



Conference of Passenger Claims Departments
Bern, Thursday 24 September 2015

Conférence des services des réclamations voyageurs
Berne, jeudi 24 septembre 2015

Konferenz der Reklamationsdienste Personenverkehr
Bern, Donnerstag, 24. September 2015

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, 24 September 2015.

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 presentations will be given on the obligation of giving information to the customer, the commercial gesture "Kulanz" as well as what's new in the CIT products for passenger traffic.

The main focus in the conference is however the workshops which will be offered in a slightly new setup, with mixed language groups and simultaneous interpretation enabling participants from railway undertakings with different languages to communicate in an easy and efficient way.

The workshop in the morning will treat 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.

In the afternoon workshop the participants will discuss interesting cases covering delay compensation whereby studying the whole process from the checking of the delay, over the calculation of delay compensation, the payment to the customer as well as back-office functions such as the sharing of the costs between the railway undertakings.

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 24 septembre 2015, 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.

Suivront des présentations sur les questions suivantes : obligation d'information à l'égard des clients, geste commercial et nouveaux produits du CIT en matière de trafic voyageurs.

L'accent sera mis toutefois principalement sur les workshops, qui auront cette année la particularité de proposer des services d'interprétation simultanée multilingue permettant ainsi aux participants de communiquer facilement et efficacement quelle que soit la langue employée.

Le workshop du matin sera consacré à l'assistance permettant de poursuivre le voyage en cas de correspondances manquées durant la journée et à la prise en charge de l'hébergement lorsque le voyageur a raté la dernière correspondance de la journée.

Lors du workshop de l'après-midi, les participants seront invités à débattre sur des cas d'indemnisation particulièrement pertinents, grâce auxquels il leur sera possible d'étudier l'ensemble du processus, depuis la détermination du retard, en passant par le calcul de l'indemnité et le versement au client, jusqu'aux fonctions de back-office comme la répartition des coûts entre les entreprises ferroviaires.

Enfin, la conférence offrira un cadre favorable au développement des relations entre les participants, en leur donnant 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 24. September 2015 zur Konferenz der Reklamationsdienste des Personenverkehrs nach Bern einzuladen.

An der Session am Morgen erhalten die Teilnehmenden eine Übersicht über die jüngsten Entwicklungen der EU-Gesetzgebung im Bereich Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnsektor (PRR) sowie interessante Rechtsfälle vor Gericht und den nationalen Durchsetzungsstellen (NEBs).

Anschließend folgen Präsentationen zum Thema Informationspflichten gegenüber Kunden, kommerzielles Entgegenkommen im Sinne von "Kulanz" sowie Informationen zu Neuerungen in den CIT-Produkten Personenverkehr.

Das Schwergewicht der Konferenz liegt indes auf den Workshops, die in einer etwas neuen Form dargeboten werden, nämlich mit sprachlich durchmischten Gruppen und Simultanübersetzung, was den Teilnehmenden von Eisenbahnunternehmen anderer Sprache eine leichte und effiziente Kommunikation erlauben wird.

Der Workshop am Morgen behandelt die Hilfeleistung bei Fortsetzung der Reise infolge verpasster Anschlüsse während des Tages und das Anbieten von Unterkunft, wenn der Reisende die letzte Tagesverbindung verpasst hat.

Im Workshop am Nachmittag diskutieren die Teilnehmenden interessante Fälle von Verspätungsschädigungen, wobei der ganze Ablauf von der Prüfung der Verspätung über die Berechnung der Verspätungsentschädigung bis zur Auszahlung an den Kunden sowie die Back-office-Funktionen wie die Verteilung der Kosten zwischen den Eisenbahnunternehmen studiert werden.

Die Konferenz bietet schliesslich auch eine gute Gelegenheit für Networking, indem sie die Möglichkeit zur Diskussion ungeklärter Themen oder strittiger Fälle eröffnet. Soweit nötig, wird das CIT-Generalsekretariat die Kontaktnahme zwischen den Teilnehmenden erleichtern.

