa w ust. 1, wypłaca się w terminie 14 dni po otrzymaniu wniosku.

Artykuł 11

Wspólny formularz wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie

1. Komisja przyjmuje akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie na mocy niniejszego rozporządzenia. Ten wspólny formularz ustanowiony zostanie w przystępnych formatach. Ten akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 26 ust. 2.
2. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1. Przewoźnicy i pośrednicy nie mogą odrzucić wniosku o zwrot kosztów lub odszkodowanie wyłącznie z tego powodu, że pasażer nie użył tego formularza. Jeżeli wniosek nie jest wystarczająco precyzyjny, przewoźnicy i pośrednicy zwracają się do pasażera o wyjaśnienie wniosku i udzielają przy tym pomocy pasażerowi.
3. Przewoźnicy i pośrednicy podają na swojej stronie internetowej szczegółowe informacje, takie jak adres e-mail, na który można przesyłać wnioski, o których mowa w ust. 1, drogą elektroniczną. Wymóg ten nie ma zastosowania w przypadku, gdy dostępne są inne elektroniczne środki komunikacji umożliwiające pasażerom ubieganie się o zwrot kosztów lub odszkodowanie, takie jak formularz na stronie

internetowej lub w aplikacjach mobilnych, pod warunkiem że takie środki oferują wybór i informacje określone we wspólnym formularzu oraz są również dostępne w języku urzędowym Unii oraz w języku akceptowanym na szczeblu międzynarodowym w tej dziedzinie. Przy korzystaniu z takich środków pasażerom nie uniemożliwia się udzielania informacji w żadnym z języków Unii.

4. Komisja udostępnia wspólny formularz we wszystkich językach Unii na swojej stronie internetowej. Organ lub organy wyznaczone przez państwa członkowskie zgodnie z art. 20 ust. 1 i art. 21 ust. 1 muszą zapewnić pasażerom dostęp do wspólnego formularza.

ROZDZIAŁ IV

OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI I OSOBY O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

Artykuł 12

Prawo do przewozu

1. Przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne i zarządcy multimodalnych węzłów przesiadkowych ustanawiają niedyskryminacyjne zasady dostępu do przewozu osób z niepełnosprawnościami oraz przewozu osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przepisy te są zgodne z odpowiednimi przepisami dotyczącymi ograniczenia przewozu osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się zawartymi w prawie Unii dotyczącym praw pasażerów.
2. Rezerwacje i bilety na podróże multimodalne – w formie pojedynczej umowy multimodalnej, łączonego biletu multimodalnego lub oddzielnych biletów multimodalnych – są oferowane osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się bez dodatkowych kosztów. Przewoźnik lub pośrednik nie może odmówić osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani wymagać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z przepisami dotyczącymi dostępu, o których mowa w ust. 1.
3. Zasady dostępu, o których mowa w ust. 1, ustanawia się przy aktywnym udziale organizacji reprezentujących osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się oraz, w stosownych przypadkach, przedstawicieli osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się
4. Przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne i zarządcy multimodalnych węzłów przesiadkowych publikują zasady dostępu, o których mowa w ust. 1, i udostępniają je na żądanie w przystępnym formacie.
5. W przypadku gdy przewoźnik wymaga, aby osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się towarzyszyła inna osoba, która jest w stanie udzielić pomocy wymaganej zgodnie z ust. 2, osoba towarzysząca jest uprawniona do podróżowania bezpłatnie oraz w miarę możliwości do zajmowania miejsca obok osoby z niepełnosprawnościami lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.

6. Jeżeli przewoźnik lub pośrednik korzysta z odstępstwa przewidzianego w art. 12 ust. 2, na żądanie, w terminie pięciu dni roboczych, informuje on zainteresowaną osobę z niepełnosprawnościami lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się na piśmie lub, w stosownych przypadkach, w innym przystępnym formacie o przyczynach odmowy przyjęcia rezerwacji lub wystawienia biletu lub o nałożeniu wymogu, aby towarzyszyła jej inna osoba. Przewoźnik lub pośrednik podejmuje rozsądne starania, aby zaproponować danej osobie akceptowalny przewóz zastępczy, uwzględniający jej potrzeby w zakresie dostępności.

Artykuł 13

Informacje dotyczące dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

Przewoźnicy i pośrednicy oferujący umowy przewozu w imieniu jednego przewoźnika lub większej ich liczby oraz zarządcy multimodalnych węzłów przesiadkowych udzielają osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się informacji na temat przystępności multimodalnego węzła przesiadkowego i infrastruktury towarzyszącej oraz o dostępności usług. Informacje te są przekazywane na żądanie w przystępnym formacie.

