

## Remissyttrande

Datum 2024-03-25 Vårt Dnr 2024/124  
Ert Dnr Ju2024/00147

ju.remissvar@regeringskansliet.se  
kopia till  
ju.L3@regeringskansliet.se

## Remiss av ny EU-förordning om rättigheter för resenärer vid resor med kombinerade trafikslag och nya regler om tillsyn av resenärrättigheter

Konsumentverket har följande synpunkter på förslagen. Synpunkterna är uppdelade i delar där ena delen avser utformningen av artiklarna och den andra delen den svenska översättningen.

### Synpunkter som omfattar samtliga förslag

#### *Riskbaserad metod för att övervaka efterlevnaden av passagerares rättigheter*

Det framgår av artikel 22 i förslaget till passagerares rättigheter i samband med multimodala resor, artikel 32 a i ändringsförslaget till förordning 181/2011, artikel 25a i ändringsförslaget till förordning 1177/2010, artikel 14a i ändringsförslaget till förordning 1107/2006 och artikel 16a i ändringsförslaget till förordning 261/2004 att en riskbaserad metod ska implementeras för att övervaka regelefterlevnad.

Konsumentverket har idag ett riskbaserat arbetssätt för att prioritera vilka tillsynsinsatser som genomförs. Det grundar sig i var myndigheten kan göra störst konsumentnytta i relation till målen för verksamheten. Konsumentverkets bedömning är att formella krav på att utarbeta ett program för övervakning av efterlevnaden inte nödvändigtvis skulle göra tillsynsverksamheten mer effektiv. Däremot skulle en sådan styrning medföra vissa utmaningar och en administrativ börda. Att genomföra riskbedömningar vartannat år skulle sannolikt inte innebära någon tydlig fördel eller väsentligt annorlunda utfall. Därtill är det inte givet att en styrning av vilka typer av insatser som ska användas, i tillägg till att insatserna ska vara både anmälda och oanmälda, är ägnat att effektivisera tillsynen. Konsumentverket arbetar inte heller med att ålägga transportörer att lämna in handlingsplaner utan för så snabb rättelse som möjligt. När det handlar om exempelvis bristande eller felaktig information om rättigheter framstår en handlingsplan inte som ändamålsenlig eftersom informationen enbart behöver korrigeras.

### *Samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen*

Det framgår av artikel 24 i förslaget till passagerares rättigheter i samband med multimodala resor, artikel 34 a i ändringsförslaget till förordning 181/2011, artikel 27a i ändringsförslaget till förordning 1177/2010 och artikel 14d i ändringsförslaget till förordning 1107/2006 att medlemsstaterna regelbundet ska översända relevanta uppgifter om tillämpningen av förordningen samt att kommissionen kan begära att ett nationellt tillsynsorgan ska utreda misstänkta brister. En liknande bestämmelse har sedan tidigare föreslagits i ändringsförslaget till förordning 261/2004 från 2013 där det av artikel 16b framgår att medlemsstaterna regelbundet ska översända relevanta uppgifter och att de nationella tillsynsorganen på begäran av kommissionen ska undersöka tvivelaktiga metoder som tillämpas av lufttrafikföretag och rapportera resultaten till kommissionen inom fyra månader efter det att begäran gjordes.

Konsumentverkets bedömning är att artikeln inte är tillräckligt specifik i vad som avses med regelbundet och relevanta uppgifter. Det är därför svårt att överblicka konsekvenserna av den. Vad gäller andra punkten är det oklart vad som avses med specifika fall och om kommissionen ska kunna begära utredning oavsett den riskbedömning som ska göras och som ska utgöra grunden för tillsynen. Det framgår inte heller vad som menas med en misstänkt brist, kan det handla om mindre formella fel eller allvarliga brister. Konsumentverket instämmer i regeringens bedömning att utgångspunkten bör vara att nationella tillsynsmyndigheter självständigt ansvarar för tillsynen i enlighet med de regler om tillsyn och sanktioner som gäller i medlemsstaten. Konsumentverket instämmer även i att det inte framstår som tydligt att förslaget skulle leda till en bättre efterlevnad.