	Programme	Programme	Programm	
08.30	Participants arrive and register	Accueil / Enregistrement des participants	Empfang / Eintragung der Teilnehmenden	
09.00	<i>Plenary room (1)</i> Welcome and opening	<i>Salle plénière (1)</i> Ouverture	<i>Plenarsaal (1)</i> Eröffnung	Carmen Filipescu
09.10	Latest developments on the implementation of the Passenger Rights Regulation (PRR) ▪ Interpretative Guidelines ▪ Interesting cases before national courts and National Enforcement Bodies (NEBs) ▪ Multimodal PRR?	Derniers développements concernant la mise en œuvre du Règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires (PRR) ▪ Orientations interprétatives ▪ Affaires intéressantes devant les juridictions nationales et les organismes chargés de l'application du PRR (NEB) ▪ PRR multimodal?	Letzte Entwicklungen in der Umsetzung der Fahrgastrechte-Verordnung (PRR) ▪ Auslegungsleitlinien ▪ Interessante Rechtssachen vor nationalen Gerichten und Durchsetzungsstellen (NEBs) ▪ Multimodaler PRR?	Isabelle Saintilan
09.25	Obligation of information ▪ Legal obligations in the PRR ▪ Situation in Germany ▪ Solutions offered by DB	Obligation d'informer les voyageurs ▪ Obligations légales dans le PRR ▪ La situation en Allemagne ▪ Solutions proposées par la DB	Informationspflicht ▪ Rechtliche Pflichten im PRR ▪ Lage in Deutschland ▪ Vorgeschlagene Lösungen von der DB	Oliver Hirschfeld
09.40	CIT products, what's new? ▪ GCC-CIV/PRR ▪ AIV ▪ Visualisation of the application of the PRR – interactive map	Documents du CIT : quoi de neuf ? ▪ GCC-CIV/PRR ▪ AIV ▪ Visualisation de l'application du PRR – carte interactive	CIT Produkte, was ist neu? ▪ GCC-CIV/PRR ▪ AIV ▪ Visualisierung der Anwendung der PRR - interaktive Karte	Jan Svensson
9.55	Questions and discussion	Questions et discussion	Fragen und Diskussion	Carmen Filipescu
10.20	Break	Pause	Pause	
10.50	<i>Plenary room (1)</i> How to find your way in the AIV	<i>Salle plénière (1)</i> Comment vous trouverez votre chemin dans l'AIV	<i>Plenarsaal (1)</i> Wie Sie Ihren Weg im AIV finden	Isabelle Oberson
11.00	<i>Meeting rooms (1), (2)</i> Workshop: Assistance for continuation of the journey and accommodation ▪ Offering assistance for continuation of the journey - who, where, when, who is paying? ▪ Offering accommodation – who, where, when, who is paying?	<i>Salles de réunion (1), (2)</i> Workshop : L'assistance pour la continuation du voyage et l'hébergement ▪ Offrir l'assistance pour la continuation du voyage – qui, où, quand, qui paie ? ▪ Offrir l'hébergement - qui, où, quand, qui paie ?	<i>Sitzungszimmer (1), (2)</i> Workshop: Hilfeleistung bei Fortsetzung der Reise und Übernachtung ▪ Hilfeleistung bei Fortsetzung der Reise anbieten – wer, wo, wann, wer zahlt? ▪ Übernachtung anbieten – wer, wo, wann, wer zahlt?	Oliver Hirschfeld Philipp Kaeser Isabelle Saintilan Jan Vávra
12.00	<i>Plenary room (1)</i> Reports from the Workshops	<i>Salle plénière (1)</i> Comptes rendus des workshops	<i>Plenarsaal (1)</i> 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 Networking Hier können offene Fragen oder konkrete ungelöste Fälle mit Berufskollegen besprochen werden. Das CIT-Generalsekretariat kann, bei Bedarf, Kontakte erleichtern.	

13.40	<i>Plenary room (1)</i> “Kulanz” - Commercial gesture - Do we need common rules? - Practical experience by SBB (Kulanz-Shop, Kulanz Manual)	<i>Salle plénière (1)</i> “Kulanz” - Le geste commercial - A-t-on besoin de règles communes? - L'expérience pratique des CFF (Kulanz-Shop, Kulanz Manual)	<i>Plenarsaal (1)</i> „Kulanz” - Kommerzielle Geste - Brauchen wir gemeinsame Regeln? - Praktische Erfahrung der SBB (Kulanz-Shop, Kulanz Manual)	Philipp Kaeser
14.00	<i>Meeting rooms (1), (2)</i> Workshop: Compensation for delay - Checking - Calculation - Payment - Sharing	<i>Salles de réunion (1), (2)</i> Workshop: indemnités pour retards - Vérification - Calcul - Païement - Répartition	<i>Sitzungszimmer (1), (2)</i> Workshop: Entschädigungen bei Verspätungen - Kontrolle - Berechnung - Auszahlung - Verteilung	Oliver Hirschfeld Philipp Kaeser Isabelle Saintilan Jan Vávra
15.00	Pause	Pause	Pause	
15.20	<i>Plenary room (1)</i> Reports from the Workshops Questions and discussion on the subject “Kulanz”	<i>Salle plénière (1)</i> Comptes rendus des workshops Questions et discussion sur le sujet « Kulanz »	<i>Plenarsaal (1)</i> Berichte aus den Workshops Fragen und Diskussion zum Thema „Kulanz“	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
Orateurs / Animateurs
Referenten / Moderatoren

