



Bruksela, dnia 29.11.2023 r.
COM(2023) 753 final

2023/0437 (COD)

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

**zmieniające 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 Unii**

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

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

UZASADNIENIE

1. KONTEKST WNIOSKU

• Przyczyny i cele wniosku

Niniejszy wniosek ustawodawczy w sprawie rewizji ram regulacyjnych dotyczących praw pasażerów¹ pomoże w zachęceniu do korzystania ze zbiorowych rodzajów transportu, a w konsekwencji również do wdrożenia Zielonego Ładu. Jest to jedno z kluczowych działań w ramach kompleksowej strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności² przyjętej przez Komisję w 2020 r.

Prawa pasażerów obejmują kilkanaście odrębnych i uzupełniających się praw przed podróżą, w jej trakcie i po jej zakończeniu, w tym m.in. prawo do dostępności i pomocy dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, prawo do informacji przed podróżą i na poszczególnych etapach podróży, prawo do wykonania umowy przewozu w przypadku zakłócenia podróży, prawo do odszkodowania w określonych okolicznościach, prawo do szybko działającego i dostępnego systemu rozpatrywania skarg. Ponieważ unijne prawa pasażerów mają zastosowanie do ponad 13 mld pasażerów podróżujących w UE, ochrona pasażerów stała się inicjatywą przewodnią UE. Pomimo znacznych postępów poczynionych w ciągu ostatnich 20 lat nadal istnieje jednak wiele wyzwań.

Niniejsza rewizja dotyczy dwóch problematycznych obszarów, które potwierdzono w ocenie skutków. Przede wszystkim niedociągnięcia we wdrażaniu i egzekwowaniu praw pasażerów uniemożliwiają pasażerom, niezależnie od rodzaju transportu, pełne wykorzystanie przysługujących im praw. Problem ten powraca od czasu przyjęcia poszczególnych rozporządzeń w sprawie praw pasażerów. Wskazano go już w sprawozdaniach i badaniach Komisji³.

Jak wynika z szeregu badań Eurobarometr, brak wiedzy pasażerów na temat przysługujących im praw oraz problemy z egzekwowaniem tych praw to powracające kwestie. Z ostatniego badania z 2019 r.⁴ wynika, że jedynie mniej więcej jeden na trzech obywateli UE wie, że przysługują mu określone prawa podczas podróży środkami transportu zbiorowego w UE.

Również Europejski Trybunał Obrachunkowy (ETO) podkreślił brak świadomości pasażerów i problemy z egzekwowaniem ich praw w swoim sprawozdaniu z 2018 r. zatytułowanym „Prawa pasażerów w UE mają szeroki zakres, jednak pasażerowie wciąż muszą domagać się ich przestrzegania”⁵. Pokazała to także pandemia COVID-19: pasażerowie nie byli świadomi swoich praw i często nie wiedzieli, do kogo się zwrócić, gdy chcieli je wyegzekwować.

¹ Ramy regulacyjne dotyczące praw pasażerów składają się z pięciu rozporządzeń: rozporządzenia (WE) nr 261/2004 i rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w odniesieniu do transportu lotniczego, rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 w odniesieniu do transportu wodnego, rozporządzenia (UE) nr 181/2011 w odniesieniu do transportu autobusowego i autokarowego oraz rozporządzenia (UE) 2021/782 zastępującego rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 w odniesieniu do transportu kolejowego.

² COM(2020) 789 final: „Strategia na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności – europejski transport na drodze ku przyszłości”.

³ Zob. ocena skutków SWD(2023)386, sekcja 2 dotycząca określenia problemu.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/ip_19_6814. W przygotowaniu jest nowe badanie Eurobarometr na temat praw pasażerów, którego wyniki spodziewane są w I kwartale 2024 r.

⁵ Europejski Trybunał Obrachunkowy, Sprawozdanie specjalne nr 30/2018: „Prawa pasażerów w UE mają szeroki zakres, jednak pasażerowie wciąż muszą domagać się ich przestrzegania”.

W sprawozdaniu specjalnym ETO z 2021 r. „Prawa pasażerów lotniczych w czasie pandemii COVID-19 – pomimo wysiłków podejmowanych przez Komisję nie zapewniono ochrony najważniejszych praw” wyciągnięto ten sam wniosek⁶.

Drugi problem poruszony w niniejszym wniosku jest bardziej ukierunkowany: koncentruje się on na prawie do zwrotu pełnego kosztu biletu lotniczego, jeżeli lot nie zostanie wykonany zgodnie z planem, który to problem nasilił się w czasie pandemii COVID-19. Obecnie zasady zwrotu kosztów nie są jasne, w przypadku gdy pasażerowie lotniczy dokonują rezerwacji przez pośrednika.

W powiązaniu z niniejszym wnioskiem trzeci problem, jakim jest ochrona pasażerów podczas podróży multimodalnych, poruszono w innym wniosku ustawodawczym dotyczącym rozszerzenia praw pasażerów, tak by miały one zastosowanie w podróżach multimodalnych⁷.

Jeżeli chodzi o niedociągnięcia we wdrażaniu i egzekwowaniu praw pasażerów, niezależnie od rodzaju transportu, cele są dwojakie: po pierwsze, zapewnienie skutecznego i sprawnego egzekwowania przepisów we wszystkich państwach członkowskich, dzięki czemu krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów będą dysponowały skuteczniejszymi narzędziami monitorowania przestrzegania przez przewoźników praw pasażerów, oraz, po drugie, zapewnienie pasażerom skuteczniejszej procedury rozpatrywania skarg, z wykorzystaniem szybkiego, prostego i dostępnego systemu. Wniosek przyczyni się do harmonizacji przepisów dotyczących poszczególnych rodzajów transportu, przy jak najlepszym wykorzystaniu ostatnich zmian w nowym rozporządzeniu (UE) 2021/782 w sprawie praw pasażerów w ruchu kolejowym oraz wniosku Komisji z 2013 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 261/2004⁸. Wszyscy pasażerowie korzystający z praw pasażerów skorzystaliby potencjalnie na tych nowych środkach.

Jeżeli chodzi o zwrot kosztów pasażerom lotniczym, którzy dokonali rezerwacji przez pośrednika, celem jest zapewnienie jasnej procedury zwrotu kosztów wszystkim zaangażowanym podmiotom (np. przewoźnikom, pośrednikom i pasażerom). Z tych środków potencjalnie skorzystałoby rocznie około 450 mln pasażerów rezerwujących bilety przez pośredników.

Ostatnio Parlament Europejski w swojej rezolucji⁹ poruszył kwestię znormalizowanych wymiarów bagażu podręcznego. We wniosku Komisji z 2013 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 261/2004 uwzględniono już niektóre obawy Parlamentu Europejskiego, w szczególności zobowiązanie przewoźników lotniczych do informowania pasażerów o limicie bagażu mającym zastosowanie do ich rezerwacji. Pasażerowie często są jednak zdezorientowani w kwestii dozwolonego bagażu podręcznego, który zależy od linii lotniczej i klasy, ze względu na mnogość różnych wymiarów i wag bagażu dozwolonych

⁶ [Europejski Trybunał Obrachunkowy, Sprawozdanie specjalne nr 15/2021: „Prawa pasażerów lotniczych w czasie pandemii COVID-19 – pomimo wysiłków podejmowanych przez Komisję nie zapewniono ochrony najważniejszych praw”](#).

⁷ Zob. wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych, COM(2023) 752 final z 29.11.2023.

⁸ Wniosek dotyczący ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu drogą powietrzną pasażerów i ich bagażu (COM(2013) 130 final z 13.3.2013).

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_PL.html.

przez różne linie lotnicze i w zależności od klasy biletu. Bez uszczerbku dla swobody przewoźników lotniczych w zakresie ustalania taryf lotniczych konieczne jest wprowadzenie niewielkiej liczby wspólnych rozmiarów i wag, aby zmniejszyć ryzyko wprowadzenia pasażerów w błąd. Przewoźnicy lotniczy powinni w razie potrzeby współpracować z producentami statków powietrznych i producentami bagażu w celu uzgodnienia tych norm, ale także informować o tym, że przestrzegają norm branżowych dotyczących wagi i wymiarów bagażu podręcznego w kontekście norm jakości usług, na temat których również muszą składać sprawozdania.

Ponadto w przypadku rodzajów transportu innych niż transport lotniczy przewoźnik, który wymaga, aby osoba z niepełnosprawnością podróżowała w towarzystwie asystenta, musi zapewnić mu możliwość bezpłatnej podróży. Przepisy dotyczące poszczególnych rodzajów transportu mające na celu dalsze zapewnianie dostępności określonej w art. 9 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych powinny zostać w większym stopniu dostosowane i obejmować również transport lotniczy. Jeżeli przewoźnik lotniczy wymaga, aby osoba z niepełnosprawnością podróżowała w towarzystwie asystenta w celu spełnienia ustawowych wymogów bezpieczeństwa lotniczego, przewoźnik ten powinien być zobowiązany do bezpłatnego przewozu takiej osoby towarzyszącej. Jest to ważny warunek wstępny, aby osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mogły korzystać z transportu lotniczego na zasadach porównywalnych z innymi. W związku z tym będzie to znaczący krok w kierunku wprowadzenia do prawa UE obowiązków w zakresie dostępności określonych w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych.

Ogólnie rzecz biorąc, reforma ma zarządzić niedociągnięciom we wdrażaniu i egzekwowaniu istniejących praw pasażerów i nie przewiduje ustanowienia żadnych nowych praw pasażerów jako takich. Zapewnia ona równowagę między ochroną pasażerów a obowiązkami przewoźników i zarządców infrastruktury.

Niniejsza inicjatywa stanowi część programu prac Komisji na 2023 r. w ramach załącznika II (inicjatywy w ramach programu REFIT), uwzględnioną w części pod nagłówkiem „Gospodarka służąca ludziom”¹⁰.

- **Spójność z przepisami obowiązującymi w tej dziedzinie polityki**

W strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności Komisja zobowiązała się do podjęcia działań w celu zapewnienia, aby prawa pasażerów w UE były lepiej wdrażane, bardziej zrozumiałe zarówno dla przewoźników, jak i dla pasażerów, wiązały się z odpowiednią pomocą i zwrotem kosztów, w tym w przypadku wystąpienia zakłóceń, oraz odpowiednimi karami, jeżeli przepisy nie są właściwie przestrzegane, a także do rozważenia możliwości i korzyści płynących z rozwijania ram praw pasażerów w zakresie transportu multimodalnego (działanie 63). Wniosek jest zatem zgodny z polityką w zakresie praw pasażerów.

Proponowane zmiany dotyczące egzekwowania w znacznym stopniu uwzględniają zarówno nowe przepisy zawarte w nowym rozporządzeniu w sprawie kolei (rozporządzenie (UE) 2021/782), jak i wniosek Komisji z 2013 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 261/2004. Umożliwiłoby to uproszczenie i harmonizację ram regulacyjnych z korzyścią dla europejskich pasażerów.