### **Synpunkter vad gäller förslag till förordning om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor**

Inledningsvis kan det konstateras att i Sverige finns systemet Resplus där Konsumentverket och Samtrafiken i Sverige har överenskommit om allmänna villkor för resor som omfattar buss, resor till sjöss och tåg. Dessa villkor ger redan idag ett skydd vid multimodala resor som motsvarar eller går utöver det som framgår av förslaget till förordning.

#### *Artikel 2.3, tillämpningsområde*

Enligt artikeln ska den föreslagna förordningen inte påverka tillämpningen av de befintliga förordningarna om passagerarrättigheter eller paketresedirektivet som reglerar andra aspekter av skyddet av passagerare. Den föreslagna förordningen är tänkt som ett komplement till existerande regler. Det framgår inte vad som avses med *andra aspekter av skyddet av passagerare*. Konsumentverket ser en risk att regler kommer att överlappa, exempelvis vad gäller inkvartering och rätt till ersättning och därmed leda till oklarheter om

vilka regler som ska tillämpas. En sådan överlappning kan leda till att näringsidkare hänvisar till varandra och resenären bollas mellan aktörerna utan att någon tar ansvar. Artikel 3.5 bör förtydligas på så sätt att förhållandet till de andra passagerarrättigheterna och paketresedirektivet klargörs.

#### *Artikel 3.5, biljett*

Av definitionen framgår att med biljett menas ”giltigt bevis ... för att ett transportavtal har ingåtts”. Utifrån definitionen av en multimodal resa (artikel 3.1) framgår att en sådan resa omfattar minst två transporttjänster och minst två transportsätt. Det torde innebära att det i de allra flesta fall vid multimodala resor föreligger minst två transportavtal, ett för vardera transporttjänsten. Definitionen bör således ändras så att det framgår att ett eller flera transportavtal ingåtts.

#### *Artikel 3.7, heltäckande multimodalt avtal*

Artikel 3.7 definierar vad som utgör heltäckande multimodala avtal och därmed vilken typ av avtal som kommer ge resenären det högsta skyddet enligt förordningen. Av definitionen framgår att det krävs ett transportavtal som omfattar på varandra följande *transporttjänster* som utförs av *en eller flera* transportörer. Konsumentverket noterar att det enligt definitionen ska finnas ett transportavtal. När en passagerare köper en multimodal resa accepterar denne vanligtvis tre avtal. Respektive transportör har sina villkor som avspeglar bolagets skyldigheter i förhållande till respektive passagerarförordning och eventuella internationella konventioner och Resplus-villkoren som reglerar vad som gäller vid missade anslutningar. Liknande torde gälla även i andra medlemsstater där Resplus inte finns. Med den föreslagna definitionen riskerar därför resor med Resplus att falla utanför definitionen heltäckande multimodalt avtal. Konsumentverket anser att det vore tydligare om definitionen istället utgick från att passageraren har *en biljett* för flera delsträckor och att definitionen inte berör antalet transportavtal.

#### *Artikel 3.8, kombinerad biljett för multimodal resa*

Av definitionen framgår att resenären kan ha en eller flera biljetter för en multimodal resa som utgör separata transportavtal. Enligt Konsumentverket bör det krävas minst två biljetter för att uppfylla definitionen för att särskilja från begreppet heltäckande multimodalt avtal.

#### *Artikel 3.23, utebliven anslutning under en multimodal resa*

Konsumentverket anser att även situationer av nekad ombordstigning bör inkluderas eftersom det kan leda till uteblivna anslutningar. Nekat ombordstigning är något som täcks av EU förordning 261/2004 och skulle leda till att uppnå en liknande nivå på skyddet för passagerare. Det är positivt att definitionen inte begränsar när under resan förseningen som leder till den

missade anslutningen ska ha uppstått. Resenärer bör behandlas lika vid en missad anslutning oavsett om den uppstått innan eller under resan.

