



Comité international  
des transports ferroviaires

Internationales  
Eisenbahntransportkomitee

International Rail  
Transport Committee

Etat 3 décembre 2009

## **Règlement (CE) No 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil**

du 23 octobre 2007

### **sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires**

Applicable à partir du 3 décembre 2009

Edition CIT

Stand 3. Dezember 2009

## **Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates**

vom 23. Oktober 2007

### **über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr**

Gültig ab 3. Dezember 2009

CIT-Ausgabe

Edition 3 December 2009

## **Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council**

of 23 October 2007

### **on rail passengers' rights and obligations**

Applicable with effect from 3 December 2009

CIT Edition

<b>Supplément No</b> <b>Nachtrag Nr.</b> <b>Amendment no.</b>	<b>Applicable à partir du</b> <b>Gültig ab</b> <b>Applicable with effect from</b>

	<b>Table des matières</b>	<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Contents</b>	
	Considérants	Erwägungsgründe	Recitals	5
	<b>Chapitre I</b>	<b>Kapitel I</b>	<b>Chapter I</b>	
	<b>Dispositions générales</b>	<b>Allgemeines</b>	<b>General provisions</b>	
Art. 1	Objet	Gegenstand	Subject matter	11
Art. 2	Champ d'application	Anwendungsbereich	Scope	12
Art. 3	Définitions	Begriffsbestimmungen	Definitions	13
	<b>Chapitre II</b>	<b>Kapitel II</b>	<b>Chapter II</b>	
	<b>Contrat de transport, informations et billets</b>	<b>Beförderungsvertrag, Informationen und Fahrkarten</b>	<b>Transport contract, information and tickets</b>	
Art. 4	Contrat de transport	Beförderungsvertrag	Transport contract	16
Art. 5	Bicyclettes	Fahrräder	Bicycles	16
Art. 6	Exclusion des exonérations et stipulations de limitations	Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung	Exclusion of waiver and stipulation of limits	16
Art. 7	Obligation d'information concernant l'interruption de services	Informationspflicht betreffend die Einstellung von Schienenverkehrsdiensten	Obligation to provide information concerning discontinuation of services	16
Art. 8	Informations sur les voyages	Reiseinformationen	Travel information	17
Art. 9	Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations	Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen	Availability of tickets, through tickets and reservations	17
Art. 10	Systèmes d'information des voyageurs et de réservation	Reiseinformations- und Buchungssysteme	Travel information and reservation systems	18
	<b>Chapitre III</b>	<b>Kapitel III</b>	<b>Chapter III</b>	
	<b>Responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages</b>	<b>Haftung von Eisenbahnunternehmen für Fahrgäste und deren Gepäck</b>	<b>Liability of railway undertakings for passengers and their luggage</b>	
Art. 11	Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages	Haftung für Fahrgäste und Gepäck	Liability for passengers and luggage	19
Art. 12	Assurance	Versicherung	Insurance	19
Art. 13	Versement d'avances	Vorschuss	Advance payments	19
Art. 14	Contestation de responsabilité	Bestreiten der Haftung	Contestation of liability	20
	<b>Chapitre IV</b>	<b>Kapitel IV</b>	<b>Chapter IV</b>	
	<b>Retards, correspondances manquées et annulations</b>	<b>Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle</b>	<b>Delays, missed connections and cancellations</b>	
Art. 15	Responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations	Haftung für Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle	Liability for delays, missed connections and cancellations	20
Art. 16	Remboursement et réacheminement	Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung	Reimbursement and re-routing	20
Art. 17	Indemnisation relative au prix du billet	Fahrpreisschädigung	Compensation of the ticket price	21
Art. 18	Assistance	Hilfeleistung	Assistance	22
	<b>Chapitre V</b>	<b>Kapitel V</b>	<b>Chapter V</b>	
	<b>Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite</b>	<b>Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität</b>	<b>Disabled persons and persons with reduced mobility</b>	
Art. 19	Droit au transport	Anspruch auf Beförderung	Right to transport	23
Art. 20	Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite	Information von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität	Information to disabled persons and persons with reduced mobility	23