¹⁰ Program prac Komisji na 2023 r., Unia zdecydowana i zjednoczona, COM(2022) 548 final z 18.10.2022.

W nowym rozporządzeniu w sprawie praw pasażerów w ruchu kolejowym wprowadzono szereg nowych przepisów, które mogą być również przydatne z punktu widzenia ochrony pasażerów korzystających z innych rodzajów transportu, przewidujących m.in. wprowadzenie obowiązku wymiany przez przewoźników istotnych informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów, zapewnienie lepszych narzędzi takim organom oraz stworzenie nowego ogólnounijnego znormalizowanego formularza odszkodowania i zwrotu kosztów. Środki z zakresu polityki przedstawione w niniejszym wniosku uzupełniają zatem nowe rozporządzenie w sprawie praw pasażerów w ruchu kolejowym.

Jeśli chodzi o prawa pasażerów lotniczych, już w 2013 r. Komisja zaproponowała zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 w celu doprecyzowania praw pasażerów i zwiększenia ich skuteczności. Zdaniem Komisji przepisy zaproponowane w 2013 r. w celu lepszego egzekwowania praw pasażerów lotniczych są nadal adekwatne do zakładanych celów. W poprzednich rocznych programach prac była to priorytetowa sprawa oczekująca na rozpatrzenie i pozostaje priorytetową sprawą oczekującą na rozpatrzenie w 2024 r.¹¹ Trzy instytucje Unii ustanowiły wspólne priorytety ustawodawcze na lata 2023 i 2024, w przypadku których chcą poczynić znaczne postępy, przy czym wniosek z 2013 r. również uwzględniono w ich wykazie¹².

W tym kontekście proponowane przepisy dotyczące skuteczniejszego egzekwowania określone we wniosku dotyczącym transportu lotniczego z 2013 r. (np. przepis wprowadzający możliwość zwrócenia się przez Komisję do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów o przeprowadzenie dochodzenia w sprawie określonych podejrzanych praktyk stosowanych przez przewoźników) są również przydatne z punktu widzenia ochrony pasażerów korzystających z innych rodzajów transportu. Proponuje się zatem rozszerzenie tych przepisów na pozostałe rodzaje transportu. Jeśli chodzi o prawa pasażerów lotniczych, środki z zakresu polityki przedstawione w niniejszym wniosku stanowią zatem uzupełnienie wniosku ustawodawczego z 2013 r.

W 2021 r. Komisja opublikowała trzy oceny ram regulacyjnych dotyczących praw pasażerów w transporcie wodnym, autobusowym i autokarowym, a także w odniesieniu do osób o ograniczonej możliwości poruszania się podróżujących drogą lotniczą¹³. Z tych trzech ocen wynika między innymi, że istnieje pole do poprawy, jeśli chodzi o egzekwowanie tych rozporządzeń.

Jak wynika z szeregu badań Eurobarometr, brak wiedzy pasażerów na temat przysługujących im praw oraz problemy z egzekwowaniem tych praw to powracające kwestie. Z ostatniego badania z 2019 r.¹⁴ wynika, że jedynie średnio co trzeci obywatel UE wie, że przysługują mu określone prawa podczas korzystania z transportu lotniczego, kolejowego, autobusowego i autokarowego oraz wodnego w UE (podobny wynik jak w badaniu Eurobarometru

¹¹ Program prac Komisji na 2024 r., Działanie skutecznie dziś i przygotowywanie się na jutro, COM(2023) 638 final z 17.10.2023, załącznik III, s. 26, nr 109.

¹² Zob. procedura międzyinstytucjonalna 2013/0072(COD)
[https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en)
oraz wykaz wspólnych priorytetów ustawodawczych na lata 2023 i 2024:
<https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 i SWD(2021) 415
https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_en.

¹⁴ Specjalne badanie Eurobarometr z 2019 r. dotyczące opinii obywateli UE na temat praw pasażerów,
<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

z 2014 r.). Z tego powodu Komisja regularnie organizuje kampanie podnoszące świadomość na temat praw pasażerów i udostępnia informacje na jednolitym portalu cyfrowym „Twoja Europa”, a także w aplikacji dotyczącej praw pasażerów dostępnej we wszystkich językach urzędowych UE.

Brak świadomości pasażerów i problemy z egzekwowaniem ich praw podkreślił również Europejski Trybunał Obrachunkowy (ETO) w wyżej wymienionych sprawozdaniach z lat 2018 i 2021.

- **Spójność z innymi politykami Unii**

Wniosek uwzględnia inne przepisy UE, które są obecnie również poddawane rewizji lub opracowywane, aby zapewnić harmonizację i spójność. Obejmują one w szczególności bieżące inicjatywy dotyczące ochrony konsumentów – w tym unijne rozporządzenia w sprawie praw pasażerów – które także uzupełniają tę inicjatywę, ale nie pokrywają się z nią.

Jeżeli chodzi o przegląd dyrektywy (UE) 2015/2032 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, przepisy dotyczące imprez turystycznych przewidziane w dyrektywie w sprawie imprez turystycznych oraz wnioski w sprawie jej rewizji¹⁵ 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 przepisów – dotyczy wyłącznie usług przewozu osób (np. połączenia usług kolejowych i autobusowych), przepisy dotyczące imprez turystycznych obejmują połączenie różnych usług turystycznych oferowanych przez organizatora (np. imprezę turystyczną łączącą lot i zakwaterowanie w hotelu). Jeżeli jednak usługodawca (przewoźnik) odwoła usługę, organizatorzy – na podstawie wniosku dotyczącego dyrektywy w sprawie imprez turystycznych – a także pośrednicy, którzy zapłacili za bilety transportowe z własnego rachunku dla pasażera – na podstawie niniejszego wniosku – mają prawo do otrzymania zwrotu kosztów od tych usługodawców w terminie 7 dni. Pasażerowie, którzy zarezerwowali bilet lotniczy przez pośrednika, również otrzymają zwrot kosztów w ciągu 14 dni, podobnie jak podróżujący w ramach imprezy turystycznej. Chociaż wniosek dotyczący dyrektywy w sprawie imprez turystycznych obejmuje również kwestie takie jak przedpłaty i ochrona na wypadek niewypłacalności, ochrona pasażerów na wypadek niewypłacalności przewoźników lotniczych i poważnego kryzysu zostanie uwzględniona w ramach trwającej rewizji rozporządzenia (WE) nr 1008/2008 (rozporządzenie w sprawie przewozów lotniczych), a mianowicie poprzez środki mające na celu poprawę kondycji finansowej i odporności przewoźników lotniczych oraz zapobieganie wystąpieniu upadłości lub kryzysu płynnościowego¹⁶.

Egzekwowanie przepisów dotyczących ochrony konsumentów opiera się na dwóch uzupełniających się filarach. Po pierwsze, konsumenci mogą korzystać z narzędzi egzekwowania na drodze prywatnoprawnej: dochodzić roszczeń przed sądem lub w ramach mechanizmu pozasądowego rozstrzygania sporów. W 2023 r. Komisja przyjęła wniosek zmieniający dyrektywę 2013/11/UE (dyrektywa w sprawie alternatywnych metod

¹⁵ 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.

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_pl.

rozstrzygnięcia sporów) w celu dalszego usprawnienia pozasądowego rozstrzygnięcia sporów¹⁷, zarówno indywidualnie, jak i grupowo. Wniosek ten wzmacnia alternatywne metody rozwiązywania sporów, ponieważ nałożono w nim na krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów obowiązek informowania pasażerów o możliwościach skorzystania z takich metod. Po drugie, ochrona konsumentów może być zapewniana poprzez egzekwowanie na drodze publicznoprawnej, którym zajmują się głównie organy publiczne chroniące zbiorowe interesy konsumentów. Prawa pasażerów są egzekwowane przede wszystkim przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie unijnych rozporządzeń w sprawie praw pasażerów. Rozporządzenie (UE) 2017/2394 (rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów) jest uzupełniającym instrumentem ustanawiającym ramy współpracy umożliwiające organom krajowym ze wszystkich państw Europejskiego Obszaru Gospodarczego wspólne reagowanie na naruszenia przepisów prawa ochrony konsumentów (w tym praw pasażerów), gdy siedziba usługodawcy i miejsce zamieszkania konsumenta znajdują się w różnych państwach. Działania oparte na rozporządzeniu w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów przeciwko liniom lotniczym i pośrednikom pokazały, że dialogi mogą być użytecznym instrumentem wspierającym egzekwowanie praw pasażerów, ale również że należy wzmocnić obowiązujące przepisy, zwłaszcza gdy pośrednik brał udział w zakupie biletu¹⁸.

Niniejszy wniosek jest spójny z rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2017/1926 w sprawie usług w zakresie informacji o podróżach multimodalnych¹⁹. 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 transportu, 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) 2017/1926²⁰. 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 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 ITS²¹. Zmiana ta powinna umożliwić zapewnienie, aby aplikacje ITS w dziedzinie transportu drogowego umożliwiały 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.

¹⁷ Wniosek dotyczący DYREKTYWY PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY zmieniającej dyrektywę 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz dyrektywy (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828, COM(2023) 649 final z 17.10.2023.

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_pl.

¹⁹ 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).

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Podroze-multimodalne-w-UE-nowe-specyfikacje-us%C5%82ug-informacyjnych_pl.

²¹ 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).

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 mobilności²².

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). Przepis ten stanowi podstawę prawną obecnie obowiązujących rozporządzeń w sprawie praw pasażerów. Ponadto zgodnie z art. 100 ust. 2 TFUE prawodawca Unii może ustanowić odpowiednie przepisy dotyczące transportu morskiego.

• Pomocniczość (w przypadku kompetencji niewyłącznych)

Przed przyjęciem rozporządzeń w sprawie praw pasażerów poziom ochrony pasażerów był raczej ograniczony. W ramach jednolitego rynku wielu przewoźników (nie tylko linie lotnicze, ale również przedsiębiorstwa kolejowe i żeglugowe oraz w coraz większym stopniu przedsiębiorstwa autobusowe) świadczy usługi w różnych państwach członkowskich, a nawet poza ich granicami. Harmonizacja praw pasażerów na szczeblu UE jest zatem konieczna, aby zapewnić równe warunki działania wszystkim podmiotom zaangażowanym w świadczenie usług transportowych (np. przewoźnikom, zarządcom infrastruktury (szczególnie istotnym dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się), pośrednikom itp.), które często mają charakter transgraniczny. Nie zmienia to faktu, że skuteczne egzekwowanie przepisów zależy od współpracy między państwami członkowskimi, a działania monitorujące prowadzone są na szczeblu krajowym. Jeśli chodzi o zwrot kosztów przez pośredników, rynek podróży lotniczych w UE ma zasadniczo charakter transgraniczny, a niektórzy z największych pośredników to podmioty działające na rynku międzynarodowym. Działania na szczeblu krajowym mogą prowadzić do zakłóceń na rynku wewnętrznym, podczas gdy pasażerowie muszą być w stanie dochodzić swoich praw w taki sam sposób i korzystać z takiej samej ochrony niezależnie od państwa członkowskiego, po którym podróżują.

