

Passenger Claims Conference

Wednesday
25 September
2019



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 at the ÖBB in Vienna (Austria) on Wednesday 25 September 2019.

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 mercredi 25 septembre 2019, auprès des ÖBB à Vienne (Autriche).

EINLADUNG

Das CIT und die UIC freuen sich, die Mitarbeitenden der Reklamations-, Verkaufs- und Rechtsdienste ihrer Mitglieder am Mittwoch dem 25. September 2019 zur **Konferenz der Reklamationsdienste des Personenverkehrs** bei den ÖBB in Wien (Österreich) einzuladen.

LIMITED TO CIT AND UIC MEMBERS

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 at the ÖBB in Vienna (Austria) on Wednesday 25 September 2019.

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), its on-going revision as well as interesting cases before the courts and the national enforcement bodies.

As the main theme of the conference is night trains, the ÖBB will present their NightJet services from a general point of view, followed by an explanation from DB on how the NightJets are handled in Germany, both from the legal and operational sides but also focusing on customer service and assistance when something goes wrong.

The morning presentations will be rounded off by the ÖBB presenting their objectives in complaints handling as well as giving an overview of their practical processes.

The focus in the morning workshop will be on missed connections and delays in night train traffic and different aspects such as the legal background, assistance ("who should be doing what and when"), delay compensations etc.

The afternoon session will start with an overview on the news in the CIT products which are of interest for customer services followed by presentations from the Czech Railways (CD) and the night train company Thello on certain specific aspects of customer service and after-sales for night trains.

In the afternoon workshop the accent will be put on service failures such as missing sleeping car, no water in the shower and other types of lack of quality and how such cases should be solved both towards the customer and between the railway undertakings.

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 mercredi 25 septembre 2019, auprès des ÖBB à Vienne (Autriche).

Durant la matinée, les participants découvriront une vue d'ensemble des derniers développements relatifs au Règlement de l'UE sur les droits des voyageurs ferroviaires (PRR), de la révision en cours ainsi que des exemples pertinents de litiges portés devant les tribunaux et les organismes nationaux chargés de l'application du PRR.

Comme le thème principal de la conférence porte sur les trains de nuit, les ÖBB présenteront leurs services de NightJet d'un point de vue général, suivi par des observations de la DB sur la manière dont les NightJets sont gérés en Allemagne, du point de vue juridique et opérationnel, en mettant également l'accent sur le service à la clientèle et l'assistance en cas de problème.

Les ÖBB clôtureront les présentations du matin en présentant leurs objectifs en matière de traitement des réclamations et en donnant un aperçu de leurs processus pratiques.

Au cours de l'atelier du matin, l'accent sera mis sur les correspondances manquées et les retards dans le trafic de train de nuit et leurs différents aspects tels que le contexte juridique, l'assistance (« qui devrait faire quoi et quand »), les indemnités de retard, etc.

La session de l'après-midi débutera par une vue d'ensemble des nouveautés dans les produits du CIT intéressant les services clientèle, suivies par des présentations des Chemins de fer tchèques (CD) et de la compagnie de trains de nuit Thello sur quelques aspects spécifiques dans le service clientèle et après-vente des trains de nuit.

Dans l'atelier de l'après-midi, l'accent sera mis sur les désagréments tels que l'absence de wagon-lit ou d'eau dans la douche et d'autres problèmes de qualité et sur la manière de résoudre de tels cas à l'égard du client et entre les entreprises ferroviaires.

Einladung

Das CIT und die UIC freuen sich, die Mitarbeitenden der Reklamations-, Verkaufs- und Rechtsdienste ihrer Mitglieder am Mittwoch dem 25. September 2019 zur Konferenz der Reklamationsdienste des Personenverkehrs bei der ÖBB in Wien (Österreich) einzuladen.

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

Da das Hauptthema der Konferenz Nachtzüge ist, werden die ÖBB ihre NightJet-Dienste aus allgemeiner Sicht vorstellen, gefolgt von einem Beitrag der DB wie die NightJets in Deutschland gehandhabt werden, sowohl von rechtlicher als auch von operativer Seite, aber auch mit Schwerpunkt auf Kundenservice und Hilfeleistung bei Problemen.

