



Bruxelles, den 29.11.2023  
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

## **BILAG**

**til forslag til**

**Europa-Parlamentets og Rådets forordning**

**om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010,  
(EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af  
passagerrettigheder i Unionen**

## **BILAG I**

### *BILAG 2*

#### **MINIMUMSSTANDARDE FOR SERVICEKVALITET**

Oplysninger til passagererne om deres rettigheder i henhold til denne forordning (på en gennemsigtig, tilgængelig, ikkediskriminerende, effektiv og rimelig måde) og om billetter

Flyvningernes punktlighed og generelle principper for håndtering af afbrydelser af flyvninger

Forsinkelser

- (a) samlet gennemsnitlig forsinkelse af flyvninger
- (b) procentdel af forsinkelser forårsaget af:
  - usædvanlige omstændigheder
  - en fejl fra passagerens side eller
  - tredjemands adfærd
- (c) procentdel af forsinkede flyvninger ved afgang:
  - med to timer eller mere ved flyvninger på højst 1 500 km
  - med tre timer eller mere for alle flyvninger inden for Fællesskabet på over 1 500 km og alle andre flyvninger på mellem 1 500 og 3 500 km
  - med fire timer eller mere for alle andre flyvninger
- (d) procentdel af forsinkede flyvninger ved ankomst:
  - procentdel af forsinkelser på mere end 3 timer (5 timer).

Aflysninger af flyafgange

- (a) aflysning af flyafgange
- (b) procentdel af aflysninger forårsaget af:
  - usædvanlige omstændigheder
  - en fejl fra passagerens side eller
  - tredjemands adfærd

Rengøring af passagertransportmidlerne og terminalfaciliteterne (indendørs kontrol af luftkvalitet og temperatur, hygiejneniveauet på toiletterne, osv.)

Overholdelse af industristandarder for vægt og dimensioner af håndbagage

Resultater af tilfredshedsundersøgelse(r) blandt kunderne

Behandling af klager

- (a) antallet af klager
- (b) typer af klager
- (c) resultatet af klager
- (d) godtgørelser og
- (e) kompensation for manglende overholdelse af servicekvalitetsstandarderne.

## **BILAG II**

### *BILAG III*

#### **MINIMUMSSTANDARDE FOR SERVICEKVALITET**

Oplysninger til passagererne om deres rettigheder i henhold til denne forordning (på en gennemsigtig, tilgængelig, ikkediskriminerende, effektiv og rimelig måde).

Resultater af kundetilfredshedsundersøgelser med fokus på oplevelser hos handicappede og bevægelseshæmmede personer og deres ledsagere

Behandling af klager

- (a) antallet af klager
- (b) typer af klager
- (c) resultatet af klager og
- (d) erstatning for tab eller beskadigelse af mobilitetsudstyr.

Bistand til personer med handicappede og bevægelseshæmmede personer

- (a) antal nægtede transporttjenester for en bevægelseshæmmet person og årsagen hertil
- (b) antal nægtede transporttjenester for deres anerkendte hjælpehund eller deres mobilitetsudstyr og årsagerne hertil
- (c) antal sager vedrørende tab eller beskadigelse af mobilitetsudstyr og resultatet heraf
- (d) antal tilfælde, hvor transportøren har forpligtet en handicappet eller bevægelseshæmmet person til at blive ledsaget af en person for at opfylde sikkerhedskravene
- (e) drøftelser om denne bistand med repræsentative organisationer og, hvor det er relevant, repræsentanter for bevægelseshæmmede personer
- (f) gennemførelse af uddannelse i bevidstgørelse om og bistand til handicappede personer.

## **BILAG III**

### *BILAG V*

#### **MINIMUMSSTANDARDE FOR SERVICEKVALITET**

Oplysninger til passagererne om deres rettigheder i henhold til denne forordning (på en gennemsigtig, tilgængelig, ikkediskriminerende, effektiv og rimelig måde) og om billetter

Forbindelsers punktlighed og generelle principper for håndtering af trafikforstyrrelser

Forsinkelser

- (a) samlet gennemsnitlig forsinkelse af tjenester
- (b) procentdel af forsinkelser forårsaget af:
  - en fejl fra passagerens side
  - vejrforhold, der bringer den sikre drift af skibet i fare eller
  - usædvanlige omstændigheder, der hindrer udførelsen af passagersejladsen
- (c) procentdel af tjenester med forsinket afgang
  - procentdel af forsinkelser på under 90 minutter
  - procentdel af forsinkelser på mere end 90 minutter
- (d) procentdel af tjenester med forsinket ankomst
  - procentdel af forsinkelser på mindre end 1 time
  - procentdel af forsinkelserne på mindst 1 time i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer op til 4 timer
  - procentdel af forsinkelser på mindst 2 timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end 4 timer, men under 8 timer
  - procentdel af forsinkelser på mindst 3 timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end 8 timer, men under 24 timer
  - procentdel af forsinkelser på mindst 6 timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end 24 timer.