Carmen Filipescu
International Affairs Director
S.C. REGIOTRANS

Oliver Hirschfeld
Leiter Team Internationales
Eisenbahnrecht
Rechtsabteilung Personenverkehr
DB

Philipp Kaeser
Leiter Kulanzmanagement &
Fahrgastrechte
SBB

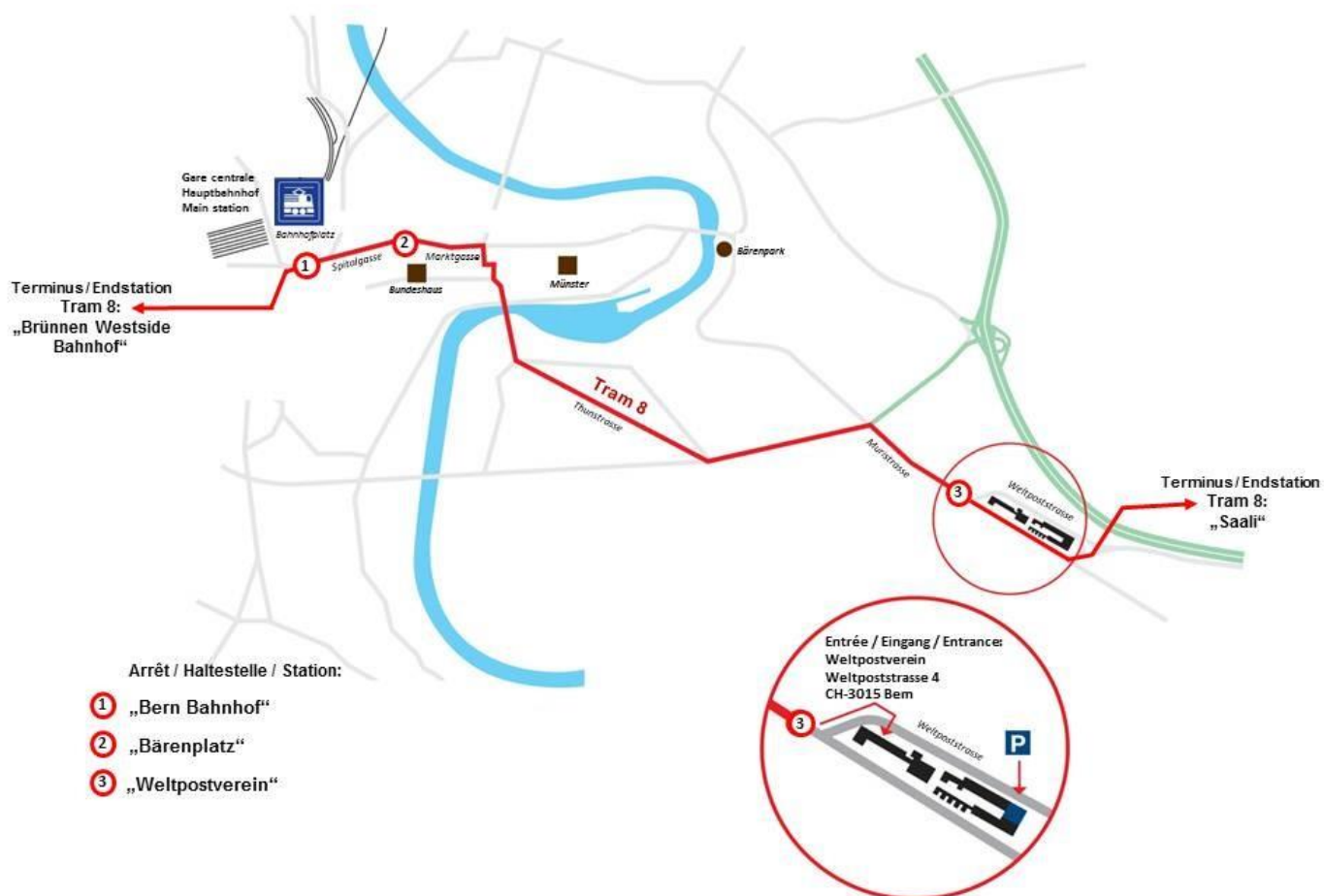
Isabelle Oberson
Senior Legal Advisor
CIT

Isabelle Saintilan
Legal Counsel for Passengers Matters
SNCF Voyages Développement

Jan Svensson
Expert Passenger Traffic
CIT

Jan Vávra
Expert PRR / Passenger Sales Dept.
České dráhy a.s.

