



Conference of Passenger Claims Departments
Bern, 29 September 2016

Conférence des services réclamations voyageurs
Berne, 29 septembre 2016

Konferenz der Reklamationsdienste Personenverkehr
Bern, 29. September 2016



Limited to CIT and UIC members

Réservée aux membres du CIT et de l'UIC

CIT- und UIC-Mitgliedern vorbehalten

Invitation

The CIT and UIC have great pleasure in inviting the staff of claims, sales and legal departments of their members to the Passenger Claims Departments' Conference to be held in Bern on Thursday, 29 September 2016.

During the morning session, participants will be given an overview of the most recent developments in the EU regulation on rail passengers' rights and obligations (PRR), as well as interesting cases before the courts and the national enforcement bodies (NEBs).

Furthermore there will be presentations on the new data protection legislation, an interesting report from Denmark how the recently established border controls between Denmark and Sweden have affected the customer care at DSB as well as an update on the news in the CIT products.

The afternoon session will start with a presentation from the customer service department of SNCB on the customer care in Brussels south station, one of busiest railway hubs in Europe.

As usual the main focus in the conference will be on the workshops which are offered in two mixed language groups (EN-DE and EN-FR) with simultaneous interpretation.

The workshop in the morning will treat both already known issues like compensation for delay and the obligation of giving information as well as new challenges such as how the handling of claims and complaints will be affected by the new data protection regulation.

In the afternoon workshop the participants will discuss interesting cases from SNCB dealing with the assistance for continuation of the journey due to missed connections during daytime and the offering of accommodation when the passenger has missed the last connection of the day.

The conference will finally offer good opportunities for networking, giving participants the opportunity to discuss unclarified issues or disputed cases. Where necessary, the CIT General Secretariat may facilitate the contacts between the participants.

Invitation

Le CIT et l'UIC ont le plaisir d'inviter les collaboratrices et collaborateurs des services des réclamations, de la vente et des services juridiques de leurs membres à la Conférence des services des réclamations voyageurs, le jeudi 29 septembre 2016, à Berne.

Durant la matinée, les participants découvriront une vue d'ensemble des derniers développements dans le domaine des droits des voyageurs européens (PRR), appuyée par quelques exemples pertinents de litiges portés devant les tribunaux et les NEB.

Par ailleurs, des exposés leur seront proposés sur la nouvelle législation relative à la protection des données, de même qu'un rapport intéressant du Danemark sur la manière dont les contrôles récemment établis aux frontières entre ce pays et la Suède ont affecté le service clientèle des DSB, ainsi qu'un état des lieux des nouveaux produits du CIT.

La séance de l'après-midi débutera par une présentation du service clientèle de la SNCB tel qu'il fonctionne à la Gare de Bruxelles-Midi, l'un des centres ferroviaires les plus fréquentés d'Europe.

Comme d'habitude, la conférence mettra l'accent sur les ateliers organisés dans le cadre de groupes bilingues (EN-DE et EN-FR) avec interprétation simultanée.

L'atelier du matin abordera à la fois des questions connues comme l'indemnisation en cas de retard et l'obligation d'information mais aussi les défis récents soulevés par le nouveau règlement sur la protection des données dans le traitement des réclamations et des plaintes.

Lors de l'atelier de l'après-midi, les participants discuteront de cas intéressants de la SNCB en matière d'assistance dans la poursuite du voyage après une correspondance manquée dans la journée et d'hébergement si le voyageur a manqué la dernière correspondance de la journée.

Enfin, la conférence sera une bonne occasion de réseautage et donnera aux participants la possibilité de faire la lumière sur certaines questions ou de régler des différends. Le Secrétariat général du CIT se tiendra à disposition en cas de besoin pour faciliter les contacts entre les participants.

Einladung

CIT und UIC freuen sich, die Mitarbeitenden der Reklamations-, Verkaufs- und Rechtsdienste ihrer Mitglieder am Donnerstag, dem 29. September 2016 zur Konferenz der Reklamationsdienste des Personenverkehrs nach Bern einzuladen.

Am Morgen erhalten die Teilnehmenden einen Überblick über die jüngsten Entwicklungen in der EU-Gesetzgebung im Bereich Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (PRR) sowie über interessante Rechtsfälle vor Gerichten und den nationalen Durchsetzungsstellen (NEBs).