Art. 21	Accessibilité	Zugänglichkeit	Accessibility	24
Art. 22	Assistance dans les gares	Hilfeleistung an Bahnhöfen	Assistance at railway stations	24
Art. 23	Assistance à bord	Hilfeleistung im Zug	Assistance on board	25
Art. 24	Conditions auxquelles est fournie l'assistance	Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen	Conditions on which assistance is provided	25
Art. 25	Indemnisation relative à l'équipement de mobilité ou à un autre équipement spécifique	Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen	Compensation in respect of mobility equipment or other specific equipment	26
	<b>Chapitre VI</b>	<b>Kapitel VI</b>	<b>Chapter VI</b>	
	<b>Sécurité, plaintes et qualité du service</b>	<b>Sicherheit, Beschwerden und Qualität der Verkehrsdienste</b>	<b>Security, complaints and quality of service</b>	
Art. 26	Sécurité personnelle des voyageurs	Persönliche Sicherheit der Fahrgäste	Personal security of passengers	27
Art. 27	Plaintes	Beschwerden	Complaints	27
Art. 28	Normes de qualité du service	Dienstqualitätsnormen	Service quality standards	27
	<b>Chapitre VII</b>	<b>Kapitel VII</b>	<b>Chapter VII</b>	
	<b>Information et application</b>	<b>Information und Durchsetzung</b>	<b>Information and enforcement</b>	
Art. 29	Information des voyageurs sur leurs droits	Information der Fahrgäste über die Rechte	Information to passengers about their rights	28
Art. 30	Application	Durchsetzung	Enforcement	28
Art. 31	Coopération entre organismes chargés de l'application	Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen	Cooperation between enforcement bodies	29
	<b>Chapitre VIII</b>	<b>Kapitel VIII</b>	<b>Chapter VIII</b>	
	<b>Dispositions finales</b>	<b>Schlussbestimmungen</b>	<b>Final provisions</b>	
Art. 32	Sanctions	Sanktionen	Penalties	29
Art. 33	Annexes	Anhänge	Annexes	29
Art. 34	Dispositions modificatives	Änderungsbestimmungen	Amending provisions	29
Art. 35	Comité	Ausschussverfahren	Committee procedure	30
Art. 36	Rapport	Berichterstattung	Report	30
Art. 37	Entrée en vigueur	Inkrafttreten	Entry into force	30
	<b>Annexe I</b>	<b>Anhang I</b>	<b>Annex I</b>	
	Règles uniformes concernant le Contrat de transport international ferroviaire des voyageurs (CIV)	Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen (CIV)	Uniform Rules concerning the Contract of International Carriage of Passengers by Rail (CIV)	
	<b>Annexe II</b>	<b>Anhang II</b>	<b>Annex II</b>	
	Informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et/ou les vendeurs de billets	Von Eisenbahnunternehmen und/oder Fahrkartenverkäufern anzugebende Mindestinformationen	Minimum information to be provided by railway undertakings and/or by ticket vendors	
	<b>Annexe III</b>	<b>Anhang III</b>	<b>Annex III</b>	
	Normes minimales de qualité du service	Mindestnormen für die Qualität der Dienste	Minimum Service Quality Standards	

Le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne,	Das Europäische Parlament und der Rat der Europäischen Union –	The European Parliament and the Council of the European Union,
vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 71, paragraphe 1,	gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, insbesondere auf Artikel 71 Absatz 1,	Having regard to the Treaty establishing the European Community, and in particular Article 71(1) thereof,
vu la proposition de la Commission,	auf Vorschlag der Kommission,	Having regard to the proposal from the Commission,
vu l'avis du Comité économique et social européen (1),	nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses (1),	Having regard to the opinion of the European Economic and Social Committee (1),
vu l'avis du Comité des régions (2),	nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen (2),	Having regard to the opinion of the Committee of the Regions (2),
statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité, au vu du projet commun approuvé par le comité de conciliation, le 31 juillet 2007 (3),	gemäß dem Verfahren des Artikels 251 des Vertrags, aufgrund des vom Vermittlungsausschuss am 31. Juli 2007 gebilligten gemeinsamen Entwurfs (3),	Acting in accordance with the procedure laid down in Article 251 of the Treaty, in the light of the joint text approved by the Conciliation Committee on 31 July 2007 (3),
considérant ce qui suit:	in Erwägung nachstehender Gründe:	Whereas:
(1) Dans le cadre de la politique commune des transports, il importe de sauvegarder les droits des voyageurs ferroviaires et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires de voyageurs afin d'aider à accroître la part du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport.	(1) Im Rahmen der gemeinsamen Verkehrspolitik ist es wichtig, die Nutzerrechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu schützen und die Qualität und Effektivität der Schienenpersonenverkehrsdienste zu verbessern, um dazu beizutragen, den Verkehrsanteil der Eisenbahn im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern zu erhöhen.	(1) In the framework of the common transport policy, it is important to safeguard users' rights for rail passengers and to improve the quality and effectiveness of rail passenger services in order to help increase the share of rail transport in relation to other modes of transport.
(2) La communication de la Commission intitulée «Stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006» (4) fixe l'objectif d'un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des transports, conformément à l'article 153, paragraphe 2, du traité.	(2) In der Mitteilung der Kommission „Verbraucherpolitische Strategie 2002-2006“ (4) ist das Ziel festgelegt, gemäß Artikel 153 Absatz 2 des Vertrags ein hohes Verbraucherschutzniveau im Bereich des Verkehrs zu erreichen.	(2) The Commission's communication 'Consumer Policy Strategy 2002-2006' (4) sets the aim of achieving a high level of consumer protection in the field of transport in accordance with Article 153(2) of the Treaty.
(3) Le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits à cet égard.	(3) Da der Fahrgast die schwächere Partei eines Beförderungsvertrags ist, sollten seine Rechte in dieser Hinsicht geschützt werden.	(3) Since the rail passenger is the weaker party to the transport contract, passengers' rights in this respect should be safeguarded.
(4) Les droits des usagers des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Dans la mesure du possible, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations à l'avance et dans les meilleurs délais.	(4) Zu den Rechten der Nutzer von Eisenbahnverkehrsdiensten gehört das Erhalten von Informationen über den Verkehrsdienst sowohl vor als auch während der Fahrt. Wann immer möglich, sollten Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufer diese Informationen im Voraus und so schnell wie möglich bereitstellen.	(4) Users' rights to rail services include the receipt of information regarding the service both before and during the journey. Whenever possible, railway undertakings and ticket vendors should provide this information in advance and as soon as possible.

(1) JO C 221 du 8.9.2005, p. 8.