Artykuł 14

Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

W kontekście pojedynczych umów multimodalnych przewoźnicy, zarządcy terminali i pośrednicy współpracują ze sobą w celu zapewnienia bezpłatnej pomocy osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 12 ust. 1, oraz oferują pojedynczy mechanizm powiadamiania zgodnie z następującymi zasadami:

- a) pomocy udziela się w przypadku, gdy przewoźnika, pośrednika, przy pomocy którego dokonano zakupu pojedynczej umowy multimodalnej, zarządcę terminalu lub pojedynczy punkt kontaktowy, o którym mowa w art. 15, powiadomiono, w stosownych przypadkach, o potrzebie udzielenia takiej pomocy pasażerowi co najmniej 48 godzin przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna; wymagane jest jedno powiadomienie dotyczące podróży; takie powiadomienia przekazuje się wszystkim przewoźnikom, zarządcom terminali i pojedynczym punktom kontaktowym zaangażowanym w realizację podróży;
- b) powiadomienie przyjmowane jest bez dodatkowych kosztów niezależnie od wykorzystanych środków komunikacji;
- c) przewoźnicy, zarządcy terminali i pośrednicy podejmują wszystkie działania niezbędne do przyjmowania powiadomień; w przypadku gdy sprzedawcy biletów nie są w stanie przetwarzać takich powiadomień, wskazują alternatywne punkty zakupu lub alternatywne sposoby dokonania takiego powiadomienia;
- d) jeżeli powiadomienia dokonuje się zgodnie z lit. a), przewoźnicy i zarządcy terminali udzielają pomocy w taki sposób, aby dana osoba mogła skorzystać z usług przewozowych, na które posiada rezerwację, w ramach pojedynczej umowy multimodalnej;

- e) jeżeli powiadomienia nie dokonuje się zgodnie z lit. a) lub nie dokonano takiego powiadomienia, przewoźnicy i zarządcy terminali podejmują wszelkie rozsądne starania, aby udzielić pomocy w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się mogła podróżować;
- f) osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się może odbywać podróż z psem towarzyszącym zgodnie z odpowiednimi przepisami unijnymi¹⁶ lub krajowymi.

Artykuł 15

Pojedyncze punkty kontaktowe do celów pomocy w multimodalnych pasażerskich węzłach przesiadkowych

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby zarządcy terminali i przewoźnicy na ich terytorium współpracowali ze sobą w celu ustanowienia i prowadzenia pojedynczych punktów kontaktowych dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w multimodalnych pasażerskich węzłach przesiadkowych w węzłach miejskich, o których mowa w załączniku I. Warunki prowadzenia pojedynczych punktów kontaktowych ustanawia się w przepisach dotyczących dostępności, o których mowa w art. 12 ust. 1. Te pojedyncze punkty kontaktowe są odpowiedzialne za:
 - a) przyjmowanie wniosków o pomoc w terminalach;
 - b) przekazywanie poszczególnych wniosków o pomoc operatorom terminali i przewoźnikom.
2. Państwa członkowskie mogą wymagać, aby zarządcy terminali i przewoźnicy na ich terytorium współpracowali ze sobą w celu ustanowienia i prowadzenia pojedynczych punktów kontaktowych w innych multimodalnych pasażerskich węzłach przesiadkowych niż te, o których mowa w ust. 1.

Artykuł 16

Odszkodowanie za sprzęt ułatwiający poruszanie się, urządzenia wspomagające i psy towarzyszące

1. W przypadku gdy zarządcy terminali i przewoźnicy pomagający osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się przenieść się od jednej usługi przewozowej do przesiadkowej usługi przewozowej – w kontekście pojedynczej umowy multimodalnej albo w multimodalnym pasażerskim węźle przesiadkowym – spowodują utratę lub uszkodzenie sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wspomagających, lub utratę lub zranienie psów towarzyszących wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, ponoszą oni odpowiedzialność za tę utratę, uszkodzenie lub zranienie oraz bez zbędnej zwłoki wypłacają odszkodowanie. Odszkodowanie to składa się z:

¹⁶ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 576/2013 z dnia 12 czerwca 2013 r. w sprawie przemieszczania o charakterze niehandlowym zwierząt domowych oraz uchylające rozporządzenie (WE) nr 998/2003 (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz.U. L 178 z 28.6.2013, s. 1.