#### *Artikel 5, reseinformation för passagerare*

Av punkten 1 i artikeln framgår att transportörer och mellanhänder som erbjuder transportavtal för en eller flera transportörers räkning före köpet ska ge passageraren information om vilken typ av avtal det gäller och de rättigheter som är förknippade med avtalet eller biljetten. Punkten begränsar informationsskyldigheten till fall där transportavtal erbjuds för en eller flera transportörers räkning. Det framgår av definitionen av mellanhand i artikel 3.4 att med mellanhand avses även en biljettutfärdare. Av definitionen av biljettutfärdare i artikel 3.3 framgår att varje fysisk eller juridisk person, annan än en transportör, som agerar för en transportörs eller en passagerares räkning omfattas. En mellanhand kan således även agera å en passagerares räkning, dessa fall inkluderas dock inte i kravet på reseinformation. Konsumentverket anser att artikeln bör ändras på så sätt att även de fall där mellanhanden agerat å passagerarens vägnar inkluderas. Liknande problem uppstår även i artikel 5.4 där det är transportörer och mellanhänder som erbjuder transportavtal för en multimodal resa för en eller flera transportörers räkning.

Det bör klargöras i artikel 5.2 huruvida information om kortaste anslutningstider ska lämnas varje gång en multimodal resa erbjuds. Eftersom artikeln gäller när transportavtal gällande multimodala resa erbjuds omfattas samtliga tre avtalskategorier i informationsbestämmelsen. Heltäckande multimodala avtal bör aldrig erbjudas om de inte följer kortast anslutningstid, information om hur lång den kortaste tiden är behövs inte i sådana fall. Det kan däremot vara lämpligt vid de två andra avtalskategorierna.

Vidare framgår att informationen ska lämnas före köpet. Av punkten 6 samma artikel framgår att informationen ska lämnas i den form som är lämpligast, inbegripet genom användning av lämplig kommunikationsteknik. Information ska tillhandahållas i en lättillgänglig form. Information om vilken typ av avtal som ingås beroende på vilket val passageraren gör vid köptillfället bör inte kunna lämnas vart som helst på webbplatsen. Det bör tydliggöras att informationen ska lämnas under bokningsprocessen på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt innan avtalet blir bindande. Detta är särskilt viktigt då det inte finns någon lagstadgad ångerrätt vid köp av passagerartransport.

Av 5.4 framgår att transportörer och mellanhänder som erbjuder multimodala resor för transportörers räkning ska tillhandahålla passagerare information om bland annat allmänna avtalsvillkor, villkor för tillgängliga biljettpriser och störningar och förseningar (planerade och i realtid). Informationen ska tillhandahållas "före den multimodala resan". Information om avtalsvillkor och priser såväl som planerade störningar i trafiken bör presenteras för passagerare innan avtal ingås. Detta bör ersätta "före den multimodala resan" som innebär

att informationen kan lämnas dels innan köp dels efter köp men innan avresa. Vidare framgår inte vilken eller vilka näringsidkares allmänna avtalsvillkor som avses i punkt a. Det framgår av punkt c att lägsta biljettpris ska framhåvas i kombination med att information ska tillhandahållas om tidtabeller och villkor för den snabbaste multimodala resan enligt punkt b. Konsumentverket ser en risk i att framhävandet av lägsta pris kan leda till att produkter delas upp och görs till frivilliga val till en kostnad. En sådan utveckling har redan uppstått i flygbranschen där det exempelvis tas ut avgifter beroende på storlek av handbagage. Det vore önskvärt att rankingen av sökresultaten för en multimodalresa visades beroende på passagerarens val, jämför artikel 6a i direktivet om otillbörliga affärsmetoder (2005/29/EG).