Ausserdem wird die neue Datenschutzgesetzgebung und ein interessanter Bericht aus Dänemark zu den Auswirkungen der kürzlich eingeführten Grenzkontrollen zwischen Dänemark und Schweden auf die Hilfeleistungen an die Reisenden bei der DSB vorgestellt. Dazu kommt noch ein Überblick über die Neuerungen in den CIT-Produkten.

Der Nachmittag beginnt mit einem Bericht des Kundendienstes der SNCB über die Hilfeleistungen an Reisende in Brüssel-Süd, einem der belebtesten Eisenbahnknotenpunkte Europas.

In der Konferenz werden - wie üblich - wieder die Workshops Schwerpunkte bilden. Sie finden in gemischt-sprachigen Gruppen (EN-DE und EN-FR) mit Simultanübersetzung statt.

Der Workshop am Morgen wird bereits bekannte Fragen behandeln, wie die Verspätungsentschädigung und die Informationspflicht, aber auch neue Herausforderungen, z.B. wie die neue Datenschutzgesetzgebung die Behandlung von Reklamationen und Beschwerden beeinflussen wird.

Im Workshop am Nachmittag diskutieren die Teilnehmenden interessante Fälle aus der Praxis der SNCB zur Hilfeleistung für die Weiterreise wegen versäumten Anschlüssen während des Tages und für Unterkünfte, wenn der/die Reisende den letzten Anschluss des Tages versäumte.

Die Konferenz bietet schliesslich auch eine gute Gelegenheit für das Networking, in dem den Teilnehmenden die Möglichkeit geboten wird, ungeklärte Fragen oder strittige Fälle zu diskutieren. Soweit nötig wird das CIT-Generalsekretariat die Kontaktaufnahme zwischen den Teilnehmenden unterstützen.

Programme

Programme

Programm

08.30	Participants arrive and register	Accueil / Enregistrement des participants	Empfang / Eintragung der Teilnehmenden	
09.00	Plenary room (1) Welcome and opening	Salle plénière (1) Ouverture	Plenarsaal (1) Eröffnung	Carmen Filipescu
09.10	Latest developments on the implementation of the Passenger' Rights Regulation (PRR) → Interesting cases before national courts and National Enforcement Bodies (NEBs) → What we can expect from the revision of the PRR	Derniers développements concernant la mise en œuvre du Règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires (PRR) → Affaires intéressantes devant les juridictions nationales et les organismes chargés de l'application du PRR (NEB) → Ce que nous pouvons attendre de la révision du PRR	Letzte Entwicklungen in der Umsetzung der Fahrgastrechte-Verordnung (PRR) → Interessante Rechtsfälle vor nationalen Gerichten und Durchsetzungsstellen (NEBs) → Was wir von der Revision der PRR erwarten können	Isabelle Saintilan
09.25	Practical implications of the new Data Protection Regulation	Répercussions pratiques du nouveau Règlement sur la protection des données	Praktische Auswirkungen der neuen Datenschutzverordnung	Tetyana Payosova
09.40	From open to "closed" border: the Danish border control at Øresund (Denmark-Sweden) A half year of experiences	Vers une fermeture des frontières: les contrôles frontaliers danois à Øresund (Danemark-Suède) Les expériences faites durant six mois	Von offener zu geschlossener Grenze: die dänische Grenzkontrolle in Øresund (Dänemark-Schweden) Erfahrungen aus einem halben Jahr	Bjarne Lindberg Bak
09.55	Questions and discussion	Questions et discussion	Fragen und Diskussion	Carmen Filipescu
10.20	Break	Pause	Pause	
10.50	Plenary room (1) CIT products – amendments for 11 December 2016 and input for future work → GCC-CIV/PRR → AIV → List of customer service departments	Salle plénière (1) Documents du CIT – des changements pour 11 décembre 2016 et des contributions pour le travail futur → GCC-CIV/PRR → AIV → Liste des services clientèle	Plenarsaal (1) CIT Produkte – Änderungen auf den 11. Dezember 2016 und Input für die zukünftige Arbeit → GCC-CIV/PRR → AIV → Liste der Reklamationsdienste	Isabelle Oberson/ Jan Svensson
11.00	Meeting rooms (1), (2) Workshop I: → compensation for delay → obligation of giving the customers (the right) information → the use of the commercial gesture ("Kulanz") → Handling of claims and complaints in the light of the new Data Protection Regulation	Salles de réunion (1), (2) Workshop I: → Indemnités pour retards → Obligation d'informer les voyageurs (correctement) → L'utilisation du geste commercial (« Kulanz ») → Le traitement des réclamations à la lumière du nouveau Règlement sur la protection des données	Sitzungszimmer (1), (2) Workshop I: → Entschädigungen bei Verspätungen → Pflicht, die Kunden (korrekt) zu informieren → Anwendung kommerzieller Gesten („Kulanz“) → Behandlung von Reklamationen und Beschwerden im Licht der neuen Datenschutzverordnung	Oliver Hirschfeld Bjarne Lindberg Bak Alfred Mandl Isabelle Saintilan