- a) kosztu zastąpienia lub naprawy sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub urządzeń wspomagających, które utraciono lub które uległy uszkodzeniu;
 - b) kosztu zastąpienia lub leczenia psa towarzyszącego, który zginął lub został zraniony;
 - c) uzasadnionych kosztów tymczasowego zastąpienia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, urządzeń wspomagających lub psa towarzyszącego w przypadku gdy takie zastąpienie nie zostało zapewnione lub nie zostanie zapewnione przez przewoźnika lub zarządcę terminalu zgodnie z ust. 2.
2. W przypadku gdy zastosowanie ma ust. 1 przewoźnicy i zarządcy terminali niezwłocznie podejmują wszelkie rozsądne starania, aby zapewnić potrzebny natychmiast tymczasowy zastępczy sprzęt ułatwiający poruszanie się lub urządzenia wspomagające. Osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się zezwala się na zachowanie tego tymczasowego sprzętu zastępczego lub tych tymczasowych urządzeń zastępczych do momentu wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1.
 3. W przypadku gdy przewoźnik lub zarządca terminalu wypłaca odszkodowanie na podstawie ust. 1 przepisy niniejszego rozporządzenia nie mogą być interpretowane jako ograniczające jego prawo do dochodzenia, zgodnie z właściwym prawem, odszkodowania od jakiegokolwiek innej osoby, w tym od osób trzecich.

ROZDZIAŁ V

JAKOŚĆ USŁUG I SKARGI

Artykuł 17

Normy jakości obsługi

1. Przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne ustanawiają normy jakości usług i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać jakość usług. Normy jakości usług obejmują co najmniej pozycje wymienione w załączniku II.
2. Przewoźnicy oferujący pojedyncze umowy multimodalne monitorują swoje wyniki w zakresie wdrażania norm jakości obsługi. Do dnia [2 lata od daty rozpoczęcia stosowania niniejszego rozporządzenia], a następnie co dwa lata, publikują oni sprawozdanie dotyczące wyników w zakresie jakości usług na swojej stronie internetowej. Sprawozdanie to nie może zawierać żadnych danych osobowych.
3. Zarządcy multimodalnych węzłów przesiadkowych zlokalizowani w państwie członkowskim ustanawiają normy jakości usług w odniesieniu do odpowiednich pozycji wymienionych w załączniku II. Monitorują oni swoje wyniki w zakresie tych norm i zapewniają na żądanie krajowym organom publicznym dostęp do informacji dotyczących swoich wyników.

Artykuł 18

Skargi

1. Każdy przewoźnik oferujący pojedyncze umowy multimodalne lub łączone bilety multimodalne, każdy pośrednik oferujący łączone bilety multimodalne oraz każdy zarządca multimodalnego węzła przesiadkowego ustanawia mechanizm

rozpatrywania skarg w odniesieniu do praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem w swoich odpowiednich obszarach odpowiedzialności. Podają oni do ogólnej wiadomości pasażerów swoje dane kontaktowe oraz informują o swoim języku lub językach roboczych.

2. Szczegółowe informacje dotyczące procedury rozpatrywania skarg muszą być publicznie dostępne, w tym dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Informacje te muszą być dostępne na żądanie w języku lub językach urzędowych państwa członkowskiego, w którym przewoźnik, pośrednik lub zarządca multimodalnego węzła przesiadkowego prowadzi działalność.

ROZDZIAŁ VI

INFORMACJE I EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

Artykuł 19

Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach

1. Sprzedając bilety na podróż multimodalną, przewoźnicy i pośrednicy informują pasażerów o ich prawach i obowiązkach wynikających z niniejszego rozporządzenia. W celu wypełnienia tego wymogu informacyjnego mogą oni skorzystać z udostępnionego publicznie streszczenia przepisów niniejszego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych Unii.
2. Przewoźnicy i pośrednicy oferujący podróże multimodalne – na pokładzie i na ich stronie internetowej – przekazują również pasażerom dane kontaktowe organu lub organów wyznaczonych przez państwa członkowskie zgodnie z art. 20 ust. 1.
3. Przewoźnicy i pośrednicy przekazują informacje na podstawie niniejszego artykułu w formie papierowej albo elektronicznej, lub w jakikolwiek w inny sposób, w tym w przystępnych formatach. W przypadku odwołania, utraty połączenia lub znacznego opóźnienia określają oni, gdzie można uzyskać takie informacje.