(2) JO C 71 du 22.3.2005, p. 26.

(3) Avis du Parlement européen du 28 septembre 2005 (JO C 227 E du 21.9.2006, p. 490), position commune du Conseil du 24 juillet 2006 (JO C 289 E du 28.11.2006, p. 1), position du Parlement européen du 18 janvier 2007 (non encore parue au Journal officiel), résolution législative du Parlement européen du 25 septembre 2007 et décision du Conseil du 26 septembre 2007.

(4) JO C 137 du 8.6.2002, p. 2.

(1) ABl. C 221 vom 8.9.2005, S. 8.

(2) ABl. C 71 vom 22.3.2005, S. 26.

(3) Stellungnahme des Europäischen Parlaments vom 28. September 2005 (ABl. C 227 E vom 21.9.2006, S. 490), Gemeinsamer Standpunkt des Rates vom 24. Juli 2006 (ABl. C 289 E vom 28.11.2006, S. 1), Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 18. Januar 2007 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht), Legislative Entschließung des Europäischen Parlaments vom 25. September 2007 und Beschluss des Rates vom 26. September 2007.

(4) ABl. C 137 vom 8.6.2002, S. 2.

(1) OJ C 221, 8.9.2005, p. 8.

(2) OJ C 71, 22.3.2005, p. 26.

(3) Opinion of the European Parliament of 28 September 2005 (OJ C 227 E, 21.9.2006, p. 490), Council Common Position of 24 July 2006 (OJ C 289 E, 28.11.2006, p. 1), Position of the European Parliament of 18 January 2007 (not yet published in the Official Journal), Legislative Resolution of the European Parliament of 25 September 2007 and Council Decision of 26 September 2007.

(4) OJ C 137, 8.6.2002, p. 2.

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p>(5) Des exigences plus précises concernant la fourniture d'informations sur les voyages seront définies dans les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées par la directive 2001/16/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mars 2001 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire conventionnel (1).</p>   | <p>(5) Ausführlichere Anforderungen für die Bereitstellung von Reiseinformationen werden in den Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI) nach der Richtlinie 2001/16/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. März 2001 über die Interoperabilität des konventionellen Eisenbahnsystems (1) festgelegt.</p>   | <p>(5) More detailed requirements regarding the provision of travel information will be set out in the technical specifications for interoperability (TSIs) referred to in Directive 2001/16/EC of the European Parliament and of the Council of 19 March 2001 on the interoperability of the conventional rail system (1).</p>  |
| <p>(6) Le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires devrait reposer sur le système de droit international existant à ce sujet qui figure à l'appendice A – règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999 (protocole de 1999). Il est cependant souhaitable d'étendre le champ d'application du présent règlement afin de protéger non seulement les voyageurs internationaux, mais aussi les voyageurs nationaux.</p> | <p>(6) Bei der Stärkung der Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollte das bereits bestehende einschlägige internationale Regelwerk im Anhang A – Einheitliche Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck (CIV) zum Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 9. Mai 1980, geändert durch das Protokoll vom 3. Juni 1999 betreffend die Änderung des Übereinkommens über den internationalen Eisenbahnverkehr vom 3. Juni 1999 (Protokoll 1999) – zugrunde gelegt werden. Es ist jedoch wünschenswert, den Anwendungsbereich dieser Verordnung auszuweiten und nicht nur die Fahrgäste im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr, sondern auch die Fahrgäste im inländischen Eisenbahnverkehr zu schützen.</p> | <p>(6) Strengthening of the rights of rail passengers should build on the existing system of international law on this subject contained in Appendix A – Uniform rules concerning the Contract for International Carriage of Passengers and Luggage by Rail (CIV) to the Convention concerning International Carriage by Rail (COTIF) of 9 May 1980, as modified by the Protocol for the modification of the Convention concerning International Carriage by Rail of 3 June 1999 (1999 Protocol). However, it is desirable to extend the scope of this Regulation and protect not only international passengers but domestic passengers too.</p> |
| <p>(7) Les entreprises ferroviaires devraient coopérer en vue de faciliter le transfert des voyageurs ferroviaires d'un opérateur à l'autre par la fourniture de billets directs, dans la mesure du possible.</p>   | <p>(7) Die Eisenbahnunternehmen sollten zusammenarbeiten, um den Fahrgästen im Eisenbahnverkehr das Umsteigen zwischen Betreibern dadurch zu erleichtern, dass – wann immer möglich – Durchgangsfahrkarten angeboten werden.</p>   | <p>(7) Railway undertakings should cooperate to facilitate the transfer of rail passengers from one operator to another by the provision of through tickets, whenever possible.</p>  |
| <p>(8) La fourniture d'informations et de billets aux voyageurs ferroviaires devrait être facilitée par l'adaptation des systèmes informatiques à une spécification commune.</p>  | <p>(8) Die Bereitstellung von Informationen und Fahrkarten für Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollte dadurch erleichtert werden, dass rechnergestützte Systeme an gemeinsamen Spezifikationen ausgerichtet werden.</p>  | <p>(8) The provision of information and tickets for rail passengers should be facilitated by the adaptation of computerised systems to a common specification.</p>   |
| <p>(9) La poursuite de la mise en œuvre des systèmes d'information des voyageurs et de réservation devrait se faire conformément aux STI.</p>   | <p>(9) Die Weiterentwicklung der Reiseinformations- und Buchungssysteme sollte nach den TSI erfolgen.</p>  | <p>(9) The further implementation of travel information and reservation systems should be executed in accordance with the TSIs.</p>  |

(1) JO L 110 du 20.4.2001, p. 1. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2007/32/CE de la Commission (JO L 141 du 2.6.2007, p. 63).