Abgerundet werden die Präsentationen am Vormittag von den ÖBB, die ihre Ziele in der Beschwerdebearbeitung präsentieren und einen Überblick über ihre praktischen Prozesse geben.

Der Schwerpunkt des Workshops am Vormittag wird auf Anschlussbrüchen und Verspätungen im Nachtzugverkehr und deren unterschiedliche Aspekte wie der rechtliche Hintergrund, Hilfeleistung („wer sollte was und wann tun“), Verspätungsentschädigungen usw. liegen.

Die Nachmittagssitzung fängt mit einer Präsentation über die Neuigkeiten in den für die Kundendienste interessanten CIT-Produkten an, gefolgt von Präsentationen der Tschechischen Eisenbahnen (CD) und das Nachtzugunternehmen Thello zu bestimmten Aspekten des Kundendienstes und des After-Sales-Service für Nachtzüge.

Im Workshop am Nachmittag wird der Akzent auf Leistungsstörungen wie fehlender Schlafwagen, kein Wasser in der Dusche und andere Arten von Qualitätsmängeln gelegt und wie solche Fälle sowohl gegenüber dem Kunden als auch zwischen den Eisenbahnverkehrsunternehmen gelöst werden sollten.

	Programme	Programme	Programm	
from 08.15	Welcome / Registration	Accueil / Enregistrement	Empfang / Eintragung	
09.00	Opening	Ouverture	Eröffnung	Enrico Trapazzo
09.10	Latest developments on the implementation of the EU Rail Passengers Rights Regulation (PRR) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revision of the PRR ▪ Interesting cases before national courts and National Enforcement Bodies 	Derniers développements concernant la mise en œuvre du Règlement de l'UE sur les droits des voyageurs ferroviaires (PRR) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Révision du PRR ▪ Affaires intéressantes devant les juridictions nationales et les organismes chargés de l'application du PRR 	Letzte Entwicklungen in der Umsetzung der EU Fahrgastrechte-Verordnung im Eisenbahnverkehr (PRR) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Revision der PRR ▪ Interessante Rechtsfälle vor nationalen Gerichten und Durchsetzungsstellen 	Isabelle Saintilan
09.25	Introduction to the ÖBB NightJets <ul style="list-style-type: none"> ▪ Business case ▪ Challenges ▪ Perspectives 	Introduction aux NightJets des ÖBB <ul style="list-style-type: none"> ▪ Business case ▪ Défis ▪ Perspectives 	Einführung zu den ÖBB NightJets <ul style="list-style-type: none"> ▪ Business case ▪ Herausforderungen ▪ Perspektiven 	Olivia Lancerotto
09.40	How are the ÖBB NightJets handled in Germany? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Legal and operational aspects ▪ Customer service ▪ Assistance (by missed connections, delays, refunds etc.) 	Comment sont traités les NightJets des ÖBB en Allemagne? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspects juridiques et opérationnels ▪ Service clientèle ▪ Assistance (en cas de correspondances manquées, retards, remboursements etc.) 	Wie werden die ÖBB NightJets in Deutschland gehandhabt? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechtliche und betriebliche Aspekte ▪ Kundendienst ▪ Hilfeleistung (bei Anschlussbrüchen, Verspätungen, Erstattungen usw.) 	Oliver Hirschfeld
09.55	General objectives and internal processes for complaints handling at ÖBB Customer Service	Objectifs généraux et processus internes de traitement des réclamations au sein du service clientèle des ÖBB	Allgemeine Ziele und interne Prozesse für die Bearbeitung von Beschwerden bei dem ÖBB Kundenservice-Fahrgastrechte	Christian Stubits
10.10	Questions and discussion	Questions et discussion	Fragen und Diskussion	Enrico Trapazzo
10.30	Break	Pause	Pause	
11.00	Workshop I – missed connections/delays in night train traffic <ul style="list-style-type: none"> ▪ Legal aspects ▪ Assistance ▪ Delay compensation ▪ Refund of tickets 	Workshop I – correspondances manquées/retards au trafic des trains de nuit <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspects juridiques ▪ Assistance ▪ Indemnités de retard ▪ Remboursement des billets 	Workshop I – Anschlussbrüche/ Verspätungen im Nachtzugverkehr <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechtliche Aspekte ▪ Hilfeleistung ▪ Verspätungsentschädigung ▪ Erstattung von Fahrkarten 	Oliver Hirschfeld Isabelle Saintilan Jan Vávra Kris Vierstraete
12.10	Reports from the Workshop I	Comptes rendus du workshop I	Berichte aus dem Workshop I	Enrico Trapazzo
12.30	Lunch	Déjeuner	Mittagessen	
13.30	CIT products, what's new? Amendments in the CIT products for 15 December 2019 (AIV etc.)	Documents du CIT – quoi de neuf ? Changements dans les produits du CIT (AIV etc.) prévus pour le 15 décembre 2019	CIT Produkte, was gibt es Neues? Änderungen in den CIT Produkten (AIV usw.) für den 15. Dezember 2019	Sandra Dobler Jan Svensson