Programme

Programme

Programm

12.00	Plenary room (1) Reports from the Workshops	Salle plénière (1) Comptes rendus des workshops	Plenarsaal (1) Berichte aus den Workshops	Carmen Filipescu
12.30	Lunch with time for networking This provides the opportunity to resolve open issues or discuss disputed cases with colleagues from other undertakings. Where necessary, the CIT General Secretariat may facilitate contacts.	Déjeuner avec temps pour networking Possibilité d'examiner des questions ouvertes ou des dossiers de clients en suspens avec des collègues. En cas de besoin, le Secrétariat général du CIT pourra faciliter les contacts.	Mittagessen mit Zeit für das Networking Hier können offene Fragen oder strittige Fälle mit Berufskollegen besprochen werden. Das CIT-Generalsekretariat wird bei Bedarf die Kontaktaufnahme unterstützen.	
13.40	Plenary room (1) Brussels Midi – “THE railway hub of Europe”	Salle plénière (1) Bruxelles Midi – « LE centre ferroviaire en Europe »	Plenarsaal (1) Brüssel Süd – “DER Eisenbahnknotenpunkt Europas”	Philippe Bulinckx Kris Verstraete
14.00	Meeting rooms (1), (2) Workshop II: Cases from SNCB: “assistance in case of missed connections” → Offering assistance for continuation of the journey during the day → Offering accommodation when missing the last train of the day → Who, where, when, who is paying?	Salles de réunion (1), (2) Workshop II: Des cas de la SNCB: “l'assistance en cas de correspondances manquées” → Offrir l'assistance pour la continuation du voyage pendant le jour → Offrir l'hébergement en manquant le dernier train du jour → Qui, où, quand, qui paie ?	Sitzungszimmer (1), (2) Workshop II: Fälle der SNCB “Hilfeleistung bei versäumten Anschlüssen” → Hilfeleistung für die Weiterreise während des Tages → Unterkunftsangebot bei Versäumen des letzten Zuges am Tag → Wer, wo, wann, wer zahlt?	Oliver Hirschfeld Bjarne Lindberg Bak Alfred Mandl Isabelle Saintilan Nadine Scaillet Kris Verstraete
15.00	Break	Pause	Pause	
15.25	Plenary room (1) Reports from the Workshops	Salle plénière (1) Comptes rendus des workshops	Plenarsaal (1) Berichte aus den Workshops	Carmen Filipescu
15.55	Closing remarks by the President	Remarques finales de la Présidente	Schlussbemerkungen der Präsidentin	Carmen Filipescu
16.00	Closure of the event	Clôture de la manifestation	Abschluss der Veranstaltung	

Speakers/Moderators

Philippe Bulinckx

Head of Marketing & International Carrier Operations of SNCB Europe
SNCB

Carmen Filipescu

International Affairs Director
S.C. REGIOTRANS

Oliver Hirschfeld

Legal Counsel and Mediator
Recht Personenverkehr und Einkauf
DB

Bjarne Lindberg Bak

Deputy Director International Affairs
DSB

Orateurs/Modérateurs

Alfred Mandl

Sachbearbeiter Tarife und Fahrgastrechte
Fernverkehr, Preismanagement
ÖBB Personenverkehr

Isabelle Oberson

Legal Advisor
CIT

Tetyana Payosova

Legal Advisor
CIT

Isabelle Saintilan

Legal Counsel for Passengers Matters
SNCF Voyages Développement

Referenten/Moderatoren

Nadine Scaillet

Expert in Passenger Rights Affairs
SNCB

Jan Svensson

Expert Passenger Traffic
CIT

Kris Vierstraete

Teamleader Customer Care
SNCB

General information

Languages

Simultaneous interpretation into English, French and German will be provided for all the presentations.

The workshops will be given in two languages with simultaneous interpretation (English-French and English-German).