(1) ABl. L 110 vom 20.4.2001, S. 1. Zuletzt geändert durch die Richtlinie 2007/32/EG der Kommission (ABl. L 141 vom 2.6.2007, S. 63).

(1) OJ L 110, 20.4.2001, p. 1. Directive as last amended by Commission Directive 2007/32/EC (OJ L 141, 2.6.2007, p. 63).

- (10) Il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il conviendrait de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix.
- (10) Schienenpersonenverkehrsdienste sollten den Bürgern allgemein zugute kommen. Daher sollten Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unabhängig davon, ob die Ursache dafür eine Behinderung, das Alter oder andere Faktoren sind, Bahnreisemöglichkeiten haben, die denen anderer Bürger vergleichbar sind. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben das gleiche Recht auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger. Unter anderem sollte besonders darauf geachtet werden, dass Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Informationen über die Zugänglichkeit von Eisenbahnverkehrsdiensten, über die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen und über deren Ausstattung erhalten. Damit auch Fahrgäste mit eingeschränkter Sinneswahrnehmung bestmöglich über Verspätungen unterrichtet werden, sollten gegebenenfalls akustische und optische Systeme genutzt werden. Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten die Möglichkeit haben, Fahrkarten im Zug ohne Aufpreis zu kaufen.
- (10) Rail passenger services should benefit citizens in general. Consequently, disabled persons and persons with reduced mobility, whether caused by disability, age or any other factor, should have opportunities for rail travel comparable to those of other citizens. Disabled persons and persons with reduced mobility have the same right as all other citizens to free movement, freedom of choice and to non-discrimination. *Inter alia*, special attention should be given to the provision of information to disabled persons and persons with reduced mobility concerning the accessibility of rail services, access conditions of rolling stock and the facilities on board. In order to provide passengers with sensory impairment with the best information on delays, visual and audible systems should be used, as appropriate. Disabled persons and persons with reduced mobility should be enabled to buy tickets on board a train without extra charges.
- (11) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient tenir compte des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, en se conformant aux STI pour les personnes à mobilité réduite, en vue de garantir que, conformément aux règles communautaires pour les marchés publics, tous les bâtiments et tout le matériel roulant soient rendus accessibles en éliminant progressivement les obstacles physiques et fonctionnels lors de l'acquisition de nouveau matériel ou lors de l'exécution de travaux de construction ou de rénovation majeure.
- (11) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber sollten durch die Beachtung der TSI für Personen mit eingeschränkter Mobilität die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigen, so dass entsprechend den für das öffentliche Auftragswesen geltenden Rechtsvorschriften der Gemeinschaft dafür gesorgt wird, dass die Zugänglichkeit zu allen baulichen Strukturen und zu allen Fahrzeugen durch die schrittweise Beseitigung physischer Hindernisse und funktioneller Behinderungen anlässlich der Anschaffung neuen Materials sowie der Durchführung von Bau- oder umfangreichen Renovierungsarbeiten gewährleistet ist.
- (11) Railway undertakings and station managers should take into account the needs of disabled persons and persons with reduced mobility, through compliance with the TSI for persons with reduced mobility, so as to ensure that, in accordance with Community public procurement rules, all buildings and rolling stock are made accessible through the progressive elimination of physical obstacles and functional hindrances when acquiring new material or carrying out construction or major renovation work.
- (12) Les entreprises ferroviaires devraient être obligées d'être assurées ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs ferroviaires en cas d'accident. Le montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires devrait être soumis à un réexamen dans le futur.
- (12) Eisenbahnunternehmen sollten die Pflicht haben, hinsichtlich ihrer Haftung gegenüber Fahrgästen im Eisenbahnverkehr bei Unfällen versichert zu sein oder gleichwertige Vorkehrungen zu treffen. Die Mindestversicherungssumme für Eisenbahnunternehmen sollte künftig überprüft werden.
- (12) Railway undertakings should be obliged to be insured, or to make equivalent arrangements, for their liability to rail passengers in the event of accident. The minimum amount of insurance for railway undertakings should be the subject of future review.
- (13) Le renforcement des droits en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation d'un service devrait aboutir à un accroissement des incitations en faveur du marché des services ferroviaires de transport de voyageurs, au bénéfice des voyageurs.
- (13) Die Stärkung der Rechte auf Entschädigung und Hilfeleistung bei Verspätungen, verpassten Anschlüssen oder Zugausfällen sollte auf dem Markt für Schienenpersonenverkehrsdienste zu größeren Anreizen zum Nutzen der Fahrgäste führen.
- (13) Strengthened rights of compensation and assistance in the event of delay, missed connection or cancellation of a service should lead to greater incentives for the rail passenger market, to the benefit of passengers.