Nowe środki związane z egzekwowaniem przepisów umożliwiłyby zwiększenie skuteczności istniejących praw poprzez zapewnienie, aby praktyki stosowane przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów zachęcały przewoźników, operatorów terminali i pośredników (zwłaszcza tych, którzy nie zawsze stosują obowiązujące przepisy dotyczące praw pasażerów w sposób w pełni zgodny z prawem) do zapewnienia pasażerom najlepszej ochrony, oraz poprzez usunięcie przeszkód uniemożliwiających obywatelom skuteczne korzystanie z praw przysługujących im na mocy prawa UE. Skuteczniejsze wdrażanie praw pasażerów zachęci obywateli do korzystania w większym stopniu z transportu publicznego zamiast prywatnych samochodów i przyczyni się w ten sposób do realizacji Zielonego Ładu. Co więcej, nowe środki przyczynią się do zwiększenia ochrony pasażerów lotniczych w całej UE, zapewniając im zwrot kosztów również w przypadku rezerwacji dokonanych przez pośrednika. Z tych powodów wskazane powyżej problemy wymagają podjęcia działań na szczeblu UE.

²² Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów – Utworzenie wspólnej europejskiej przestrzeni danych dotyczących mobilności (COM(2023) 751 final z 29.11.2023).

- **Proporcjonalność**

Jak określono w rozdziale 7 oceny skutków towarzyszącej niniejszemu wnioskowi i poniżej w pkt 3, żaden z dwóch wariantów dotyczących egzekwowania przepisów nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia ogólnych celów polityki polegających na zapewnieniu właściwego funkcjonowania jednolitego rynku przewozów osób oraz osiągnięciu wysokiego poziomu ochrony konsumentów przysługującego pasażerom podczas podróży z wykorzystaniem jednego rodzaju transportu lub podczas zmiany rodzaju transportu w trakcie podróży poprzez umożliwienie pasażerom, przewoźnikom, pośrednikom oraz (zwłaszcza w przypadku osób o ograniczonej możliwości poruszania się) operatorom terminali i administracjom krajowym efektywnego i skutecznego stosowania i egzekwowania tych praw. To samo dotyczy wariantów strategicznych mających na celu rozwiązanie problemu braku jasności zasad zwrotu kosztów w przypadku rezerwacji lotu przez pośrednika.

- **Wybór instrumentu**

Ponieważ jest to wniosek w sprawie rewizji pięciu obowiązujących rozporządzeń, wybranym instrumentem jest również rozporządzenie.

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

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

W latach 2020–2021 Komisja przeprowadziła oceny rozporządzeń w sprawie praw pasażerów w odniesieniu do osób o ograniczonej możliwości poruszania się podróżujących drogą lotniczą (rozporządzenie (WE) nr 1107/2006), transportu wodnego (rozporządzenie (UE) nr 1177/2010) oraz autobusów i autokarów (rozporządzenie (UE) nr 181/2011). W trzech ocenach podkreślono, że nadal istnieją wyzwania, zwłaszcza jeśli chodzi o stosowanie tych przepisów oraz ich monitorowanie i egzekwowanie. Wykazały one, że skala działań w zakresie monitorowania przestrzegania przepisów w poszczególnych państwach członkowskich znacznie się różni, a krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów często nie są wystarczająco świadome tego, czy i w jaki sposób prawa pasażerów są chronione. Łączna liczba skarg złożonych do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów pozostaje ogólnie niska lub bardzo niska: ok. 15 skarg na milion pasażerów w odniesieniu do praw pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się podróżujących drogą lotniczą, ok. 1 skargi na milion pasażerów w odniesieniu do praw pasażerów w transporcie wodnym oraz ok. 1,5 skargi na milion pasażerów w odniesieniu do praw pasażerów autobusów i autokarów, jednak pozostaje niejasne, czy dzieje się tak dlatego, że prawa pasażerów są dobrze chronione, czy też dlatego, że pasażerowie nie składają skarg, a jeśli tak, to z jakich powodów, w tym dlatego, że nie są świadomi przysługujących im praw.

- **Konsultacje z zainteresowanymi stronami**

Celem konsultacji było zebranie dowodów jakościowych i ilościowych od odpowiednich grup zainteresowanych stron i od ogółu społeczeństwa.

Odpowiednie grupy zainteresowanych stron to organizacje reprezentujące konsumentów i pasażerów (w tym osoby z niepełnosprawnościami), krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów i inne organy publiczne, organy oferujące alternatywne metody rozwiązywania sporów, przewoźnicy (organy zarządzające portem lotniczym, przedsiębiorstwa kolejowe, przedsiębiorstwa autobusowe i autokarowe, właściciele statków)

oraz ich stowarzyszenia, operatorzy terminali (podmioty zarządzające portami lotniczymi, zarządcy stacji kolejowych, operatorzy terminali autobusowych i autokarowych, operatorzy terminali portowych) oraz ich stowarzyszenia; pośrednicy (pośrednicy w sprzedaży biletów, internetowe biura podróży, organizatorzy imprez turystycznych) i ich stowarzyszenia, zakłady ubezpieczeń i fundusze ochrony na wypadek niewypłacalności, przedsiębiorstwa obsługujące karty kredytowe i agencje ds. roszczeń.

Komisja przeprowadziła konsultacje z zainteresowanymi stronami za pomocą następujących metod: odpowiedzi na zaproszenie do zgłaszania uwag, otwarte konsultacje publiczne online, ukierunkowane konsultacje publiczne z odpowiednimi grupami zainteresowanych stron za pośrednictwem kwestionariuszy internetowych, wywiadów, warsztatów i spotkań grup ekspertów z krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów²³.

- **Gromadzenie i wykorzystanie wiedzy eksperckiej**

Trybunał Obrachunkowy

Uwzględniono sprawozdanie specjalne nr 30/2018 Europejskiego Trybunału Obrachunkowego: „Prawa pasażerów w UE mają szeroki zakres, jednak pasażerowie wciąż muszą domagać się ich przestrzegania”, a także sprawozdanie specjalne nr 15/2021 w sprawie praw pasażerów lotniczych w czasie pandemii COVID-19. Zalecenia te mają na celu poprawę spójności, jasności i skuteczności unijnych ram dotyczących praw pasażerów oraz dalsze wzmocnienie pozycji krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów i umocnienie mandatu Komisji.

Badania oceniające

Trzy oceny praw pasażerów w transporcie wodnym, autobusowym i autokarowym, a także w odniesieniu do osób o ograniczonej możliwości poruszania się podróżujących drogą lotniczą, opublikowane w 2021 r., posłużyły również jako ekspertyzy zewnętrzne.

Inne badania i ankiety

Uwzględniono również badania zewnętrzne dotyczące obecnego poziomu ochrony praw pasażerów lotniczych w UE²⁴ (2020 r.) oraz praw pasażerów w transporcie multimodalnym²⁵ (2019 r.), a także badanie Eurobarometr dotyczące praw pasażerów przeprowadzone w 2019 r.²⁶

Ocena skutków

W celu potwierdzenia oceny skutków przeprowadzono badanie zewnętrzne.

Wnioskowi w sprawie rozporządzenia zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do

²³ Więcej informacji na temat konsultacji z zainteresowanymi stronami można znaleźć w sprawozdaniu zbiorczym w załączniku 2 do oceny skutków SWD(2023) 386.

²⁴ [Badanie dotyczące obecnego poziomu ochrony praw pasażerów lotniczych w UE – Urząd Publikacji UE \(europa.eu\).](https://europa.eu/europa/pl/publication-detail/-/publication/fl176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1)

²⁵ Badanie rozpoznawcze dotyczące praw pasażerów w kontekście multimodalnym (czerwiec 2019 r.): <https://op.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/fl176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Specjalne badanie Eurobarometr z 2019 r. dotyczące opinii obywateli UE na temat praw pasażerów, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

egzekwowania praw pasażerów w Unii towarzyszy sprawozdanie z oceny skutków, które w dniu 7 lipca 2023 r. otrzymało pozytywną opinię z zastrzeżeniami od Rady ds. Kontroli Regulacyjnej. Sprawozdanie z oceny skutków zostało zmienione zgodnie z ustaleniami i zaleceniami Rady. Pogłębiono analizę problemu i analizę korzyści, zwłaszcza w odniesieniu do oczekiwanych korzyści dla konsumentów. Dodano bardziej szczegółową ocenę skutków dla konkurencyjności podmiotów gospodarczych, na które wniosek ten wpływa w największym stopniu.

W ocenie skutków szczegółowo rozważono warianty strategiczne dotyczące dwóch obszarów problemowych objętych niniejszym wnioskiem: 1) niepełnego korzystania przez pasażerów z przysługujących im praw ze względu na niedociągnięcia we wdrażaniu i egzekwowaniu oraz 2) niejasnych zasad zwrotu kosztów w przypadku rezerwacji lotów przez pośrednika.

Jeżeli chodzi o niniejszy wniosek, preferowanym wariantem w ocenie skutków jest połączenie tych wariantów, które uzyskały najlepsze wyniki w odniesieniu do każdego obszaru problemowego, tj. wariantu strategicznego 1.2 w odniesieniu do egzekwowania przepisów i wariantu strategicznego 3.2 w odniesieniu do zwrotu kosztów.

Jeśli chodzi o obszar egzekwowania przepisów, rozważono dwa warianty strategiczne:

Celem wariantu strategicznego 1.1 jest harmonizacja przepisów dotyczących egzekwowania i rozpatrywania skarg przez wprowadzenie środków przewidzianych w nowym rozporządzeniu (UE) 2021/782 dotyczącym praw pasażerów w ruchu kolejowym (środki a–d)) lub we wniosku Komisji z 2013 r. dotyczącym praw pasażerów lotniczych (środek e)) w odniesieniu do innych rodzajów transportu:

- a) przewoźnicy, zarządcy terminali i pośrednicy będą musieli przekazywać krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów odpowiednie dane na wniosek takich organów; środek ten będzie miał bardzo pozytywny wpływ na działalność nadzorczą prowadzoną przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, ponieważ znacznie poszerzy ich wiedzę na temat zachowań zainteresowanych stron;
- b) przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami będą musieli przyjąć i wdrożyć normy jakości usług oraz składać sprawozdania z ich wdrażania; przewoźnicy będą również musieli informować pasażerów i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów o swoich działaniach w zakresie wdrażania praw pasażerów;
- c) upoważnienie Komisji do przyjęcia standardowych formularzy wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie, aby ułatwić pasażerom dochodzenie roszczeń; formularze te pomogą obywatelom w złożeniu kompletnej dokumentacji zawierającej wszystkie istotne dane, a przewoźnicy będą zobowiązani do ich przyjęcia, przy czym istniejące formularze przewoźników lub krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów pozostaną ważne;
- d) krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów będą musiały w razie potrzeby poinformować pasażerów o przysługującym im prawie do indywidualnego dochodzenia roszczeń za pośrednictwem organów oferujących alternatywne metody rozwiązywania sporów;
- e) Komisja może zwrócić się do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów o przeprowadzenie dochodzenia, zwłaszcza w sprawach

dotyczących kilku państw członkowskich, aby zainicjować odpowiednią współpracę między państwami członkowskimi.