General Information	Informations générales	Allgemeine Informationen
Languages Simultaneous interpretation into English, French and German will be provided for all the presentations.	Langues Tous les exposés sont proposés en français, en allemand et en anglais, avec traduction simultanée.	Sprachen Alle Vorträge werden in den Sprachen Französisch, Deutsch und Englisch mit Simultanübersetzung angeboten.
Location of the event Universal Postal Union (UPU) Weltpoststrasse 4 CH-3015 Bern	Lieu de la conférence Union Postale Universelle (UPU) Weltpoststrasse 4 CH-3015 Berne	Tagungsort Weltpostverein (UPU) Weltpoststrasse 4 CH-3015 Bern
Registration must be made until 11 September 2015 E-mail: 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.	Inscription Délai : 11 septembre 2015 E-mail : 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.	Anmeldung Anmeldeschluss: 11. September 2015 E-Mail: info(at)cit-rail.org Fax: +41 31 350 01 99 Die Konferenz ist den CIT- und UIC-Mitgliedern vorbehalten. Die Teilnahme ist kostenlos.
Getting to the event and accommodation The conference centre can be reached from Bern Central station by using tram no 8 (destination Saali), alighting at Weltpostverein. (attention: line no 6 does not stop at this station!). Bern Tourist Office will be pleased to suggest hotels for overnight accommodation (www.bern.com/en). The General Secretariat of the CIT will be pleased to provide you with further information: Tel. +41 31 350 01 90 info(at)cit-rail.org	Arrivée et logement Depuis la gare centrale de Berne prendre le tram no 8 en direction de «Saali», jusqu'à l'arrêt «Weltpostverein» (attention : la ligne 6 ne s'arrête pas là !) Pour les réservations d'hôtel, nous vous recommandons de vous adresser directement à Berne Tourisme (www.bern.com/fr). Pour tout renseignement complémentaire, veuillez vous adresser au Secrétariat général du CIT : Tél. +41 31 350 01 90 info(at)cit-rail.org	Anreise und Übernachtung Sie erreichen den Tagungsort ab dem Hauptbahnhof Bern mit der Strassenbahn Nr. 8 in Richtung „Saali“ bis zur Haltestelle „Weltpostverein“ (Achtung: Linie 6 hält dort nicht!). Für die Übernachtung empfehlen wir Ihnen, sich direkt an Bern Tourismus zu wenden (www.bern.com/de). Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Generalsekretariat des CIT: Tel. +41 31 350 01 90 info(at)cit-rail.org



International Rail Transport Committee (CIT)
Comité international des transports ferroviaires (CIT)
Internationales Eisenbahntransportkomitee (CIT)
Weltpoststrasse 20
CH-3015 Bern

www.cit-rail.org
info(at)cit-rail.org
Tél. +41 (0)31 350 01 90

International Union of Railways (UIC)
Union internationale des chemins de fer (UIC)
Internationaler Eisenbahnverband (UIC)
16 rue Jean Rey
FR-75015 Paris

www.uic.org
Tel : +33 (0)1 4449 2020

**Conference of Passenger Claims
Departments**
Bern, Thursday 24 September 2015

**Conférence des services des
réclamations voyageurs**
Berne, jeudi 24 septembre 2015

**Konferenz der Reklamationsdienste
Personenverkehr**
Bern, Donnerstag 24. September 2015

Registration form

Fiche d'inscription

Anmeldeschein

Organisation / Entreprise / Unternehmen

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

Language / Langue / Sprache

☐

EN

☐

FR

☐

DE

Job title / Fonction / Funktion

Address / Adresse / Anschrift

Phone / Téléphone / Telefon

You will get your documents a few days before the conference by e-mail.

Vos documents vous seront envoyés par e-mail quelques jours avant la conférence.

Sie werden Ihre Dokumente wenige Tage vor der Konferenz per E-Mail erhalten.

E-Mail

How would you like to receive your documentation at the conference?

Comment désirez-vous recevoir la documentation lors de la conférence ?

Wie möchten Sie Ihre Konferenzdokumentation erhalten?

Hard copy
Classeur
Ordner

☐

**or
ou
oder**

USB key
Clé USB
USB Stick

☐

**or
ou
oder**

None
Aucune
Keine

☐

**Submit this form
Envoyer le formulaire
Anmeldeschein senden**

Registration must be made until 11 September 2015

Délai d'inscription : 11 septembre 2015

Anmeldeschluss ist der 11. September 2015