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p>(14) Il est souhaitable que le présent règlement crée un système d'indemnisation pour les voyageurs en cas de retard, qui soit lié à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire, sur la même base que le système international prévu par la COTIF et en particulier son appendice CIV relatif aux droits des voyageurs.</p>   | <p>(14) Es ist wünschenswert, dass durch diese Verordnung ein System für die Entschädigung von Fahrgästen bei Verspätungen geschaffen wird, das mit der Haftung des Eisenbahnunternehmens verknüpft ist und auf der gleichen Grundlage beruht wie das internationale System, das im Rahmen des COTIF, insbesondere in dessen Anhang betreffend die Fahrgastrechte (CIV), besteht.</p> | <p>(14) It is desirable that this Regulation create a system of compensation for passengers in the case of delay which is linked to the liability of the railway undertaking, on the same basis as the international system provided by the COTIF and in particular appendix CIV thereto relating to passengers' rights.</p>                       |
| <p>(15) Lorsqu'un État membre dispense une entreprise ferroviaire de l'application des dispositions du présent règlement, il devrait, en consultation avec les organisations représentant les voyageurs, encourager ladite entreprise à prendre des dispositions en vue d'octroyer une compensation et une assistance lors d'une perturbation majeure d'un service ferroviaire.</p> | <p>(15) Gewährt ein Mitgliedstaat Eisenbahnunternehmen eine Befreiung von dieser Verordnung, sollte er die Eisenbahnunternehmen anhalten, im Benehmen mit den Fahrgastverbänden Maßnahmen zur Entschädigung und Hilfeleistung bei größeren Störungen eines Schienenpersonenverkehrsdienstes zu treffen.</p>   | <p>(15) Where a Member State grants railway undertakings an exemption from the provisions of this Regulation, it should encourage railway undertakings, in consultation with organisations representing passengers, to put in place arrangements for compensation and assistance in the event of major disruption to a rail passenger service.</p> |
| <p>(16) Il est également souhaitable d'aider les victimes d'accident et les personnes à leur charge à faire face à leurs besoins financiers à court terme dans la période qui suit immédiatement un accident.</p>   | <p>(16) Es ist auch wünschenswert, für Unfallopfer und ihre Angehörigen kurzfristige finanzielle Härten unmittelbar nach einem Unfall zu mildern.</p>   | <p>(16) It is also desirable to relieve accident victims and their dependants of short-term financial concerns in the period immediately after an accident.</p>  |
| <p>(17) Il est dans l'intérêt des voyageurs ferroviaires que des mesures adéquates soient prises, en accord avec les autorités publiques, pour garantir leur sécurité personnelle dans les gares ainsi qu'à bord des trains.</p>  | <p>(17) Im Interesse der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollten im Einvernehmen mit den staatlichen Stellen geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um die persönliche Sicherheit der Fahrgäste in den Bahnhöfen und in den Zügen zu gewährleisten.</p>  | <p>(17) It is in the interests of rail passengers that adequate measures be taken, in agreement with public authorities, to ensure their personal security at stations as well as on board trains.</p>   |
| <p>(18) Les voyageurs ferroviaires devraient pouvoir déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée une plainte relative aux droits et aux obligations prévus par le présent règlement et être en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable.</p>  | <p>(18) Die Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sollten die Möglichkeit haben, hinsichtlich der durch diese Verordnung begründeten Rechte und Pflichten bei jedem beteiligten Eisenbahnunternehmen eine Beschwerde einzureichen, auf die ihnen innerhalb einer angemessenen Frist eine Antwort erteilt werden muss.</p>   | <p>(18) Rail passengers should be able to submit a complaint to any railway undertaking involved regarding the rights and obligations conferred by this Regulation, and be entitled to receive a response within a reasonable period of time.</p>  |
| <p>(19) Les entreprises ferroviaires devraient définir, gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services ferroviaires de transport de voyageurs.</p>   | <p>(19) Die Eisenbahnunternehmen sollten Qualitätsstandards für Schienenpersonenverkehrsdienste festlegen, anwenden und überwachen.</p>   | <p>(19) Railway undertakings should define, manage and monitor service quality standards for rail passenger services.</p>  |
| <p>(20) Le contenu du présent règlement devrait être réexaminé en ce qui concerne l'ajustement des montants financiers à l'inflation et les exigences en matière d'informations et de qualité du service à la lumière des évolutions du marché ainsi que des effets du présent règlement sur la qualité du service.</p>   | <p>(20) Der Inhalt dieser Verordnung sollte im Hinblick auf die inflationsbezogene Anpassung der darin genannten Beträge sowie die Anforderungen an die Informationsbereitstellung und die Qualität der Verkehrsdienste im Lichte der Marktentwicklungen ebenso überprüft werden wie im Lichte der Auswirkungen der Verordnung auf die Qualität der Verkehrsdienste.</p>              | <p>(20) The contents of this Regulation should be reviewed in respect of the adjustment of financial amounts for inflation and in respect of information and service quality requirements in the light of market developments as well as in the light of the effects on service quality of this Regulation.</p>                                    |