Wariant strategiczny 1.2 obejmuje wszystkie środki w ramach wariantu strategicznego 1.1 oraz dwa dodatkowe środki:

- f) lepsze informowanie pasażerów o prawach przysługujących im jako pasażerom w celu zwiększenia ich świadomości na temat tych praw, w szczególności w chwili dokonywania rezerwacji i podczas zakłóceń w podróży;
- g) zobowiązanie krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów do prowadzenia działań w zakresie monitorowania zgodności na podstawie oceny ryzyka; krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów będą jak najlepiej wykorzystywać dane otrzymane od zainteresowanych stron i opracują oparty na ocenie ryzyka program monitorowania powtarzających się przypadków nieprzestrzegania przepisów dotyczących praw pasażerów. Przewoźnicy i zarządcy terminali dopilnują, aby niezgodności stwierdzone podczas działań monitorujących prowadzonych przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów były niezwłocznie korygowane.

Preferowanym wariantem strategicznym w odniesieniu do obszaru dotyczącego egzekwowania jest wariant strategiczny 1.2, który najlepiej zapewnia, by przewoźnicy i operatorzy terminali wywiązywali się ze swoich odpowiednich obowiązków, przyczynia się do skutecznego rozpatrywania skarg pasażerów, oraz daje najlepszą gwarancję, że krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów będą egzekwowały prawa pasażerów w sposób najbardziej skuteczny i efektywny we wszystkich państwach członkowskich. Wariant strategiczny 1.2 generuje wyższe dodatkowe koszty dla przewoźników, operatorów terminali i krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów niż wariant strategiczny 1.1, ale różnica ta jest marginalna (130,7 mln EUR w przypadku wariantu strategicznego 1.1 w porównaniu ze 138 mln EUR w przypadku wariantu strategicznego 1.2, wyrażone jako wartość bieżąca w latach 2025–2050 w stosunku do scenariusza bazowego), a zwiększona skuteczność przedstawionych środków przeważa nad dodatkowymi kosztami. Wariant strategiczny 1.2 jest również wariantem najskuteczniejszym. Przyczynia się on do dalszego ujednoczenia działań w zakresie egzekwowania przepisów we wszystkich państwach członkowskich.

Jeżeli chodzi o zwrot pieniędzy w przypadku rezerwacji biletów lotniczych przez pośredników, w ocenie skutków rozważono trzy warianty: wariant strategiczny 3.1: wariant, zgodnie z którym pasażer może zwrócić się o zwrot wyłącznie do przewoźnika, wariant strategiczny 3.2: wariant, zgodnie z którym przewoźnik może zdecydować, czy pasażer musi zwrócić się o zwrot do pośrednika (o ile pośrednik wyrazi na to zgodę) czy do przewoźnika, oraz wariant strategiczny 3.3: pasażer może zdecydować, czy zwrócić się o zwrot do pośrednika czy do przewoźnika lotniczego. Warianty strategiczne 3.1 i 3.2 uznano za równie skuteczne w zapewnianiu jasności w odniesieniu do procesu zwrotu kosztów, ponieważ zarówno w przypadku zwrotu od pośrednika, jak i zwrotu od przewoźnika lotniczego zasady byłyby znane z góry, przed dokonaniem rezerwacji. Jeżeli chodzi o efektywność, wariant strategiczny 3.2 uzyskał najlepsze wyniki, przy najniższych kosztach dla wszystkich zainteresowanych stron, na kolejnym miejscu uplasował się wariant strategiczny 3.3, a na ostatnim wariant strategiczny 3.1. Warianty strategiczne 3.2 i 3.3 uznano za równie spójne, w szczególności z uwagi na fakt, że zapewniają one dostosowanie do dyrektywy w sprawie imprez turystycznych i jej trwającego przeglądu. Jeżeli chodzi o pomocniczość i proporcjonalność, wariant strategiczny 3.2 uzyskał znacznie lepsze wyniki niż pozostałe dwa warianty. Jest to jedyny wariant, który odzwierciedla obecne modele dystrybucji

przewoźników lotniczych i jest najmniej inwazyjny pod względem praktyki rynkowej. Z tych powodów jako wariant preferowany wybrano wariant strategiczny 3.2. Zakłada się, że wygeneruje on koszty administracyjne dla przewoźników lotniczych w wysokości 0,07 mln EUR oraz koszty administracyjne dla pośredników w wysokości 57,42 mln EUR, a także przyniesie konsumentom oszczędności kosztów związanych z utrudnieniami w wysokości 1 679,1 mln EUR (wszystkie dane wyrażone jako wartość bieżąca w latach 2025–2050 w stosunku do scenariusza bazowego)²⁷.

Oczekuje się, że preferowany wariant będzie miał bardzo ograniczony wpływ na zatrudnienie i środowisko. Doprowadzi to do zwiększenia zaufania pasażerów do systemu egzekwowania ich praw, w tym przy zakupie biletów lotniczych przez pośrednika, co z kolei przyczyni się do przechodzenia na bardziej zrównoważone wybory transportowe dokonywane przez konsumentów podczas danej podróży. Preferowany wariant jest spójny z celami środowiskowymi Europejskiego Zielonego Ładu i Europejskiego prawa o klimacie. Przyczynia się on do realizacji celu zrównoważonego rozwoju 13 (Podjąć pilne działania w celu przeciwdziałania zmianom klimatu i ich skutkom). Szacuje się, że wpływ na MŚP pod względem dodatkowych kosztów będzie bardzo ograniczony²⁸.

- **Sprawność regulacyjna i uproszczenie**

Niniejsza inicjatywa stanowi część programu prac Komisji na 2023 r. w ramach załącznika II (inicjatywy w ramach programu REFIT), uwzględnioną w części pod nagłówkiem „Gospodarka służąca ludziom”²⁹. W dużym stopniu uwzględnia ona założenia programu REFIT pod względem harmonizacji praw w ramach wszystkich rodzajów transportu. W przypadku pasażerów i krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów proponowany ogólnounijny standardowy formularz wniosku, z którego pasażerowie zawsze będą mogli korzystać (zamiast korzystania z narzędzi do składania wniosków różniących się w zależności od przewoźnika), ułatwi życie pasażerów, a być może także przewoźników i krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów. Przewoźnicy będą mieli większą jasność co do tego, jak przestrzegać istniejących praw, dzięki czemu ich wdrażanie stanie się skuteczniejsze. W przypadku przewoźników przestrzegających praw pasażerów w sposób zgodny z przepisami dodatkowe obowiązki będą wykonywane po najniższych kosztach. Przewoźników, którzy nagminnie nie przestrzegają niektórych praw, nowe obowiązki zachęcą do zmian. Działania krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów będą skuteczniejsze, ponieważ przewoźnicy będą musieli dzielić się z nimi większą ilością danych na temat przestrzegania przepisów, co umożliwi oparte na analizie ryzyka podejście do ich działań nadzorczych.

Inicjatywa ta przewiduje również uproszczenia dla pasażerów, którzy korzystają z usług pośredników przy zakupie biletów lotniczych, ponieważ zapewnia jasność co do tego, w jaki sposób otrzymają oni zwrot kosztów (przede wszystkim: od kogo i kiedy). Jasno określone terminy dokonywania przez pośredników zwrotów na rzecz pasażerów zaoszczędzą tym ostatnim kłopotów związanych z koniecznością sprawdzania różnych warunków umownych, które obecnie często nie zawierają postanowień dotyczących opóźnień w płatnościach. Zarówno w przypadku przewoźników lotniczych, jak i pośredników proces zwrotu kosztów zostanie usprawniony, ponieważ proces i terminy oraz kanały informacyjne będą jasne dla wszystkich stron.

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, wnioski w ramach programu REFIT w załączniku II, s. 7, nr 6.

MŚP, których dotyczy inicjatywa, stanowią 95 % pośredników lotniczych, 85 % przewoźników autobusowych i autokarowych oraz 99 % przewoźników pasażerskich w transporcie wodnym³⁰.

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

Wszystkie środki w obszarze egzekwowania przepisów z wyjątkiem jednego regulują stosunki między krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów a przewoźnikami lub między Komisją a krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów i są dostosowane do środowiska cyfrowego. Jedynym środkiem, który ma bezpośredni wpływ na obywateli, jest wprowadzenie standardowych formularzy wniosków o zwrot kosztów i skarg. Formularze te będą dostępne zarówno w formacie fizycznym, jak i cyfrowym: oczekuje się, że większość obywateli będzie korzystać z formatu cyfrowego, ale obywatele, którzy z jakichkolwiek powodów nie korzystają z rozwiązań cyfrowych, nie zostaną wykluczeni.

Środki przewidziane w obszarze zwrotów są dostosowane zarówno do środowiska fizycznego, jak i cyfrowego. Pasażerów należy poinformować o elektronicznych, telefonicznych i pocztowych danych kontaktowych organu, do którego pasażer powinien zwrócić się o zwrot. Przewiduje się, że pojedynczy punkt kontaktowy przewoźnika lotniczego będzie umożliwiał kontakt telefoniczny, pocztowy i elektroniczny. Pośrednicy lotniczy i przewoźnicy lotniczy powinni informować pasażerów o procesie zwrotu kosztów na swoich stronach internetowych, ale również na potwierdzeniu rezerwacji.

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., a także przyczynia się do osiągnięcia celu zrównoważonego rozwoju nr 13 „Działania w dziedzinie klimatu”, o którym mowa powyżej.

Prawa podstawowe

Wniosek nie narusza praw podstawowych ani zasad zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, w szczególności art. 21, 26, 38 i 47, dotyczących, odpowiednio, zakazu wszelkich form dyskryminacji, integracji osób z niepełnosprawnością,

³⁰ SWD(2023) 386.

zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów oraz prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu.