### *Artikel 7*

I artikel 7.1 framgår att det är den *avtalsslutande transportören* som ska erbjuda passageraren att välja mellan återbetalning och ombokning vid en utebliven anslutning samt vidta nödvändiga åtgärder för det alternativ som passageraren väljer. Det saknas en definition för vad som menas med avtalsslutande transportör. Av artikeln framstår det som att det finns en avtalsslutande transportör. Vid en multimodal resa ingår passageraren som tidigare nämnt vanligtvis minst tre avtal, varav ett med respektive transportör. Det är inte förutsebart för passageraren vilken transportör som bär ansvaret för att erbjuda och genomföra den aktuella assistansen. Detsamma gäller vid erbjudande om måltider och förfriskningar samt inkvartering enligt artikel 9 samt när det heltäckande multimodala avtalet köpts genom en mellanhand och den avtalsslutande transportören får göra återbetalningen genom mellanhanden och den avtalsslutande transportören ska informera passageraren om återbetalningsprocessen i samband med bokningstillfället och i bokningsbekräftelsen (artikel 8). I Resplus-villkoren är det den transportör som orsakat den uteblivna anslutningen som ansvarar. Det är mer förutsägbart för resenären och kan även förenkla processen med ombokning eftersom resenären redan kan befinna sig ombord det försenade transportmedlet.

Av punkten 4 i artikel 7 framgår att återbetalning ”får erläggas i form av ... värdebevis eller tillhandahållandet av andra tjänster under förutsättning att villkoren för dessa värdebevis och tjänster är tillräckligt flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och resmål) och att passageraren uttryckligen samtycker till att godta dessa värdebevis eller tjänster”. Under Covid-19 pandemin förekom att resebolag ensidigt förlängde giltighetstiden på värdebevis med exempelvis ett år och även att giltighetstiden förlängdes gång på gång. Sådan flexibilitet bör inte tillåtas utan att passageraren uttryckligen godkänner förändringen. Artikeln bör därför kompletteras med att giltighetstiden för ett värdebevis inte får förlängas utan samtycke.

### *Artikel 8*

Artikeln reglerar hur återbetalningar ska genomföras när heltäckande multimodala avtal har ingåtts genom en mellanhand. Av punkten 5 a framgår att mellanhanden *ska* använda det ursprungliga betalningssättet för att återbetala passageraren. För det fall passageraren har betalat med exempelvis kort och kortet inte längre är i bruk kan det underlätta för båda parter om återbetalningen vid behov kan göras genom exempelvis banköverföring.

### *Artikel 11*

I punkten 3 framgår att transportörer och mellanhänder ska tillhandahålla uppgifter såsom e-postadress till vilken begäranden om återbetalning och kompensation kan skickas elektroniskt. Vidare framgår att det kravet inte ska gälla när ”andra elektroniska kommunikationsmedel” finns tillgängliga som möjliggör för passagerare att skicka sådana begäranden, till exempel formulär på en webbplats eller mobila applikationer, under förutsättning att sådana kommunikationsmedel erbjuder de valmöjligheter och den information som finns i det gemensamma formuläret och finns tillgängliga på ett av unionens officiella språk och på ett internationellt erkänt språk på området.

När det saknas krav på e-postadress bör de elektroniska kommunikationsmedel som erbjuds även innehålla en funktionalitet som gör det möjligt för passagerare att spara all kommunikation med transportörer och mellanhänder. I dagsläget finns inte alltid en sådan funktion, vilket innebär att när passagerare skickar in reklamationer via webbformulär sparas inte reklamationerna hos passagerarna utan enbart hos företaget. Det innebär att passageraren inte har något fullständigt bevis på sin reklamation, vilket kan medföra problem exempelvis i processer hos tvistlösningsorgan eller i domstol.

### *Artikel 12*

Av punkten 4 framgår att tillgänglighetsreglerna ska offentliggöras och att de på begäran ska tillhandahållas i lättillgänglig form. Tillgänglighetsdirektivet (EU) 2019/882 innebär att webbplatser och material som publiceras där ska vara tillgänglighetsanpassat som utgångspunkt. Konsumentverket är därför inte helt klara över vad som avses med att information endast på begäran ska erbjudas lättillgängligt. Konsumentverket menar att reglerna alltid bör vara anpassade för exempelvis skärmuppläsning.

Av punkten 6 framgår att om undantaget används ska passageraren på begäran informeras skriftligen, eller om det är nödvändigt i en lättillgänglig form. Här är det oklart vem som avgör om det är nödvändigt och varför det är formulerat annorlunda jämfört med punkt 4 där det endast krävs en begäran.