- (21) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (1).
- (22) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Lesdites sanctions, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée, devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (23) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement des chemins de fer communautaires et l'instauration de droits des voyageurs, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (24) Le présent règlement a pour but d'améliorer les services ferroviaires de transport de voyageurs dans la Communauté. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir accorder des dérogations pour les services dans les régions où une partie importante du service est effectuée en dehors de la Communauté.
- (21) Diese Verordnung sollte die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (1) unberührt lassen.
- (22) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen treffen. Die Sanktionen, zu denen auch die Zahlung einer Entschädigung an die betreffende Person gehören könnte, sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
- (23) Da die Ziele dieser Verordnung, nämlich die Entwicklung der Eisenbahnen der Gemeinschaft und die Einführung von Fahrgastrechten, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden können und daher besser auf Gemeinschaftsebene zu verwirklichen sind, kann die Gemeinschaft im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das für die Erreichung dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.
- (24) Es ist ein Ziel dieser Verordnung, die Schienenpersonenverkehrsdienste in der Gemeinschaft zu verbessern. Die Mitgliedstaaten sollten deshalb die Möglichkeit haben, Ausnahmen für Dienste in Gebieten zu gewähren, bei denen ein erheblicher Teil des Dienstes außerhalb der Gemeinschaft durchgeführt wird.
- (21) This Regulation should be without prejudice to Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (1).
- (22) Member States should lay down penalties applicable to infringements of this Regulation and ensure that these penalties are applied. The penalties, which might include the payment of compensation to the person in question, should be effective, proportionate and dissuasive.
- (23) Since the objectives of this Regulation, namely the development of the Community's railways and the introduction of passenger rights, cannot be sufficiently achieved by the Member States, and can therefore be better achieved at Community level, the Community may adopt measures, in accordance with the principle of subsidiarity as set out in Article 5 of the Treaty. In accordance with the principle of proportionality, as set out in that Article, this Regulation does not go beyond what is necessary in order to achieve those objectives.
- (24) It is an aim of this Regulation to improve rail passenger services within the Community. Therefore, Member States should be able to grant exemptions for services in regions where a significant part of the service is operated outside the Community.

(1) JO L 281 du 23.11.1995, p. 31. Directive modifiée par le règlement (CE) no 1882/2003 (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1).

(1) ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31. Geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 1882/2003 (ABl. L 284 vom 31.10.2003, S. 1)

(1) OJ L 281, 23.11.1995, p. 31. Directive as amended by Regulation (EC) No 1882/2003 (OJ L 284, 31.10.2003, p. 1).

- (25) Dans certains États membres, les entreprises ferroviaires pourraient rencontrer des difficultés dans la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions du présent règlement, lors de son entrée en vigueur. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser de l'application des dispositions du présent règlement les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs à longue distance. La dispense temporaire ne devrait toutefois pas s'étendre aux dispositions du présent règlement relatives à l'accès au voyage ferroviaire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ni aux dispositions concernant le droit pour les personnes qui souhaitent acheter un billet de train de le faire sans difficultés excessives, ni aux dispositions relatives à la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les voyageurs et leurs bagages, à l'obligation des entreprises d'être assurées de manière adéquate, et à l'exigence pour ces entreprises de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et les trains ainsi que de gérer les risques.
- (25) In einigen Mitgliedstaaten könnte es für die Eisenbahnunternehmen mit Schwierigkeiten verbunden sein, sämtliche Bestimmungen dieser Verordnung ab ihrem Inkrafttreten anzuwenden. Die Mitgliedstaaten sollten deshalb die Möglichkeit haben, vorübergehende Ausnahmen von der Anwendung der Bestimmungen dieser Verordnung auf inländische Schienenpersonenverkehrsdienste im Fernverkehr zu gewähren. Die vorübergehende Ausnahme sollte sich jedoch weder auf die Bestimmungen dieser Verordnung erstrecken, die Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität den Zugang zu Bahnreisen gewähren, noch auf das Recht derjenigen, die Bahnfahrkarten kaufen wollen, dies ohne unangemessene Schwierigkeiten zu tun, noch auf die Bestimmungen über die Haftung der Eisenbahnunternehmen im Zusammenhang mit den Reisenden und ihrem Gepäck, das Erfordernis, dass die Unternehmen ausreichend versichert sein müssen, und das Erfordernis, dass diese Unternehmen geeignete Maßnahmen treffen, um die persönliche Sicherheit der Reisenden in Bahnhöfen und Zügen zu gewährleisten und Risiken zu steuern.
- (25) Railway undertakings in some Member States may experience difficulty in applying the entirety of the provisions of this Regulation on its entry into force. Therefore, Member States should be able to grant temporary exemptions from the application of the provisions of this Regulation to long-distance domestic rail passenger services. The temporary exemption should, however, not apply to the provisions of this Regulation that grant disabled persons or persons with reduced mobility access to travel by rail, nor to the right of those wishing to purchase tickets for travel by rail to do so without undue difficulty, nor to the provisions on railway undertakings' liability in respect of passengers and their luggage, the requirement that undertakings be adequately insured, and the requirement that those undertakings take adequate measures to ensure passengers' personal security in railway stations and on trains and to manage risk.
- (26) Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ont un caractère différent des services à longue distance. Par conséquent, à l'exception de certaines dispositions qui devraient s'appliquer à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'ensemble de la Communauté, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs de l'application des dispositions du présent règlement.
- (26) Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs oder Regionalverkehrs unterscheiden sich ihrer Art nach von Fernverkehrsdiensten. Die Mitgliedstaaten sollten deshalb die Möglichkeit haben, Ausnahmen von der Anwendung der Bestimmungen dieser Verordnung – mit Ausnahme einiger Bestimmungen, die für alle Schienenpersonenverkehrsdienste in der gesamten Gemeinschaft gelten sollten –, für Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs oder Regionalverkehrs zu gewähren.
- (26) Urban, suburban and regional rail passenger services are different in character from long-distance services. Therefore, with the exception of certain provisions which should apply to all rail passenger services throughout the Community, Member States should be able to grant exemptions from the application of the provisions of this Regulation to urban, suburban and regional rail passenger services.
- (27) Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre du présent règlement en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission (1).
- (27) Die zur Durchführung dieser Verordnung erforderlichen Maßnahmen sollten gemäß dem Beschluss 1999/468/EG des Rates vom 28. Juni 1999 zur Festlegung der Modalitäten für die Ausübung der der Kommission übertragenen Durchführungsbefugnisse (1) erlassen werden.
- (27) The measures necessary for the implementation of this Regulation should be adopted in accordance with Council Decision 1999/468/EC of 28 June 1999 laying down the procedures for the exercise of implementing powers conferred on the Commission (1).