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 klarowny okres zatrzymywania. Dalsze przepisy wniosku dotyczące wykorzystania danych kontaktowych 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 oceni wdrożenie i skuteczność niniejszej inicjatywy na podstawie wskaźników postępu wymienionych w ocenie skutków, takich jak liczba skarg otrzymywanych przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, organy oferujące alternatywne metody rozwiązywania sporów i Europejskie Centra Konsumentckie, liczba i rodzaj działań monitorujących, które krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów prowadzą, oraz liczba kar nakładanych na operatorów³¹. Ponadto badania Eurobarometr posłużą jako wskaźnik służący do pomiaru wiedzy pasażerów na temat ich praw i ich zadowolenia ze sposobu, w jaki przewoźnicy przestrzegają praw pasażerów w UE. Przydatnym narzędziem oceny interwencji będą również sprawozdania przewoźników dotyczące wdrażania ich norm jakości usług. Jeżeli chodzi o zwrot kosztów w przypadku rezerwacji biletu lotniczego przez pośrednika, ważnymi wskaźnikami będą liczba zapytań pasażerów i skarg kierowanych do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów dotyczących odsyłania ich między przewoźnikami a pośrednikami, a także skarg kierowanych do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów dotyczących pośredników (oczekuje się, że liczba ta wzrośnie, ponieważ obecnie krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów nie zajmują się pośrednikami), które krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów zgłaszają Komisji.

W komunikacie pt. „Długoterminowa konkurencyjność UE: perspektywa na przyszłość po 2030 r.”³² Komisja zobowiązała się do zracjonalizowania i uproszczenia wymogów sprawozdawczych bez podważania powiązanych celów polityki. Niniejszy wniosek jest zgodny z tymi celami. Mimo że nałożono w nim na przewoźników lotniczych, autobusowych, autokarowych i wodnych³³ obowiązek publikowania co dwa lata sprawozdania na temat wdrażania norm jakości usług tych przewoźników wraz z kluczowymi wskaźnikami

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Przedsiębiorstwa kolejowe mają już ten obowiązek na mocy art. 29 rozporządzenia (UE) 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

skuteczności działania związanymi z prawami pasażerów (np. punktualność, 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 wykonywanie zadań związanych z monitorowaniem i egzekwowaniem przepisów, sprawozdania te umożliwią pasażerom podejmowanie świadomych decyzji co do wyboru przewoźnika na podstawie jakości ich usług, a także mogą zachęcać do konkurencji między przewoźnikami w zależności od jakości ich usług.

- **Szczegółowe objaśnienia poszczególnych przepisów wniosku**

Wniosek będzie miał ograniczony wpływ na strukturę pięciu zmienianych rozporządzeń. Uzupełni on istniejące ramy regulacyjne, dodając do istniejących zasad dotyczących poszczególnych rodzajów transportu zestaw kompleksowych wymogów. Struktura nowego rozporządzenia będzie składać się z następujących artykułów.

Motywy

W motywach skoncentrowano się na wkładzie praw pasażerów we wspólną politykę transportową, politykę ochrony konsumentów oraz cele strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności. W motywach podkreślono również problemy i cele, do których odnosi się wniosek, oraz uzasadnienie proponowanych środków.

Artykuł 1: zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 (w sprawie praw pasażerów lotniczych)

Artykuł zawiera definicje nowych elementów w zmienionym rozporządzeniu oraz przepisy szczegółowe dotyczące nowych wymogów: zwrotu kosztów w przypadku rezerwacji biletu przez pośrednika; lepszego informowania pasażerów o przysługujących im prawach w chwili dokonywania rezerwacji i podczas zakłóceń w podróży; norm jakości usług, wspólnego formularza wniosków o zwrot i odszkodowanie, podejścia do monitorowania przestrzegania przepisów opartego na analizie ryzyka, wymiany informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów oraz informacji na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR) przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów.

Artykuł 2: zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 (w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą)

Zgodnie z definicjami nowych elementów w zmienionym rozporządzeniu artykuł zawiera przepisy szczegółowe dotyczące nowych wymogów: norm jakości usług, wspólnego formularza wniosków o zwrot i odszkodowanie, podejścia do monitorowania przestrzegania przepisów opartego na analizie ryzyka, wymiany informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów, informacji na temat ADR przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, współpracy między państwami członkowskimi a Komisją i Komitetem ds. Praw Pasażerów.

Artykuł 3: zmiany w rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 (w sprawie praw pasażerów w transporcie wodnym)

Zgodnie z definicjami nowych elementów artykuł zawiera przepisy szczegółowe dotyczące nowych wymogów zmieniających rozporządzenie: wspólnego formularza wniosków o zwrot i odszkodowanie, lepszego informowania pasażerów o przysługujących im prawach w chwili dokonywania rezerwacji i podczas zakłóceń w podróży; norm jakości usług, podejścia do monitorowania przestrzegania przepisów opartego na analizie ryzyka, wymiany informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów, informacji na temat ADR przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, współpracy między państwami członkowskimi a Komisją i Komitetem ds. Praw Pasażerów.

Artykuł 4: zmiany w rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 (w sprawie praw pasażerów autobusów i autokarów)

Zgodnie z definicjami nowych elementów w zmienionym rozporządzeniu artykuł zawiera przepisy szczegółowe dotyczące nowych wymogów: wspólnego formularza wniosków o zwrot i odszkodowanie, lepszego informowania pasażerów o przysługujących im prawach w chwili dokonywania rezerwacji i podczas zakłóceń w podróży; norm jakości usług, podejścia do monitorowania przestrzegania praw pasażerów opartego na analizie ryzyka, wymiany informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów, informacji na temat ADR przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, współpracy między państwami członkowskimi a Komisją i Komitetem ds. Praw Pasażerów.

Artykuł 5: zmiany w rozporządzeniu (UE) 2021/782 (w sprawie praw pasażerów w ruchu kolejowym)

Artykuł zawiera definicje nowych elementów w zmienionym rozporządzeniu oraz przepisy szczegółowe dotyczące nowych wymogów: środków komunikacji z pasażerami, podejścia do monitorowania przestrzegania praw pasażerów opartego na analizie ryzyka oraz współpracy pomiędzy państwami członkowskimi a Komisją.

Rozdział 6 zawiera przepisy wspólne rozporządzenia w odniesieniu do wejścia w życie.

Ponadto załączniki do rozporządzenia zawierają szczegółowe specyfikacje dotyczące norm jakości usług we wszystkich rodzajach transportu z wyjątkiem kolei.

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

zmieniające 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 Unii

(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) W rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady³, rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady⁴, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010⁵, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011⁶ oraz rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782⁷ należy wprowadzić szereg zmian w celu zapewnienia skutecznej ochrony praw pasażerów w Unii podczas podróży drogą

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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>.

⁴ 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), FLI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>.

⁵ 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>.

⁶ 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 28.1.2011, s. 1), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>

⁷ 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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>

lotniczą, koleją, drogą morską i śródlądową drogą wodną oraz transportem autobusowym i autokarowym.

- (2) Skuteczne prawa pasażerów powinny zachęcać do zwiększenia liczby podróży transportem publicznym, co jest celem określonym w kompleksowej strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności przyjętej przez Komisję w grudniu 2020 r.
- (3) W kompleksowych ocenach rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 i rozporządzenia (UE) nr 181/2011 przeprowadzonych w latach 2019–2020 Komisja stwierdziła, że skuteczność unijnych przepisów dotyczących praw pasażerów jest zagrożona z powodu braku wiedzy pasażerów na temat ich praw oraz obowiązujących przepisów dotyczących ich wykonywania. Ponadto w ocenach tych stwierdzono również, że pasażerowie, w tym osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, nie korzystają w pełni z przysługujących im praw ze względu na niedociągnięcia w ich stosowaniu przez przewoźników, organy zarządzające portami lotniczymi, zarządców stacji, operatorów terminali portowych, podmioty zarządzające terminalami autobusowymi i pośredników z jednej strony, a z drugiej strony niedociągnięcia w ich egzekwowaniu przez krajowe organy egzekwowania prawa⁸.
- (4) Uproszczenie, spójność i harmonizacja przepisów rozporządzenia (WE) nr 261/2004, rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 oraz rozporządzenia (UE) nr 181/2011 są wymagane w szczególności w odniesieniu do przepisów dotyczących informowania pasażerów o ich prawach przed podróżą i w jej trakcie, egzekwowania praw pasażerów oraz rozpatrywania skarg pasażerów. Należy zmienić obowiązujące przepisy określone w tych rozporządzeniach, aby uzupełnić przepisy zawarte w niedawno przyjętym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782⁹ w odniesieniu do formularzy wniosków o zwrot i odszkodowanie, norm jakości usług, obowiązków przewoźników w zakresie wymiany informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie prawa oraz informowania pasażerów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie prawa o alternatywnych metodach rozwiązywania sporów.
- (5) Obecnie, jeżeli chodzi o bilety lotnicze zarezerwowane przez pośrednika, proces zwrotu kosztów jest niejasny i w związku z tym należy go wyjaśnić. Pośrednicy uczestniczą w procesie zwrotu kosztów na dwa różne sposoby: albo przekazują dane dotyczące płatności dokonanej (kartą kredytową) przez pasażera bezpośrednio przewoźnikowi (pośrednikowi „przejęciowemu”), a przewoźnik lotniczy odwraca pierwotny przepływ płatności, tak aby zwrot kosztów trafił bezpośrednio na rachunek pasażera, albo pośrednik płaci przewoźnikowi lotniczemu z własnego rachunku (pośrednik „ostateczny”), a gdy przewoźnik lotniczy odwróci przepływ płatności, płatność z tytułu zwrotu kosztów trafia na rachunek pośrednika. Następnie pośrednik przekazuje pasażerowi ostateczną płatność z tytułu zwrotu kosztów. Pasażerowie często nie wiedzą, jaki proces zwrotu kosztów wybiera pośrednik. Pośrednik i przewoźnik lotniczy powinni poinformować pasażera o procesie zwrotu kosztów. W szczególności przewoźnik lotniczy powinien publicznie określić, czy współpracuje

⁸ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 i SWD(2021) 415.

⁹ 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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)

z pośrednikami przy przetwarzaniu zwrotów kosztów, a jeśli tak, to z jakim pośrednikiem.