### *Artikel 13*

Information ska lämnas om tillgängligheten på den multimodala knutpunkten och tillhörande faciliteter och tjänster. Det framgår inte vilken typ av faciliteter

och tjänster som avses. Artikelns förefaller ha en mycket bred omfattning vilket sannolikt skapar problem för företagen att uppfylla sina skyldigheter, och också för tillsynsmyndigheten. Artikelns verkar även innebära att mellanhänder och transportörer ska informera om verksamhet som de inte har kontroll över, knutpunkten, och därmed kommer det innebära svårigheter att tillhandahålla uppdaterad information om exempelvis fungerande hissar och rulltrappor. Det förefaller inte heller krävas att de som åläggs att lämna information har sålt eller erbjudit biljetter för multimodala resor.

#### *Artikel 18*

Av punkten 1 framgår att passagerarna ska få god information om kontaktuppgifter och arbetspråk. Det kan jämföras med artikel 11.3 där det framgår att transportörer och mellanhänder ska tillhandahålla exempelvis en e-postadress. Det är viktigt att det är tydligt vilka kontaktuppgifter som ska tillhandahållas. Det saknas i idag tvingande lagregler för transportörer att tillhandahålla kontaktuppgifter och utifrån anmälningar till Konsumentverket ser vi att konsumenter har svårt att hitta kontaktuppgifter och att formulär som tillhandahålls inte sällan upplevs som undermåliga. Det är därför viktigt att för det fall formulär tillåts bör det finnas krav på att konsumenten får en kopia på det inskickade och att det finns fritextfält där konsumenter kan beskriva vad som hänt.

#### *Artikel 19*

Av artikeln framgår att information om rättigheter ska lämnas vid försäljning av biljetter. Det ska framgå var information kan hämtas i händelse av inställda avgångar, uteblivna anslutningar eller stora förseningar. Här vore det bättre om informationen alltid skulle ges vid den typen av trafikstörningar, på liknande sätt som det är utformat i artikel 14.2 i förordning 261/2004.

#### *Artikel 20*

Av punkten 3 framgår att utsedda tillsynsorgan ska offentliggöra en rapport som ska innehålla en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra förordningen. Utsedda tillsynsorgan arbetar vanligtvis inte med att genomföra förordningar jämför formuleringen i punkten 1 samma artikel.

### **Kommentarer på översättning gällande förslag till förordning om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor**

#### *Slutmål*

I förslaget till förordning på engelska används begreppet final destination. Det begreppet översätts i förordning 261/2004 till *slutlig bestämmelseort*, i förordning 181/2011 art 19.1.a används *slutdestination*, i förordning 2021/782 art 20.2.c används begreppet *slutliga bestämmelseorten*, i förordning 1177/2010 art 19.1 används *slutdestination*. Konsumentverket föreslår därför

att översättningen ändras till något av de, sedan tidigare, använda begreppen istället för att skapa ytterligare ett begrepp. Begreppet slutmål återfinns i art. 3.1

#### *Återbetalning enligt samma villkor som vid köpet*

Av artikel 7.1 a framgår i den svenska versionen att passageraren ska ges alternativet "Återbetalning motsvarande hela biljettpriset, enligt samma villkor som vid köpet" medan det i den engelska versionen står "reimbursement of the full cost of the ticket, under the conditions *by which it was paid*". I den svenska versionen framstår det som oklart om passagen *enligt samma villkor som vid köpet* syftar på villkoren för biljett, exempelvis återbetalningsbar eller ombokningsbar, eller om det syftar på valt betalsätt. Detta bör därför tydliggöras.

#### *Hemsida*

Begreppet *hemsida* används i artikel 11.3 som översättning av det engelska *website* som i övrigt i förslaget har översatts med *webbplats*. Då begreppet *hemsida* är mindre precist än begreppet *webbplats* som också i övrigt använts som översättning av *website* bör begreppet i artikel 11.3 bytas ut mot *webbplats*.