(1) JO L 184 du 17.7.1999, p. 23. *Décision modifiée par la décision 2006/512/CE (JO L 200 du 22.7.2006, p. 11).*

(1) *ABl. L 184 vom 17.7.1999, S. 23. Geändert durch den Beschluss 2006/512/EG (AbL. L 200 vom 22.7.2006, S. 11).*

(1) *OJ L 184, 17.7.1999, p. 23. Decision as amended by Decision 2006/512/EC (OJ L 200, 22.7.2006, p. 11).*

(28) Il convient en particulier d'habiliter la Commission à arrêter des mesures d'exécution. Ces mesures ayant une portée générale et ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement, ou de le compléter par l'ajout de nouveaux éléments non essentiels, elles doivent être arrêtées selon la procédure de réglementation avec contrôle prévue à l'article 5 bis de la décision 1999/468/CE,

(28) Insbesondere sollte die Kommission die Befugnis erhalten, Durchführungsmaßnahmen zu erlassen. Da es sich hierbei um Maßnahmen von allgemeiner Tragweite handelt, die eine Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Verordnung oder deren Ergänzung durch Hinzufügung neuer nicht wesentlicher Bestimmungen bewirken, sind diese Maßnahmen nach dem Regelungsverfahren mit Kontrolle des Artikels 5a des Beschlusses 1999/468/EG zu erlassen –

(28) In particular, the Commission should be empowered to adopt implementing measures. Since those measures are of general scope and are designed to amend non-essential elements of this Regulation, or to supplement it with new non-essential elements, they must be adopted in accordance with the regulatory procedure with scrutiny provided for in Article 5a of Decision 1999/468/EC,

ont arrêté le présent Règlement :

hat folgende Verordnung erlassen:

have adopted this Regulation:

## Chapitre I

## Kapitel I

## Chapter I

### Dispositions générales

### Allgemeines

### General provisions

#### Article premier – Objet

#### Artikel 1 – Gegenstand

#### Article 1 – Subject matter

Le présent règlement établit des règles en ce qui concerne:

Diese Verordnung enthält Vorschriften für

This Regulation establishes rules as regards the following:

- a) les informations que doivent fournir les entreprises ferroviaires, la conclusion de contrats de transport, l'émission de billets et la mise en œuvre d'un système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires;
- b) la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d'assurance pour les voyageurs et leurs bagages;
- c) les obligations des entreprises ferroviaires envers les voyageurs en cas de retard;
- d) la protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite voyageant en train et l'assistance à ces personnes;
- e) la définition et le contrôle des normes de qualité du service, la gestion des risques pour la sécurité personnelle des voyageurs ainsi que le traitement des plaintes; et
- f) les règles générales en matière d'exécution.

- a) die von den Eisenbahnunternehmen bereitzustellenden Informationen, den Abschluss von Beförderungsverträgen, die Ausgabe von Fahrkarten und die Umsetzung eines rechnergestützten Informations- und Buchungssystems für den Eisenbahnverkehr,
- b) die Haftung von Eisenbahnunternehmen und ihre Versicherungspflicht gegenüber den Fahrgästen und deren Gepäck,
- c) die Pflichten von Eisenbahnunternehmen gegenüber den Fahrgästen bei Verspätungen,
- d) den Schutz von und Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität,
- e) die Festlegung und Überwachung von Dienstqualitätsnormen, das Risikomanagement für die persönliche Sicherheit der Fahrgäste und die Bearbeitung von Beschwerden, und
- f) allgemeine Durchsetzungsvorschriften.

- (a) the information to be provided by railway undertakings, the conclusion of transport contracts, the issuing of tickets and the implementation of a Computerised Information and Reservation System for Rail Transport,
- (b) the liability of railway undertakings and their insurance obligations for passengers and their luggage,
- (c) the obligations of railway undertakings to passengers in cases of delay,
- (d) the protection of, and assistance to, disabled persons and persons with reduced mobility travelling by rail,
- (e) the definition and monitoring of service quality standards, the management of risks to the personal security of passengers and the handling of complaints, and
- (f) general rules on enforcement.