- (6) Przetwarzanie płatności z tytułu zwrotu kosztów przez pośrednika, który dokonał płatności na rzecz przewoźnika lotniczego z własnego rachunku (pośrednik „ostateczny”), jest powszechną praktyką w branży lotniczej. Przewoźnik lotniczy powinien zatem mieć taką możliwość.
- (7) Jeżeli przewoźnik lotniczy dokonuje zwrotu kosztów przez tego rodzaju pośrednika, termin płatności na rzecz pasażera należy przedłużyć do maksymalnie 14 dni w celu uwzględnienia tych dwóch etapów procesu zwrotu kosztów. Przewoźnik lotniczy powinien odpowiednio przekazać pośrednikowi płatność z tytułu zwrotu kosztów w ciągu maksymalnie siedmiu dni, a pośrednik powinien przekazać ją pasażerowi w ciągu kolejnych siedmiu dni. Jeżeli pasażer nie otrzyma zwrotu kosztów najpóźniej w terminie 14 dni, pasażer powinien mieć jednak prawo do otrzymania zwrotu kosztów bezpośrednio od obsługującego przewoźnika lotniczego.
- (8) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679¹⁰ ma zastosowanie do przetwarzania danych osobowych przez przewoźników lotniczych i pośredników. Wszelkie przetwarzanie danych osobowych musi odbywać się w szczególności zgodnie z wymogami określonymi w art. 5 ust. 1 i art. 6 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2016/679. Należy 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.
- (9) W przypadku gdy pasażer nabywa bilet od pośrednika, przewoźnik lotniczy powinien mieć możliwość bezpośredniego skontaktowania się w razie potrzeby z pasażerem w celu zapewnienia, aby pasażer otrzymał odpowiednie informacje o podróży oraz aby przewoźnik lotniczy wypełniał swoje obowiązki wynikające z niniejszego rozporządzenia i obowiązującego prawa Unii dotyczącego bezpieczeństwa lotniczego i ochrony lotnictwa oraz obsługującego przewoźnika lotniczego na podstawie rozporządzenia (WE) nr 2111/2005¹¹. Przewoźnik może wykorzystywać te dane kontaktowe wyłącznie w celu wypełnienia tych obowiązków i nie powinien przetwarzać danych kontaktowych pasażerów do żadnych innych celów. Przedmiotowe dane osobowe powinny zostać usunięte w ciągu 72 godzin od zakończenia umowy przewozu, chyba że dalsze przechowywanie danych osobowych jest uzasadnione w celu wypełnienia obowiązków w odniesieniu do prawa pasażera do zmiany planu podróży, zwrotu kosztów lub odszkodowania.
- (10) Podejście do monitorowania przestrzegania praw pasażerów oparte na analizie ryzyka, które opiera się nie tylko na otrzymanych skargach, ale również na działaniach w zakresie monitorowania zgodności, takich jak inspekcje, powinno zapewnić, aby krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów były w stanie lepiej

¹⁰ 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) (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).

¹¹ Rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz.U. L 344 z 27.12.2005, s. 15).

wykrywać i korygować przypadki nieprzestrzegania obowiązujących przepisów przez przewoźników i zarządców terminali.

- (11) Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach przed podróżą i w jej trakcie powinno prowadzić do zwiększenia świadomości. Informacje te powinny być zwięzłe oraz łatwo i bezpośrednio dostępne w dobrze widocznym miejscu. Powinny być przekazywane w sposób jasny i zrozumiały oraz w miarę możliwości drogą elektroniczną.
- (12) Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów powinny ze sobą współpracować w celu zapewnienia zharmonizowanej interpretacji i zharmonizowanego stosowania odpowiednich rozporządzeń. Regularny przepływ informacji od przewoźników, zarządców terminali i pośredników do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów na temat wszystkich aspektów związanych ze stosowaniem odpowiednich rozporządzeń powinien umożliwić krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów lepsze wypełnianie powierzonej im funkcji monitorowania.
- (13) Przewoźnicy i zarządcy terminali powinni określać normy jakości usług dla wszystkich usług pasażerskich, zarządzać nimi oraz je monitorować, odzwierciedlając właściwości operacyjne każdego rodzaju transportu. Te normy jakości usług powinny odnosić się między innymi do opóźnień, odwołań, pomocy dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, mechanizmów rozpatrywania skarg, zadowolenia klientów i czystości. Przewoźnicy powinni również udostępniać publicznie normy jakości usług.
- (14) Jeżeli chodzi o prawa pasażerów lotniczych, przewoźnicy lotniczy powinni dążyć do ustanowienia branżowych norm dotyczących masy i wymiarów bagażu podręcznego, aby ograniczyć istniejącą obecnie znaczną liczbę różnych praktyk i poprawić komfort podróży pasażerów, a także informować o przestrzeganiu tych norm w ramach swoich systemów zarządzania jakością usług. Publikowanie przez przewoźników sprawozdań z wdrażania ich norm jakości powinno umożliwić użytkownikom porównywanie i dokonywanie świadomych wyborów, zachęcać do konkurencji opartej na jakości usług oraz ułatwiać jednolite monitorowanie i egzekwowanie przepisów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów.
- (15) Aby ułatwić pasażerom składanie wniosków o zwrot lub odszkodowanie zgodnie z odpowiednimi rozporządzeniami, należy ustanowić formularze dla takich wniosków, które obowiązują w całej Unii. Pasażerowie powinni mieć możliwość składania swoich wniosków za pomocą takiego formularza.
- (16) Pasażerowie dochodzący roszczeń indywidualnie powinni być informowani o możliwościach składania do organów oferujących alternatywne metody rozwiązywania sporów skarg na domniemane naruszenia odpowiednich rozporządzeń. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów posiadają w tym względzie największe kompetencje.
- (17) W świetle art. 9 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych oraz w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się możliwości podróży lotniczych porównywalnych do tych, jakimi dysponują inni obywatele, jeżeli przewoźnik lotniczy, jego agenci lub organizator wycieczek wymagają, aby osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się towarzyszyła inna osoba zdolna do udzielenia pomocy wymaganej zgodnie z mającymi zastosowanie wymogami bezpieczeństwa

ustanowionymi w prawie międzynarodowym, unijnym lub krajowym lub przez właściwe organy, osoba towarzysząca powinna podróżować bezpłatnie. Ponadto należy je dostosować do istniejących praw w transporcie kolejowym, autobusowym i autokarowym oraz wodnym w Unii. Ponadto, 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) 2019/882¹².

- (18) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, a mianowicie zapewnienie skutecznego egzekwowania praw pasażerów w transporcie lotniczym, kolejowym, autobusowym i autokarowym oraz wodnym, nie mogą zostać osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast ze względu na konieczność posiadania tych samych przepisów w ramach jednolitego rynku 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, rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.
- (19) 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 182/2011¹³. W przypadku przyjmowania wspólnych formularzy wniosków o zwrot i odszkodowanie należy stosować procedurę sprawdzającą.
- (20) 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 z niepełnosprawnością, zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów oraz prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu.
- (21) Zgodnie z art. 42 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725⁽¹⁴⁾ skonsultowano się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych; swoją opinię wydał on w dniu [],

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

Artykuł 1

Zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004

W rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 2 dodaje się definicję w brzmieniu:

¹² 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: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

¹³ 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).

¹⁴ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39).

„z) »pośrednik« oznacza każdego sprzedawcę biletów, organizatora lub sprzedawcę detalicznego zgodnie z definicją odpowiednio w art. 3 pkt 8 i 9 dyrektywy (UE) 2015/2302, innego niż przewoźnik.”;

2) dodaje się art. 8a w brzmieniu:

„Artykuł 8a

Zwrot należności w przypadku, gdy bilet został zarezerwowany przez pośrednika

1. W przypadku gdy pasażer nabył bilet, korzystając z usług pośrednika, obsługujący przewoźnik lotniczy może dokonać zwrotu, o którym mowa w art. 8 ust. 1 lit. a), przez tego pośrednika zgodnie z niniejszym artykułem.
2. Pośrednik i przewoźnik lotniczy informują pasażera o procedurze zwrotu należności przewidzianej w niniejszym artykule w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny w czasie rezerwacji oraz po potwierdzeniu rezerwacji.
3. Zwrot należności przez pośrednika jest bezpłatny dla pasażerów i wszystkich innych zainteresowanych stron.
4. Przewoźnik lotniczy podaje do wiadomości publicznej, w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny, czy zgadza się na przetwarzanie zwrotów należności przez pośredników oraz wskazuje pośredników, w przypadku których wyraża na to zgodę.
5. W przypadku zwrotu należności przez pośredników, którzy uiścili na rzecz przewoźnika lotniczego opłatę za bilet z własnych rachunków, zastosowanie mają następujące zasady:
 - a) przewoźnik lotniczy zwraca należność 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 należności zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) tiret pierwsze. Pośrednik zwraca należność 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 należności w terminie 14 dni od dnia wyboru zwrotu należności zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) tiret pierwsze, obsługujący przewoźnik lotniczy kontaktuje się z pasażerem najpóźniej w dniu następującym po upływie 14-dniowego terminu w celu otrzymania danych dotyczących płatności za zwrot należności. Po otrzymaniu tych danych dotyczących płatności obsługujący przewoźnik lotniczy zwraca należność pasażerowi w terminie siedmiu dni oraz informuje o tym pasażera i pośrednika.
6. Niniejszy artykuł nie ma wpływu na żadne obowiązki obsługujących przewoźników lotniczych wynikające z dyrektywy (UE) 2015/2302.”;

3) dodaje się art. 14a w brzmieniu:

„Artykuł 14a

Przekazywanie informacji

1. Informacje dla pasażerów na podstawie niniejszego rozporządzenia przekazuje się również drogą elektroniczną, jeżeli jest to technicznie możliwe. W przypadku gdy informacje przekazywane są za pomocą takich środków, przewoźnicy lotniczy 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.

2. W przypadku gdy pasażer nie nabywa biletu bezpośrednio od przewoźnika lotniczego, lecz przez pośrednika, pośrednik ten przekazuje dane kontaktowe pasażera oraz dane rezerwacji przewoźnikowi lotniczemu. Przewoźnik lotniczy może wykorzystywać te dane kontaktowe wyłącznie w zakresie niezbędnym do wypełnienia swoich obowiązków w zakresie udzielania informacji, zapewnienia opieki, zwrotu należności, zmiany planu podróży i odszkodowania wynikających z niniejszego rozporządzenia oraz w celu wypełnienia obowiązków przewoźnika lotniczego wynikających z mającego zastosowanie prawa Unii dotyczącego bezpieczeństwa lotniczego i ochrony lotnictwa, a także w celu udzielenia pasażerom informacji na temat obsługującego przewoźnika zgodnie z jego obowiązkami wynikającymi z rozdziału III rozporządzenia (WE) nr 2111/2005.

3. 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 należności lub odszkodowania.

4. W przypadku gdy pośrednik nabywa bilet w imieniu pasażera, informuje on przewoźnika lotniczego w momencie robienia rezerwacji o tym, że zarezerwował bilet jako pośrednik. Pośrednik podaje przewoźnikowi lotniczemu swoje pocztowe i elektroniczne dane kontaktowe. Jeżeli pośrednik chce otrzymać informacje, które pasażer otrzymuje od przewoźnika lotniczego, w celu wypełnienia swoich obowiązków zgodnie z ust. 2, informuje o tym przewoźnika lotniczego, a przewoźnik lotniczy przekazuje informacje, o których mowa w ust. 2, jednocześnie pośrednikowi i pasażerowi.