#### *Ge*

I artikel 5.1, 5.2 och 5.5 framgår att transportörer och mellanhänder ska *ge* passageraren information av olika slag. I det engelska förslaget används begreppet "provide" vilket i andra delar av förordningen har översatts med "tillhandahålla". Konsumentverket föreslår att begreppet *provide* översätts enhetligt genom förordningen för att inte skapa oavsiktliga skillnader.

#### *Aspekter avseende skydd och säkerhet*

Av artikel 5.5 c framgår att passagerare ska få information om "Aspekter avseende skydd och säkerhet som är relevanta ombord på transporttjänsten och vid terminaler". Informationen ska tillhandahållas under resan. I den engelska versionen står det under c) "security and safety issues occurring on board the transport service and at terminals". Den svenska versionen framstår som bredare krav på information då begreppet *aspekter* och *relevanta* används istället för att tydliggöra att det handlar om problem som uppstår ombord och vid terminaler. Översättningen bör därför justeras.

### **Synpunkter vad gäller förslag om ändring av förordning (EG) nr 261/2004**

#### *Mellanhand*

Av ändringsförslagets artikel 1 framgår att ändringsförslaget från 2013 ska kompletteras med ytterligare en definition, mellanhand. Definitionen

motsvarar den som finns i förslaget till passagerares rättigheter i samband med multimodala resor. Det framgår att med begreppen biljettutfärdare, arrangör eller återförsäljare avses samma personkrets som i paketresedirektivets artiklar 3.8–3.9. Det är dock bara arrangör och återförsäljare som definieras i de artiklarna. Biljettutfärdare definieras i förslaget till passagerares rättigheter i samband med multimodala rättigheter artikel 3.3. En annan definition av biljettutfärdare finns i nuvarande tågpassagerarförordning artikel 3.5. Där framgår att varje återförsäljare av järnvägstransporter som säljer biljetter, inbegripet direktbiljetter, på grundval av ett avtal eller annat arrangemang mellan återförsäljaren och ett eller flera järnvägsföretag. Biljettutfärdare finns inte med som definition i förslaget från 2013 om ny flygpassagerarförordning. Sammantaget är det oklart vad som avses med biljettutfärdare när begreppet används i definitionen av mellanhand.

Begreppet transportör används också i definitionen för mellanhand. Vad som avses med transportör framgår dock inte. I förordning 261/2004 används begreppet lufttrafikföretag för att beskriva en transportör. Begreppet transportör i definitionen bör därför bytas ut till lufttrafikföretag.

#### *Artikel 8a, återbetalningar*

Artikeln reglerar hur och när återbetalningar ska genomföras när biljetten har bokats via en mellanhand. Tidpunkten för återbetalning speglar det resultat som uppnåddes inom ramen för den EU-gemensamma insatsen inom CPC-nätverket som leddes av Konsumentverket. Under insatsen diskuterades med de företag som ingick när det var rimligt och möjligt för drabbade konsumenter att få sina återbetalningar trots att det för närvarande inte är reglerat i lag eller förordning. Vid diskussion med näringsidkarna och beaktande av konsumenternas intresse av snabb återbetalning i kombination med förhållandet till tidsgränser i flygpassagerarförordningen respektive paketresedirektivet ansågs sju dagar rimligt. Konsumentverket ser positivt på att den gränsen nu föreslås i förordningen.

Av punkten 5 a framgår att mellanhanden *ska* använda det ursprungliga betalningssättet för att återbetala passageraren. För det fall passageraren har betalat med exempelvis kort och kortet inte längre är i bruk kan det underlätta för båda parter om återbetalningen vid behov kan göras genom exempelvis banköverföring.

När en bokning av en flygresä skett genom en mellanhand är det inte ovanligt att tilläggstjänster köpts av mellanhanden och eller att mellanhanden debiterat passageraren ett högre pris än vad som flygbiljetten köpts för av flygbolaget. Det bör tydliggöras i bestämmelsen att även sådana kostnader som är direkt förenliga med flygbiljetten såsom kostnad för bagage eller sittplats ska återbetalas och att med flygpriset avses det pris som konsumenten debiterats av mellanhanden.