13.45	Night trains in Central Europe – different business models and implications on the after sales services	Trains de nuit en Europe centrale : différents modèles économiques et implications pour le service après-vente	Nachtzüge in Mitteleuropa - unterschiedliche Geschäftsmodelle und Auswirkungen auf den After-Sales-Service	Jan Vávra
14.00	Thello - Experiences and challenges of a new night train supplier in the field of customer service and after-sales	Thello - expériences et défis d'un nouveau fournisseur de trains de nuit dans le domaine du service clientèle et de l'après-vente	Thello – Erfahrungen und Herausforderungen eines neuen Nachtzugesanbieters im Bereich Kundendienst und After Sales	Marie-Charlotte Perfumo
14.15	Questions and discussion	Questions et discussion	Fragen und Diskussion	Enrico Trapazzo
14.30	Break	Pause	Pause	
14.40	Workshop II – Lack of quality <ul style="list-style-type: none"> ▪ Legal aspects ▪ Assistance ▪ Compensation of the lack of quality ▪ Refund of tickets 	Workshop II – Problèmes dans la qualité du service <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspects juridiques ▪ Assistance ▪ Compensation des défauts de qualité ▪ Remboursement des billets 	Workshop II - Qualitätsmängel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechtliche Aspekte ▪ Hilfeleistung ▪ Kompensation der Qualitätsmängel ▪ Erstattung von Fahrkarten 	Oliver Hirschfeld Isabelle Saintilan Jan Vávra Kris Vierstraete
15.40	Reports from the Workshop II	Comptes rendus du workshop II	Berichte aus dem Workshop II	Enrico Trapazzo
15.55	Closing remarks by the President	Remarques finales du Président	Schlussbemerkungen des Präsidenten	Enrico Trapazzo
16.00	Closure of the event	Clôture de la manifestation	Abschluss der Veranstaltung	

Speakers / Moderators
Orateurs / Animateurs
Referenten / Moderatoren

Sandra Dobler

Legal Adviser
CIT

Marie-Charlotte Perfumo

Legal Advisor & Purchase Manager
Thello

Jan Svensson

Expert Passenger Traffic
CIT

Kris Vierstraete

Teamleader Customer Care
SNCB-International

Oliver Hirschfeld

Legal Counsel and Mediator
Legal affairs passenger transport
DB

Isabelle Saintilan

Legal Counsel for Passenger
Matters
SNCF Voyages Développement

Enrico Trapazzo

Legal & Corporate Affairs Business
Partner
FS International
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Olivia Lancerotto

Fachexpertin Linienmanagement
ÖBB Personenverkehr
Fernverkehr

Christian Stubits

ÖBB Kundenservice
Leiter Kundenfeedback
ÖBB Personenverkehr

Jan Vávra

International Tariff and Conditions
of Carriage
Ceské dráhy a.s. (CD)

General Information	Informations générales	Allgemeine Informationen
---------------------	------------------------	--------------------------

Languages

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

Depending on the number of participants for each language also the workshops will be given in more than one language with simultaneous interpretation.