5. Przewoźnik lotniczy zapewnia pośrednikowi możliwość przekazania informacji zgodnie z ust. 2 i 4 oraz żądania ich przekazania w ramach procesu rezerwacji.”;

4) dodaje się art. 15a w brzmieniu:

„Artykuł 15a

Normy jakości usług

1. Przewoźnicy lotniczy 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 lotniczy monitorują swoje wyniki w zakresie wdrażania norm jakości usług. Do dnia [2 lata od daty rozpoczęcia stosowania niniejszego rozporządzenia] r., 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. Organy zarządzające portami lotniczymi zlokalizowane w państwie członkowskim ustanawiają normy jakości usług w odniesieniu do odpowiednich

pozycji wymienionych w załączniku II. Monitorują one swoje wyniki w zakresie tych norm i zapewniają na żądanie krajowym organom publicznym dostęp do informacji dotyczących swoich wyników.”;

5) dodaje się art. 16aa w brzmieniu:

„Artykuł 16aa

Wspólny formularz wniosków o zwrot i odszkodowanie

1. Komisja musi przyjąć akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o zwrot i odszkodowanie na mocy art. 7 i 8. Ten wspólny formularz wniosków ustanawia się w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przedmiotowy akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 38 ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782¹⁵.

2. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1. Obsługujący przewoźnicy lotniczy i pośrednicy nie mogą odrzucić wniosku wyłącznie z tego powodu, że pasażer nie użył tego formularza. Jeżeli wniosek nie jest wystarczająco precyzyjny, przewoźnik zwraca się do pasażera o wyjaśnienie wniosku i udziela przy tym pomocy pasażerowi.

3. Przewoźnicy lotniczy i pośrednicy podają na swojej stronie internetowej szczegółowe informacje, takie jak adres e-mail, na który można przysyłać wnioski, o których mowa w ust. 1, drogą elektroniczną. Wymóg ten nie ma zastosowania, w przypadku gdy istnieją inne elektroniczne środki komunikacji umożliwiające pasażerom ubieganie się o zwrot należności lub odszkodowanie, takie jak formularz na stronie internetowej lub aplikacje mobilne, pod warunkiem że takie środki oferują wybór i informacje określone we wspólnym formularzu oraz są 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 którymkolwiek 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. 16 ust. 1 i art. 16a ust. 3 muszą zapewnić pasażerom dostęp do wspólnego formularza.”;

6) dodaje się art. 16ba, 16bb i 16bc w brzmieniu:

„Artykuł 16ba

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 przez przewoźników lotniczych, organy zarządzające portami lotniczymi i pośredników obowiązków określonych w niniejszym rozporządzeniu na podstawie oceny ryzyka. Program ten umożliwia wykrywanie i korygowanie powtarzających się przypadków

¹⁵ 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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)

nieprzestrzegania praw pasażerów. Program monitorowania zgodności obejmuje reprezentatywną próbę działań monitorujących.

2. Ocena ryzyka opiera się na ocenie okoliczności faktycznych, w której uwzględnia się skargi składane przez pasażerów do tych organów, o ile są dostępne, a także wyniki działań monitorujących prowadzonych przez te organy, informacje, o których mowa w art. 16bb ust. 1 i 3, oraz 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 lotniczych, organów zarządzających portami lotniczymi i pośredników, 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 jej ustalenia przekazuje się Komisji do dnia 30 czerwca XXXX r. [2 lata po rozpoczęciu stosowania niniejszego rozporządzenia], a następnie co dwa lata.

Artykuł 16bb

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

1. Przewoźnicy 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 16bc

Informacje na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego pasażer wnosi skargę, lub każdy inny organ wyznaczony przez państwo członkowskie do tego celu, informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do

organu oferującego alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.”;

- 7) załącznik I do niniejszego rozporządzenia dodaje się jako załącznik II.

Artykuł 2

Zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006

W rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w art. 4 ust. 2 dodaje się zdanie w brzmieniu:

„Przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele lub organizatorzy wycieczek zapewniają, aby taka osoba towarzysząca podróżowała bezpłatnie i, w miarę możliwości, znajdowała się obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.”;

- 2) dodaje się art. 10a w brzmieniu:

„Artykuł 10a

Normy jakości usług w przypadku przewoźników lotniczych

1. Przewoźnicy lotniczy ustanawiają normy jakości usług i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać jakość usług. Normy jakości usług obejmują co najmniej pozycje wymienione w załączniku III.
 2. Przewoźnicy lotniczy monitorują swoje wyniki w zakresie wdrażania norm jakości usług. Do dnia [2 lata od daty rozpoczęcia stosowania niniejszego rozporządzenia] r., 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) dodaje się art. 14a–14d w brzmieniu:

„Artykuł 14a

Podejście do monitorowania przestrzegania praw pasażerów oparte na analizie ryzyka

1. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, o których mowa w art. 14 ust. 1, opracowują program monitorowania zgodności w celu monitorowania przestrzegania przez przewoźników lotniczych, organy zarządzające portami lotniczymi i organizatorów wycieczek 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, w której uwzględnia się skargi składane przez pasażerów do tych organów, o ile są dostępne, a także wyniki działań monitorujących prowadzonych przez te organy, informacje, o których mowa w art. 10a i art. 14b ust. 1 i 3, oraz 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 lotniczych, organów zarządzających portami lotniczymi i organizatorów wycieczek, stwierdzonych podczas działań monitorujących. W stosownych przypadkach zobowiązują one przewoźników lotniczych, organy zarządzające portami lotniczymi i organizatorów wycieczek 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 jej ustalenia przekazuje się Komisji do dnia 30 czerwca XXXX r. [2 lata po rozpoczęciu stosowania niniejszego rozporządzenia], a następnie co dwa lata.

Artykuł 14b

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

1. Przewoźnicy lotniczy, organy zarządzające portami lotniczymi i organizatorzy wycieczek 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, organ wyznaczony zgodnie z art. 14 ust. 1 uwzględnia informacje przekazane mu przez organ wyznaczony do rozpatrywania skarg, jeżeli jest to inny organ.

Artykuł 14c

Informacje na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego pasażer wnosi skargę, lub każdy inny organ wyznaczony przez państwo członkowskie do tego celu na podstawie art. 15 ust. 2, informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do organu oferującego alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.

Artykuł 14d

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 lotniczych, jeden lub kilka organów zarządzających portami lotniczymi i jednego lub kilku organizatorów wycieczek, oraz przekazują Komisji swoje ustalenia w terminie czterech miesięcy od złożenia wniosku.”;

4) dodaje się art. 16a w brzmieniu:

„Artykuł 16a

Komitet ds. Praw Pasażerów

1. Komisję wspomaga komitet, o którym mowa w art. 38 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782¹⁶.

2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.”;

5) załącznik II do niniejszego rozporządzenia dodaje się jako załącznik III.

Artykuł 3

Zmiany w rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010

W rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 16 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego przewoźnik lub, w odpowiednich przypadkach, operator terminalu jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informują pasażerów rozpoczynających podróż w terminalach portowych, lub w razie możliwości pasażerów rozpoczynających podróż w portach, o sytuacji i o prawach pasażerów przysługujących im na podstawie niniejszego rozporządzenia oraz powiadamiają ich o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia i zakończenia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.”;

b) dodaje się ustęp w brzmieniu:

„4. Informacje wymagane w ust. 1 i 2 są przekazywane drogą elektroniczną wszystkim pasażerom w terminie określonym w ust. 1, jeśli dany pasażer zgodził się na zastosowanie takiego rozwiązania i przy zakupie biletu przekazał niezbędne dane kontaktowe przewoźnikowi lub, w stosownych przypadkach, operatorowi terminalu.”;

¹⁶ 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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)

- 2) dodaje się art. 19a w brzmieniu:

„Artykuł 19a

Wspólny formularz wniosków o zwrot i odszkodowanie

1. Komisja przyjmuje akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o zwrot i odszkodowanie na mocy art. 18 i 19. Ten wspólny formularz wniosków ustanawia się w formie dostępnym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przedmiotowy akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 38 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2021/782¹⁷.

2. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1. Przewoźnicy 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 zwracają się do pasażera o wyjaśnienie wniosku i udzielają przy tym pomocy pasażerowi.

3. Przewoźnicy podają na swojej stronie internetowej środki elektroniczne, takie jak adres e-mail, z wykorzystaniem których pasażerowie mogą przysyłać wnioski, o których mowa w ust. 1. Wymóg ten nie ma zastosowania, w przypadku gdy istnieją inne elektroniczne środki komunikacji umożliwiające pasażerom ubieganie się o zwrot należności lub odszkodowanie, takie jak formularz na stronie internetowej lub aplikacje mobilne, pod warunkiem że takie środki oferują wybór i informacje określone we wspólnym formularzu oraz są 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 którymkolwiek 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. 25 ust. 1 i 3 muszą zapewnić pasażerom dostęp do wspólnego formularza.”;

- 3) w art. 23 wprowadza się następujące zmiany:

- a) w ust. 1 wprowadza się następujące zmiany:

- (i) przed pierwszym zdaniem dodaje się zdanie w brzmieniu:

„Sprzedając bilety na usługi objęte zakresem stosowania niniejszego rozporządzenia, przewoźnicy, sprzedawcy biletów, biura podróży, organizatorzy wycieczek i operatorzy terminali w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji zapewniają, aby pasażerowie otrzymywali odpowiednie i zrozumiałe informacje dotyczące ich praw na mocy niniejszego rozporządzenia.”;

- (ii) zdanie drugie otrzymuje brzmienie:

„Przewoźnicy, operatorzy terminali i w odpowiednich przypadkach władze portowe w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji

¹⁷ 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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)

zapewniają również podawanie do publicznej wiadomości zarówno na statkach, w portach, o ile to możliwe, i w terminalach portowych informacji dotyczących praw przysługujących pasażerom na mocy niniejszego rozporządzenia.”;

b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Przewoźnicy, operatorzy terminali i w odpowiednich przypadkach władze portowe informują pasażerów we właściwy sposób na statkach, w portach, o ile to możliwe, i w terminalach portowych o swoich danych kontaktowych i o danych kontaktowych organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów wyznaczonego przez zainteresowane państwo członkowskie na mocy art. 25 ust. 1.”;

4) dodaje się art. 23a w brzmieniu:

„Artykuł 23a

Środki komunikacji z pasażerami

Informacje, o których mowa w art. 16, 22 i 23, przekazuje się w najodpowiedniejszej formie, drogą elektroniczną, jeżeli jest to technicznie możliwe.

W przypadku gdy informacje przekazywane są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, przewoźnicy, operatorzy terminali, władze portowe, biura podróży, organizatorzy wycieczek i sprzedawcy biletów 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.”;

5) dodaje się art. 24a w brzmieniu:

„Artykuł 24a

Normy jakości usług

1. Przewoźnicy ustanawiają normy jakości usług i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać jakość usług. Normy jakości usług obejmują co najmniej pozycje wymienione w załączniku V.

2. Przewoźnicy monitorują swoje wyniki w zakresie wdrażania norm jakości usług. Do dnia [2 lata od daty rozpoczęcia stosowania niniejszego rozporządzenia] r., a następnie co dwa lata, publikują oni w internecie sprawozdanie dotyczące wyników w zakresie jakości usług. Sprawozdanie to nie może zawierać żadnych danych osobowych.