Aflysninger af tjenester

- (a) aflysning af tjenester
- (b) procentdel af aflysninger af tjenester forårsaget af:
  - en fejl fra passagerens side
  - vejrforhold, der bringer den sikre drift af skibet i fare eller
  - usædvanlige omstændigheder, der hindrer udførelsen af passagersejladsen.

Rengøring af passagertransportmidlerne og terminalfaciliteterne (indendørs kontrol af luftkvalitet og temperatur, hygiejniveaue på toiletterne, osv.)

Resultater af tilfredshedsundersøgelse(r) blandt kunderne

Behandling af klager

- (a) antallet af klager

- (b) typer af klager
- (c) resultatet af klager
- (d) godtgørelser og
- (e) kompensation for manglende overholdelse af servicekvalitetsstandarderne.

#### Bistand til personer med handicappede og bevægelseshæmmede

- (a) antal nægtede transporttjenester for en bevægelseshæmmed og årsagen hertil
- (b) antal nægtede transporttjenester for deres anerkendte hjælpehund eller deres mobilitetsudstyr og årsagerne hertil
- (c) antal sager vedrørende tab eller beskadigelse af mobilitetsudstyr og resultatet heraf
- (d) antal tilfælde, hvor transportøren har forpligtet en handicappet eller bevægelseshæmmed til at blive ledsaget af en person for at opfylde sikkerhedskravene
- (e) drøftelser om denne bistand med repræsentative organisationer og, hvor det er relevant, repræsentanter for bevægelseshæmmede
- (f) gennemførelse af uddannelse i bevidstgørelse om og bistand til handicappede.

## **BILAG IV**

### *BILAG III*

#### **MINIMUMSSTANDARDE FOR SERVICEKVALITET**

Oplysninger til passagererne om deres rettigheder i henhold til denne forordning (på en gennemsigtig, tilgængelig, ikkediskriminerende, effektiv og rimelig måde) og om billetter

Ruteforbindelsers punktlighed og generelle principper for håndtering af forstyrrelser i rutekørsel

Forsinkelser

- (a) samlet gennemsnitlig forsinkelse af rutekørsel
- (b) procentdel af forsinkelser forårsaget af:
  - alvorlige vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer den sikre drift af buskørsel i fare
  - at bussen bliver ubrugelig under rejsen.
- (c) procentdel af rutekørsel, der er forsinket ved afgang:
  - procentdel af forsinkelser på højst 120 minutter
  - procentdel af forsinkelser på mere end 120 minutter

Aflysninger af rutekørsler

- (a) procentdel af aflysninger af rutekørsler
- (b) procentdel af aflysninger af rutekørsler forårsaget af:
  - alvorlige vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer den sikre drift af buskørsel i fare
  - at bussen bliver ubrugelig under rejsen.

Rengøring af busser (luftkonditionering, hygiejniveauet på toiletter, hvis sådanne forefindes osv.) og terminalfaciliteterne (indendørs kontrol af luftkvalitet og temperatur, hygiejniveauet på toiletterne, osv.)

Resultater af tilfredshedsundersøgelse(r) blandt kunderne

Behandling af klager

- (a) antallet af klager
- (b) typer af klager
- (c) resultatet af klager
- (d) godtgørelser og
- (e) kompensation for manglende overholdelse af servicekvalitetsstandarderne.

Bistand til handicappede og bevægelseshæmmede

- (a) antal nægtede transporttjenester for en bevægelseshæmmed og årsagen hertil
- (b) antal nægtede transporttjenester for deres anerkendte hjælpehund eller deres mobilitetsudstyr og årsagerne hertil
- (c) antal sager vedrørende tab eller beskadigelse af mobilitetsudstyr og resultatet heraf

- (d) antal tilfælde, hvor transportøren har forpligtet en handicappet eller bevægelseshæmmet til at blive ledsaget af en person for at opfylde sikkerhedskravene
- (e) drøftelser om denne bistand med repræsentative organisationer og, hvor det er relevant, repræsentanter for bevægelseshæmmede
- (f) gennemførelse af uddannelse i bevidstgørelse om og bistand til handicappede.