Location of the event

UPU
Weltpoststrasse 4
CH-3015 Bern
[Situation map](#)

Registration

must be made until 15 September 2016
E-mail: [info\(at\)cit-rail.org](mailto:info(at)cit-rail.org)
Fax: +41 31 350 01 99
The conference is limited to CIT and UIC members.
Participation is free of charge.

Getting to the event and accommodation

The conference centre can be reached from Bern Central station by using tram 8 (destination Saali), alighting at "Weltpostverein".

Bern Tourist Office will be pleased to suggest hotels for overnight accommodation (www.bern.com/en).

For any further information:

CIT General Secretariat
Tel. +41 31 350 01 90
info@cit-rail.org

Informations générales

Langues

Tous les exposés sont proposés en français, en allemand et en anglais, avec traduction simultanée.

Les ateliers sont proposés en deux langues avec interprétation simultanée (anglais-français et anglais-allemand)

Lieu de la conférence

UPU
Weltpoststrasse 4
CH-3015 Berne
[Plan de situation](#)

Inscription

Délai : 15 septembre 2016
E-mail : [info\(at\)cit-rail.org](mailto:info(at)cit-rail.org)
Fax : +41 31 350 01 99
La conférence est réservée aux membres du CIT et de l'UIC.
La participation est gratuite.

Arrivée et logement

Depuis la gare centrale de Berne prendre le tram no 8 (en direction de Saali), jusqu'à l'arrêt «Weltpostverein».

Pour les réservations d'hôtel, nous vous recommandons de vous adresser directement à Berne Tourisme (www.bern.com/fr).

Pour tout autre renseignement:

Secrétariat général du CIT
Tél. +41 31 350 01 90
info@cit-rail.org

Allgemeine Informationen

Sprachen

Alle Vorträge werden in den Sprachen Französisch, Deutsch und Englisch mit Simultanübersetzung angeboten.

Die Workshops werden in zwei Sprachen mit Simultanübersetzung gehalten (Englisch-Französisch und Englisch-Deutsch).

Tagungsort

UPU
Weltpoststrasse 4
CH-3015 Bern
[Lageplan](#)

Anmeldung

Anmeldeschluss: 15. September 2016
E-Mail: [info\(at\)cit-rail.org](mailto:info(at)cit-rail.org)
Fax: +41 31 350 01 99
Die Konferenz ist den CIT- und UIC-Mitgliedern vorbehalten.
Die Teilnahme ist kostenlos.

Anreise und Übernachtung

Sie erreichen den Tagungsort ab dem Hauptbahnhof Bern mit der Strassenbahn Nr. 8 (Richtung Saali) bis zur Haltestelle „Weltpostverein“.
Für die Übernachtung empfehlen wir Ihnen, sich direkt an Bern Tourismus zu wenden (www.bern.com/de).

Für weitere Informationen:

Generalsekretariat des CIT
Tel. +41 31 350 01 90
info@cit-rail.org

**Conference of Claims Claims
Departments**

Bern, 29 September 2016

Registration form

**Conférence des services des
réclamations voyageurs**

Berne, 29 septembre 2016

Fiche d'inscription

**Konferenz der Reklamations-
dienste Personenverkehr**

Bern, 29. September 2016

Anmeldeschein

Organisation / Entreprise / Unternehmen

Last and first name / Nom et prénom / Name und Vorname

The workshops will be given in two
languages with simultaneous
interpretation.

Please select the language
combination you prefer.

Les ateliers sont proposés en deux
langues avec interprétation
simultanée.

Veillez choisir la combinaison linguis-
tique que vous préférez.

EN/FR

EN/DE

Die Workshops werden in zwei Sprachen
mit Simultanübersetzung gehalten.

Bitte wählen Sie die gewünschte
Sprachkombination aus.

Position / Fonction / Funktion

Address / Adresse / Anschrift

Phone / Téléphone / Telefon

E-mail

**For all interactive functions to work, we recommend opening this document using Adobe Acrobat Reader*

**Pour que toutes les fonctionnalités interactives fonctionnent, nous recommandons d'ouvrir ce document avec Adobe Acrobat Reader*

**Damit alle interaktiven Funktionen ordnungsgemäss funktionieren empfehlen wir Ihnen, das Dokument mit Adobe Acrobat Reader zu öffnen.*

Registration closing date / Délai d'inscription / Anmeldeschluss: 2016-09-15

Fax: +41 31 350 01 99, E-mail: info@cit-rail.org