3. Operatorzy terminali ustanawiają normy jakości usług w odniesieniu do odpowiednich pozycji wymienionych w załączniku V. Monitorują oni swoje wyniki w zakresie tych norm i zapewniają na żądanie krajowym organom publicznym dostęp do informacji dotyczących swoich wyników.”;

6) dodaje się art. 25a, 25b i 25c w brzmieniu:

„Artykuł 25a

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 przez przewoźników, operatorów terminali, władze portowe, biura podróży, organizatorów wycieczek i sprzedawców biletów obowiązków określonych w niniejszym rozporządzeniu na podstawie oceny ryzyka. Program ten umożliwi 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, w której uwzględnia się skargi składane przez pasażerów do tych organów, o ile są dostępne, a także wyniki działań monitorujących prowadzonych przez te organy, informacje, o których mowa w art. 25b ust. 1 i 3, oraz 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, operatorów terminali, władz portowych, biur podróży, organizatorów wycieczek i sprzedawców biletów, 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 jej 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. 26.

Artykuł 25b

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

1. Przewoźnicy, operatorzy terminali i władze portowe, stosownie do przypadku, 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 zgodnie z art. 25 ust. 3 do rozpatrywania skarg, jeżeli jest to inny organ.

Artykuł 25c

Informacje na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego pasażer wnosi skargę, lub każdy inny organ wyznaczony przez państwo członkowskie do tego celu na podstawie art. 25 ust. 3, informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do organu oferującego alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.”;

- 7) dodaje się art. 27a w brzmieniu:

„Artykuł 27a

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, operatorów terminali, jedną lub kilka władz portowych, biur podróży, jednego lub kilku sprzedawców biletów i organizatorów wycieczek, oraz przekazują Komisji swoje ustalenia w terminie czterech miesięcy od złożenia wniosku.”;

- 8) dodaje się art. 28a w brzmieniu:

„Artykuł 28a

Komitet ds. Praw Pasażerów

1. Komisję wspomaga komitet, o którym mowa w art. 38 rozporządzenia (UE) 2021/782¹⁸.

2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.”;

- 9) załącznik III do niniejszego rozporządzenia dodaje się jako załącznik V.

Artykuł 4

Zmiany w rozporządzeniu (UE) nr 181/2011

W rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 wprowadza się następujące zmiany:

- 1) dodaje się art. 19a w brzmieniu:

„Artykuł 19a

Wspólny formularz wniosków o zwrot i odszkodowanie

¹⁸ 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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)

1. Komisja przyjmuje akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o zwrot i odszkodowanie na mocy art. 19 niniejszego rozporządzenia. Ten wspólny formularz wniosków ustanawia się w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przedmiotowy akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 38 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2021/782¹⁹.

2. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1. Przewoźnicy 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, przewoźnik zwraca się do pasażera o wyjaśnienie wniosku i udziela przy tym pomocy pasażerowi.

3. Przewoźnicy podają na swojej stronie internetowej środki elektroniczne, takie jak adres e-mail, z wykorzystaniem których pasażerowie mogą przysyłać wnioski, o których mowa w ust. 1. Wymóg ten nie ma zastosowania, w przypadku gdy istnieją inne elektroniczne środki komunikacji umożliwiające pasażerom ubieganie się o zwrot należności lub odszkodowanie, takie jak formularz na stronie internetowej lub aplikacje mobilne, pod warunkiem że takie środki oferują wybór i informacje określone we wspólnym formularzu oraz są 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 którymkolwiek 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. 28 ust. 1 i 3 muszą zapewnić pasażerom dostęp do wspólnego formularza.”;

2) w art. 20 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi regularnej przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem, jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje pasażerów rozpoczynających podróż z terminalu o sytuacji i o prawach pasażerów przysługujących im na podstawie niniejszego rozporządzenia oraz o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.”;

b) ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Informacje wymagane na mocy ust. 1 i 2 są również przekazywane drogą elektroniczną wszystkim pasażerom, włącznie z tymi, którzy rozpoczynają podróż z przystanków autobusowych w terminach określonych w ust. 1, jeśli dany pasażer zgodził się na zastosowanie takiego rozwiązania i przy zakupie biletu przekazał niezbędne dane kontaktowe przewoźnikowi lub, w stosownych przypadkach, podmiotowi zarządzającemu terminalem.”;

¹⁹ 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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)

- 3) tytuł rozdziału V otrzymuje brzmienie „Zasady ogólne, jakość usług i skargi”;
- 4) w art. 24 wprowadza się następujące zmiany:
- a) zdanie pierwsze otrzymuje brzmienie:
„Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami w ramach swoich odnośnych zakresów kompetencji dostarczają pasażerom odpowiednich informacji podczas całej podróży w przystępnych wszystkim formach w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj podawane wszystkim pasażerom.”;
 - b) skreśla się zdanie drugie;
- 5) art. 25 ust. 1 otrzymuje brzmienie:
- „1. Sprzedając bilety na usługi transportu autobusowego i autokarowego, przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami w ramach swoich odnośnych zakresów kompetencji zapewniają, aby pasażerowie otrzymywali:
- a) odpowiednie i zrozumiałe informacje dotyczące ich praw i obowiązków na mocy niniejszego rozporządzenia,
 - b) dane kontaktowe przewoźników lub, w stosownych przypadkach, podmiotów zarządzających terminalami,
 - c) dane kontaktowe organu(-ów) odpowiedzialnego(-ych) za egzekwowanie przepisów wyznaczonego(-ych) przez państwo członkowskie zgodnie z art. 28 ust. 1.
- Informacje te dostarcza się również środkami elektronicznymi, jeżeli jest to wykonalne, w tym w terminalach oraz, w stosownych przypadkach, w internecie. Na żądanie osoby z niepełnosprawnościami lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej udziela się informacji, jeżeli jest to wykonalne, w przystępnych formatach.”;
- 6) dodaje się art. 25a w brzmieniu:

„Artykuł 25a

Środki komunikacji z pasażerami

Informacje, o których mowa w art. 20 i 24 i art. 25 ust. 1, przekazuje się w najodpowiedniejszej formie, drogą elektroniczną, jeżeli jest to technicznie możliwe.

W przypadku gdy informacje przekazywane są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, przewoźnicy, podmioty zarządzające terminalami, sprzedawcy biletów, biura podróży i organizatorzy wycieczek 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.”;

- 7) dodaje się art. 26a w brzmieniu:

„Artykuł 26a

Normy jakości usług

1. Przewoźnicy ustanawiają normy jakości usług i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać jakość usług. Normy jakości usług obejmują co najmniej pozycje wymienione w załączniku III.

2. Przewoźnicy monitorują swoje wyniki w zakresie wdrażania norm jakości usług. Do dnia [2 lata od daty rozpoczęcia stosowania niniejszego rozporządzenia] r., a następnie co dwa lata, publikują w internecie sprawozdanie dotyczące wyników w zakresie jakości swoich usług. Sprawozdanie to nie może zawierać żadnych danych osobowych.

3. Podmioty zarządzające terminalami ustanawiają normy jakości usług w odniesieniu do odpowiednich pozycji wymienionych w załączniku III. Monitorują one swoje wyniki w zakresie tych norm i zapewniają na żądanie krajowym organom publicznym dostęp do informacji dotyczących swoich wyników.”;

8) dodaje się art. 28a, 28b i 28c w brzmieniu:

„Artykuł 28a

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 przez przewoźników, podmioty zarządzające terminalami, biura podróży, sprzedawców biletów i organizatorów wycieczek obowiązków określonych w niniejszym rozporządzeniu na podstawie oceny ryzyka. Program ten umożliwi 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, w której uwzględnia się skargi składane przez pasażerów do tych organów, o ile są dostępne, a także wyniki działań monitorujących prowadzonych przez te organy, informacje, o których mowa w art. 28b ust. 1 i 3, oraz 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, podmiotów zarządzających terminalami, biur podróży, sprzedawców biletów i organizatorów wycieczek, 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 jej 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. 29.

Artykuł 28b

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

1. Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami 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 zgodnie z art. 28 ust. 3 do rozpatrywania skarg, jeżeli jest to inny organ.

Artykuł 28c

Informacje na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego pasażer wnosi skargę, lub każdy inny organ wyznaczony przez państwo członkowskie do tego celu na podstawie art. 28 ust. 3, informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do organu oferującego alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.”;

- 9) dodaje się art. 30a w brzmieniu:

„Artykuł 30a

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, jeden lub kilka podmiotów zarządzających terminalami, jednego lub kilku sprzedawców biletów, jedno lub kilka biur podróży i jednego lub kilku organizatorów wycieczek, oraz przekazują Komisji swoje ustalenia w terminie czterech miesięcy od złożenia wniosku.”;

- 10) dodaje się art. 31a w brzmieniu:

„Artykuł 31a

Komitet ds. Praw Pasażerów

1. Komisję wspomaga komitet, o którym mowa w art. 38 rozporządzenia (UE) 2021/782²⁰.
 2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.”;
- 11) załącznik IV do niniejszego rozporządzenia dodaje się jako załącznik III.

Artykuł 5

Zmiany w rozporządzeniu (UE) 2021/782

W rozporządzeniu (UE) 2021/782 wprowadza się następujące zmiany:

- 1) dodaje się art. 30a w brzmieniu:

„Artykuł 30a

Środki komunikacji z pasażerami

W przypadku gdy informacje przewidziane w niniejszym rozporządzeniu przekazywane są pasażerom za pomocą środków komunikacji elektronicznej, przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów i organizatorzy wycieczek 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.”;

- 2) dodaje się art. 32a w brzmieniu:

„Artykuł 32a

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 przez przedsiębiorstwa kolejowe, zarządców stacji, sprzedawców biletów i organizatorów wycieczek obowiązków określonych w niniejszym rozporządzeniu na podstawie oceny ryzyka. Program ten umożliwi 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, w której uwzględnia się skargi składane przez pasażerów do tych organów, o ile są dostępne, a także wyniki działań monitorujących prowadzonych przez te organy, informacje, o których mowa w art. 32 ust. 2, oraz 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.

²⁰ 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: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)

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 przedsiębiorstw kolejowych, zarządców stacji, sprzedawców biletów i organizatorów wycieczek, 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 jej 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. 32 ust. 3.”;

3) dodaje się art. 34a w brzmieniu:

„Artykuł 34a

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 jedno lub kilka przedsiębiorstw kolejowych, jednego lub kilku zarządców infrastruktury, zarządców stacji, sprzedawców biletów i organizatorów wycieczek, oraz przekazują Komisji swoje ustalenia w terminie czterech miesięcy od złożenia wniosku.”;

Artykuł 7

Wejście w życie i stosowanie

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

Rozporządzenie to stosuje się od dnia [1 rok od daty jego wejścia 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*