*Artikel 16aa, Gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation*

I punkten 3 framgår att lufttrafikföretag och mellanhänder ska tillhandahålla närmare uppgifter på sin webbplats såsom e-postadress till vilken begäranden om återbetalning och kompensation kan skickas elektroniskt. Vidare framgår att det kravet inte ska gälla när ”det finns andra elektroniska kommunikationsmedel” tillgängliga som möjliggör för passagerare att skicka sådana begäranden, till exempel formulär på en webbplats eller mobila applikationer, under förutsättning att sådana kommunikationsmedel erbjuder de valmöjligheter och den information som finns i det gemensamma formuläret och finns tillgängliga på ett av unionens officiella språk och på ett internationellt erkänt språk på området.

När det saknas krav på e-postadress bör de elektroniska kommunikationsmedel som erbjuds även innehålla en funktionalitet som gör det möjligt för passagerare att spara all kommunikation med lufttrafikföretag och mellanhänder. I dagsläget finns inte alltid en sådan funktion, vilket innebär att när passagerare skickar in reklamationer via webbformulär sparas inte reklamationerna hos passagerarna utan enbart hos företaget. Det innebär att passageraren inte har något fullständigt bevis på sin reklamation, vilket kan medföra problem exempelvis i processer hos tvistlösningsorgan eller i domstol.

**Kommentarer på översättning gällande förslag om ändring av förordning (EG) nr 261/2004**

*Hemsida*

Begreppet *hemsida* används i artikel 16aa.3 som översättning av det engelska *website* som i övrigt i förslaget har översatts med *webbplats*. Då begreppet *hemsida* är mindre precist än begreppet *webbplats* som också i övrigt använts som översättning av *website* bör begreppet i artikel 16aa.3 bytas ut mot *webbplats*.

**Synpunkter vad gäller förslag om ändring av förordning (EG) nr 1107/2006**

*Artikel 16a, Kommitté för passagerares rättigheter*

Av artikeln framgår att kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i tågpassagerarförordningen. Konsumentverket ställer sig frågande till varför en kommitté som utsetts för arbete på tågfrågor även ska hantera frågor som rör lufttrafik.

## **Synpunkter vad gäller förslag om ändring av förordning (EG) nr 1177/2010**

### *Artikel 19a, Gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation*

I punkten 3 framgår att transportörer ska tillhandahålla elektroniska medel på sin webbplats såsom e-postadress till vilken begäranden om återbetalning och kompensation kan skickas. Vidare framgår att kravet inte ska gälla när ”andra elektroniska kommunikationsmedel” finns tillgängliga som möjliggör för passagerare att skicka sådana begäranden, till exempel formulär på en webbplats eller mobila applikationer, under förutsättning att sådana kommunikationsmedel erbjuder de valmöjligheter och den information som finns i det gemensamma formuläret och finns tillgängliga på ett av unionens officiella språk och på ett internationellt erkänt språk på området.

När det saknas krav på e-postadress bör de elektroniska kommunikationsmedel som erbjuds även innehålla en funktionalitet som gör det möjligt för passagerare att spara all kommunikation med transportören. I dagsläget finns inte alltid en sådan funktion, vilket innebär att när passagerare skickar in reklamationer via webbformulär sparas inte reklamationerna hos passagerarna utan enbart hos företaget. Det innebär att passageraren inte har något fullständigt bevis på sin reklamation, vilket kan medföra problem exempelvis i processer hos tvistlösningsorgan eller i domstol.

### *Artikel 28a, Kommitté för passagerares rättigheter*

Av artikeln framgår att kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i tågpassagerarförordningen. Konsumentverket ställer sig frågande till varför en kommitté som utsetts för arbete på tågfrågor även ska hantera frågor som rör trafik till sjöss.