Artykuł 20

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów

1. Każde państwo członkowskie wyznacza organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie niniejszego rozporządzenia. W tym celu państwa członkowskie mogą wyznaczyć organ, który jest już odpowiedzialny za egzekwowanie prawa Unii dotyczącego praw pasażerów. Każdy z tych organów podejmuje działania niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów.
2. Państwa członkowskie informują Komisję o organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym artykułem oraz o jego lub ich zakresach odpowiedzialności. Komisja i wyznaczone organy publikują te informacje na swoich stronach internetowych.
3. Do dnia 1 czerwca XXXX r. [2 lata po rozpoczęciu stosowania niniejszego rozporządzenia], a następnie co dwa lata, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów publikują na swojej stronie internetowej sprawozdanie ze swoich działań prowadzonych w ciągu poprzedzających dwóch lat kalendarzowych, zawierające w szczególności opis działań podjętych w celu wprowadzenia w życie

niniejszego rozporządzenia oraz dane statystyczne dotyczące skarg i zastosowanych kar.

Artykuł 21

Rozpatrywanie skarg przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów oraz inne organy

1. Państwa członkowskie wyznaczają krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub jakikolwiek inny organ jako podmiot odpowiedzialny za rozpatrywanie skarg na podstawie ust. 2 niniejszego artykułu.
2. W przypadku gdy na podstawie ust. 1 i art. 20 ust. 1 wyznaczono różne organy, ustanawia się mechanizmy sprawozdawcze w celu zapewnienia wymiany informacji między tymi organami, aby pomóc krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów w wykonywaniu powierzonych mu zadań w zakresie nadzoru oraz egzekwowania przepisów, a także po to, aby organ rozpatrujący skargi wyznaczony na podstawie niniejszego ustępu mógł zbierać informacje niezbędne do rozpatrzenia indywidualnych skarg.
3. Bez uszczerbku dla przysługującej konsumentom możliwości do korzystania z alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń na podstawie dyrektywy 2013/11/UE po negatywnym rozpatrzeniu skargi złożonej do przewoźnika, pośrednika lub zarządcy multimodalnego węzła przesiadkowego zgodnie z art. 18 pasażerowie mogą złożyć skargę dotyczącą domniemanego naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia do organu wyznaczonego na podstawie ust. 1.
4. Skargi pasażerów dotyczące zdarzenia w kontekście pojedynczej umowy multimodalnej rozpatruje wyznaczony na podstawie ust. 1 organ państwa członkowskiego, w którym przewoźnik umowny ma siedzibę.
5. Skargi pasażerów dotyczące zdarzenia w kontekście łączonego biletu multimodalnego oferowanego przez przewoźników rozpatruje wyznaczony na podstawie ust. 1 organ państwa członkowskiego, w którym przewoźnik oferujący ten bilet ma siedzibę, lub – jeżeli przewoźnik ma siedzibę poza Unią – państwa członkowskiego, w którym ma siedzibę osoba prawna lub fizyczna działająca jako jej przedstawiciel prawny. Jeżeli przewoźnik nie ma takiego przedstawiciela, skargi rozpatruje wyznaczony zgodnie z ust. 2 organ państwa członkowskiego, w którym rozpoczyna się lub kończy podróż.
6. Bez uszczerbku dla ust. 3 i 4 skargi pasażerów dotyczące pośrednika rozpatruje wyznaczony na podstawie ust. 1 organ państwa członkowskiego, w którym pośrednik ma siedzibę, lub – jeżeli pośrednik ma siedzibę poza Unią – państwa członkowskiego, w którym ma siedzibę osoba prawna lub fizyczna działająca jako jej przedstawiciel prawny. Jeżeli pośrednik nie ma takiego przedstawiciela, skargi rozpatruje wyznaczony zgodnie z ust. 2 organ państwa członkowskiego, w którym rozpoczyna się lub kończy podróż.
7. W przypadku gdy skarga dotyczy domniemanego naruszenia popełnionego przez zarządców multimodalnych węzłów przesiadkowych, skargę tę rozpatruje wyznaczony na mocy ust. 1 organ w państwie członkowskim, na którego terytorium zdarzenie miało miejsce.