Location of the event

ÖBB Unternehmenszentrale
3rd Floor
Conference centre
[Am Hauptbahnhof 2](#)
1100 Vienna

Registration

must be made until 6 September 2019

E-mail: [loic.gioria\(at\)cit-rail.org](mailto:loic.gioria(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

For hotel accommodation, please visit <https://www.wien.info/de/hotels>

The ÖBB conference centre is located just beside the Vienna central station where you also find many hotels.

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](mailto:info(at)cit-rail.org)

Langues

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

Selon le nombre de participants pour chaque langue, les ateliers seront donnés dans plus d'une langue avec interprétation simultanée.

Lieu de la conférence

ÖBB Unternehmenszentrale
3^e étage
Centre de conférence
[Am Hauptbahnhof 2](#)
1100 Vienne

Inscription

Délai : 6 septembre 2019

E-mail : [loic.gioria\(at\)cit-rail.org](mailto:loic.gioria(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

Pour l'hébergement, vous pouvez contacter <https://www.wien.info/de/hotels>

Le centre de conférence ÖBB est situé juste à côté de la gare centrale de Vienne où vous trouverez également de nombreux hôtels.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez-vous adresser au Secrétariat général du CIT :

Tél. +41 31 350 01 90
[info\(at\)cit-rail.org](mailto:info(at)cit-rail.org)

Sprachen

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

Abhängig von der Anzahl der Teilnehmer für jede Sprache werden auch die Workshops in mehr als einer Sprache mit Simultandolmetschen abgehalten.

Tagungsort

ÖBB Unternehmenszentrale
3 Stock
Konferenzzentrum
[Am Hauptbahnhof 2](#)
1100 Wien

Anmeldung

Anmeldeschluss: 6. September 2019

E-Mail: [loic.gioria\(at\)cit-rail.org](mailto:loic.gioria(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

Für Ihre Hotelreservation kontaktieren Sie <https://www.wien.info/de/hotels>

Das Konferenzzentrum der ÖBB befindet sich direkt neben dem Wiener Hauptbahnhof, wo Sie auch viele Hotels finden.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an das Generalsekretariat des CIT:

Tel. +41 31 350 01 90
[info\(at\)cit-rail.org](mailto: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](mailto:info(at)cit-rail.org)

Tél. +41 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 : +331 44 49 20 20

**Conference of Passenger Claims
Departments**

Vienna, 25 September 2019

Registration form**Conférence des services des
réclamations voyageurs**

Vienne, 25 septembre 2019

Fiche d'inscription**Konferenz der
Reklamationsdienste
Personenverkehr**

Wien, 25. September 2019

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**

The access code to the free Wifi in the ÖBB conference centre will be sent to your mobile phone number.
Le code d'accès au Wifi gratuit au sein du centre de conférence ÖBB sera envoyé à votre numéro de téléphone portable.
Der Zugangscode zum Gratis-WLAN im ÖBB-Konferenzzentrum wird an ihre Handynummer gesendet.

E-Mail

The information gathered on this form is recorded in a computer file by the CIT, for the purposes of contacting you, providing implementation of our service provisions (in particular, sending the CIT-Info and invitations to our meeting or conferences), processing your requests, and ensure payment of the registration fee (if there is one). By registering, you accept such a process of your data, but also to be photographed during the meeting or conference; those images might be used for the publications of the CIT. The data is retained as long as necessary for the execution of the tasks referred to above, and is intended for use by our administrative personnel, our employees, the accounts department, and as appropriate, for our subcontractors. The subcontractors in question are bound by an obligation of confidentiality, and can only use your data in accordance with our contractual provisions and with the applicable legislation. You can, at any time, exercise your right of access to the data concerning you, and have them corrected or deleted by contacting [Mr Loic Gioria](mailto:Mr.Loic.Gioria). We refer furthermore to our [privacy policy](#).

Click here to send this form by email*
Cliquez ici pour envoyer le formulaire par email*
Bitte hier klicken, um das Formular per E-mail zu senden*

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