### *Mellanhänder*

Konsumentverket noterar att det i förslaget till ändring av flygpassagerarförordning föreslås regler för återbetalning när köp av biljett skett via en mellanhand. Konsumentverket anser att motsvarande regler även bör införas i förordning 1177/2010 eftersom det även på den marknaden finns mellanhänder som säljer biljetter och reglering skulle motverka de problem som uppstod på flygområdet och skapa klarhet för passagerare. Även artikel 19a bör inkludera situationer där köp skett via en mellanhand.

## **Synpunkter vad gäller förslag om ändring av förordning (EG) nr 181/2011**

### *Artikel 19a, Gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och kompensation*

I punkten 3 framgår att transportörer ska tillhandahålla elektroniska medel på sin webbplats såsom e-postadress till vilken begäranden om återbetalning och kompensation kan skickas. Vidare framgår att kravet inte ska gälla när ”andra elektroniska kommunikationsmedel” finns tillgängliga som möjliggör för passagerare att skicka sådana begäranden, till exempel formulär på en webbplats eller mobila applikationer, under förutsättning att sådana kommunikationsmedel erbjuder de valmöjligheter och den information som finns i det gemensamma formuläret och finns tillgängliga på ett av unionens officiella språk och på ett internationellt erkänt språk på området.

När det saknas krav på e-postadress bör de elektroniska kommunikationsmedel som erbjuds även innehålla en funktionalitet som gör det möjligt för passagerare att spara all kommunikation med transportören. I dagsläget finns inte alltid en sådan funktion, vilket innebär att när passagerare skickar in reklamationer via webbformulär sparas inte reklamationerna hos passagerarna utan enbart hos företaget. Det innebär att passageraren inte har något fullständigt bevis på sin reklamation, vilket kan medföra problem exempelvis i processer hos tvistlösningsorgan eller i domstol.

### *Artikel 25.1*

Det framgår av punkten c andra stycket att information om rättigheter och skyldigheter samt kontaktuppgifter ”på begäran av en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet” ska när så är möjligt lämnas i lättillgänglig form. Tillgänglighetsdirektivet (EU) 2019/882 innebär att webbplatser och material som publiceras ska vara tillgänglighetsanpassat som utgångspunkt. Konsumentverket undrar därför vad som avses med att information endast på begäran ska erbjudas lättillgängligt. Konsumentverket menar att informationen alltid bör vara anpassad för exempelvis skärmuppläsning.

### *Artikel 31a, kommitté för passagerares rättigheter*

Av artikeln framgår att kommissionen ska biträdas av den kommitté som avses i tågpassagerarförordningen. Konsumentverket ställer sig frågande till varför en kommitté som utsetts för arbete på tågfrågor även ska hantera frågor som rör busstrafik.

### *Mellanhänder*

Konsumentverket noterar att det i förslaget till ändring av flygpasagerarförordning föreslås regler för återbetalning när köp av biljett

skett via en mellanhand. Myndigheten anser att motsvarande regler även bör införas i förordning 181/2011 eftersom det även på den marknaden finns mellanhänder som säljer biljetter och reglering skulle motverka de problem som uppstod på flygområdet och skapa klarhet för passagerare. Även artikel 19a och 25.1 bör inkludera situationer där köp skett via en mellanhand.

### **Synpunkter vad gäller förslag om ändring av förordning (EG) nr 2021/782**

#### *Mellanhänder*

Konsumentverket noterar att det i förslaget till ändring av flygpassagerarförordning föreslås regler för återbetalning när köp av biljett skett via en mellanhand. Myndigheten anser att motsvarande regler även bör införas i förordning 2021/782 eftersom det även på den marknaden finns mellanhänder som säljer biljetter och reglering skulle motverka de problem som uppstod på flygområdet och skapa klarhet för passagerare. Även artikel 18.6–18.7 bör inkludera situationer där köp skett via en mellanhand.

---

Detta yttrande har beslutats av Joachim Allard, avdelningschef. I handläggningen har också jurist Fanny Forsling, jurist Hevi Aziz och föredragande rättssakkunnig Maja Lindstrand deltagit.

.....  
Joachim Allard  
Beslutande

.....  
Maja Lindstrand  
Föredragande