Artykuł 22

Podejście do monitorowania przestrzegania praw pasażerów oparte na analizie ryzyka

1. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów opracowują program monitorowania zgodności w celu monitorowania przestrzegania obowiązków określonych w niniejszym rozporządzeniu na podstawie oceny ryzyka. Program ten umożliwia wykrywanie i korygowanie powtarzających się przypadków nieprzestrzegania praw pasażerów. Program monitorowania zgodności obejmuje reprezentatywną próbę działań monitorujących.
2. Ocena ryzyka opiera się na ocenie okoliczności faktycznych, która uwzględnia skargi składane przez pasażerów do tych organów, o ile są dostępne, wyniki działań monitorujących prowadzonych przez te organy, informacje, o których mowa w art. 23 ust. 1 i 3, a także inne źródła informacji dotyczące stosowania niniejszego rozporządzenia na terytorium danego państwa członkowskiego.
3. Ocenę ryzyka przeprowadza się po raz pierwszy do dnia 30 czerwca XXXX r. [1 rok po rozpoczęciu stosowania niniejszego rozporządzenia], a następnie co dwa lata.
4. Działania w zakresie monitorowania zgodności opierają się na ocenie ryzyka i są prowadzone w drodze audytów, inspekcji, rozmów, weryfikacji i badania dokumentów, w stosownych przypadkach. Obejmują one zarówno działania zapowiedziane, jak i niezapowiedziane. Działania monitorujące muszą być proporcjonalne do zidentyfikowanego ryzyka.
5. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów zapewniają szybkie usunięcie niezgodności ze strony przewoźników i zarządców terminali stwierdzonych podczas działań monitorujących. W stosownych przypadkach zobowiązują one przewoźników do przedłożenia planu działania w celu usunięcia niezgodności.
6. Program monitorowania zgodności, o którym mowa w ust. 1, ocenę ryzyka, o której mowa w ust. 2, jak również ustalenia przekazuje się Komisji do dnia 30 czerwca XXXX r. [2 lata po rozpoczęciu stosowania niniejszego rozporządzenia], a następnie co dwa lata. W stosownych przypadkach włącza się je do sprawozdań, o których mowa w art. 20 ust. 3.

Artykuł 23

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

1. Przewoźnicy, pośrednicy, zarządcy terminali i zarządcy multimodalnego węzła przesiadkowego bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie najpóźniej w terminie miesiąca od otrzymania wniosku, przekazują krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów, na ich żądanie, odpowiednie dokumenty i informacje.
2. W przypadku skomplikowanych spraw krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów może przedłużyć ten termin maksymalnie o trzy miesiące od otrzymania wniosku.
3. Wykonując swoje funkcje, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów uwzględniają informacje przekazane im przez organ wyznaczony do rozpatrywania skarg, jeżeli jest to inny organ.

Artykuł 24

Współpraca między państwami członkowskimi a Komisją

1. Państwa członkowskie regularnie przesyłają odpowiednie informacje dotyczące stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia Komisji, która udostępnia te informacje w formie elektronicznej pozostałym państwom członkowskim.
2. Na wniosek Komisji krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów badają konkretne praktyki, w przypadku których podejrzewa się, że ma miejsce nieprzestrzeganie określonych w niniejszym rozporządzeniu obowiązków przez jednego lub kilku przewoźników, zarządców terminali i pośredników, oraz przekazują Komisji swoje ustalenia w terminie czterech miesięcy od złożenia wniosku.

ROZDZIAŁ VII

PRZEPISY KOŃCOWE

Artykuł 25

Kary

Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące kar mających zastosowanie w przypadku naruszeń przepisów niniejszego rozporządzenia i stosują wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia ich wykonywania. Przewidziane kary muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o tych przepisach i środkach, a także powiadamiają ją niezwłocznie o wszelkich późniejszych zmianach, które ich dotyczą.

Artykuł 26

Procedura komitetowa

1. Komisję wspomaga komitet ustanowiony na mocy art. 38 rozporządzenia (UE) 2021/782.
2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

Artykuł 27

Sprawozdanie

Do dnia XXX r. [pięć lat od daty rozpoczęcia stosowania zgodnie z art. 28] Komisja złoży Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące wykonania i skutków niniejszego rozporządzenia.

Sprawozdanie będzie opierać się na informacjach dostarczanych na podstawie niniejszego rozporządzenia.

Artykuł 28

Wejście w życie i rozpoczęcie stosowania

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia [1 rok po wejściu w życie] r.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia [...] r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodnicząca

W imieniu Rady
Przewodniczący