## Article 2 – Champ d’application

1. Le présent règlement s’applique dans toute la Communauté à tous les voyages et services ferroviaires assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires (1).
2. Le présent règlement ne s’applique pas aux services de transport et aux entreprises ferroviaires qui n’ont pas obtenu une licence au titre de la directive 95/18/CE.
3. À partir de l’entrée en vigueur du présent règlement, les articles 9, 11, 12, et 19, l’article 20, paragraphe 1, et l’article 26 s’appliquent dans l’ensemble de la Communauté à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs.
4. Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation pendant une période ne dépassant pas cinq ans, renouvelable deux fois pour une période maximale de cinq ans à chaque fois, à l’application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs.
5. Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut déroger à l’application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs. Afin de faire la distinction entre les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs, les États membres appliquent les définitions figurant dans la directive 91/440/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires (2). Pour l’application de ces définitions, les États membres utilisent les critères suivants: distance, fréquence des services offerts, nombre d’arrêts prévus, matériel roulant employé, systèmes de billetterie, variations du nombre de voyageurs entre les services en heures de pointe et en heures creuses, codes des trains et horaires.

(1) JO L 143 du 27.6.1995, p. 70. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 164 du 30.4.2004, p. 44).  
(2) JO L 237 du 24.8.1991, p. 25. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2006/103/CE (JO L 363 du 20.12.2006, p. 344).

## Artikel 2 – Anwendungsbereich

- (1) Diese Verordnung gilt gemeinschaftsweit für alle Eisenbahnfahrten und -dienstleistungen, die von einem oder mehreren nach der Richtlinie 95/18/EG des Rates vom 19. Juni 1995 über die Erteilung von Genehmigungen an Eisenbahnunternehmen (1) genehmigten Eisenbahnunternehmen erbracht werden.
- (2) Diese Verordnung gilt nicht für Eisenbahnunternehmen und Beförderungsleistungen, die keine Genehmigung gemäß der Richtlinie 95/18/EG besitzen.
- (3) Mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung gelten die Artikel 9, 11, 12 und 19, Artikel 20 Absatz 1 und Artikel 26 gemeinschaftsweit für alle Schienenpersonenverkehrsdienste.
- (4) Mit Ausnahme der in Absatz 3 genannten Bestimmungen kann ein Mitgliedstaat in transparenter und nicht diskriminierender Weise für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren, der zweimal um höchstens fünf Jahre verlängert werden kann, eine Ausnahme von der Anwendung der Bestimmungen dieser Verordnung auf inländische Schienenpersonenverkehrsdienste gewähren.
- (5) Mit Ausnahme der in Absatz 3 genannten Bestimmungen kann ein Mitgliedstaat Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs und Regionalverkehrs von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen. Um zwischen Schienenpersonenverkehrsdiensten des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs und Regionalverkehrs zu unterscheiden, wenden die Mitgliedstaaten die Definitionen an, die in der Richtlinie 91/440/EWG des Rates vom 29. Juli 1991 zur Entwicklung der Eisenbahnunternehmen der Gemeinschaft (2) vorgesehen sind. Bei der Anwendung dieser Definitionen stützen sich die Mitgliedstaaten auf folgende Kriterien: Entfernung, Häufigkeit der Verkehrsdienste, Anzahl der planmäßigen Halte, eingesetzte Fahrzeuge, Fahrkartenmodelle, Schwankungen der Anzahl der Fahrgäste bei Verkehrsdiensten innerhalb und außerhalb der Hauptverkehrszeiten, Zug-Codes und Fahrpläne.

(2) ABl. L 143 vom 27.6.1995, S. 70. Zuletzt geändert durch die Richtlinie 2004/49/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 164 vom 30.4.2004, S. 44).  
(3) ABl. L 237 vom 24.8.1991, S. 25. Zuletzt geändert durch die Richtlinie 2006/103/EG (ABl. L 363 vom 20.12.2006, S. 344).

## Article 2 – Scope

1. This Regulation shall apply to all rail journeys and services throughout the Community provided by one or more railway undertakings licensed in accordance with Council Directive 95/18/EC of 19 June 1995 on the licensing of railway undertakings (1).
2. This Regulation does not apply to railway undertakings and transport services which are not licensed under Directive 95/18/EC.
3. On the entry into force of this Regulation, Articles 9, 11, 12, 19, 20(1) and 26 shall apply to all rail passenger services throughout the Community.
4. With the exception of the provisions set out in paragraph 3, a Member State may, on a transparent and non-discriminatory basis, grant an exemption for a period no longer than five years, which may be renewed twice for a maximum period of five years on each occasion, from the application of the provisions of this Regulation to domestic rail passenger services.
5. With the exception of the provisions set out in paragraph 3 of this Article, a Member State may exempt from the application of the provisions of this Regulation urban, suburban and regional rail passenger services. In order to distinguish between urban, suburban and regional rail passenger services, Member States shall apply the definitions contained in Council Directive 91/440/EEC of 29 July 1991 on the development of the Community’s railways (2). In applying these definitions, Member States shall take into account the following criteria: distance, frequency of services, number of scheduled stops, rolling stock employed, ticketing schemes, fluctuations in passenger numbers between services in peak and off-peak periods, train codes and timetables.

(2) OJ L 143, 27.6.1995, p. 70. Directive as last amended by Directive 2004/49/EC of the European Parliament and of the Council (OJ L 164, 30.4.2004, p. 44).  
(3) OJ L 237, 24.8.1991, p. 25. Directive as last amended by Directive 2006/103/EC (OJ L 363, 20.12.2006, p. 344).

6. Pour une durée maximale de cinq ans, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, accorder une dérogation, qui peut être renouvelée, à l'application de certaines dispositions du présent règlement à des services ou à des voyages spécifiques, parce qu'une partie importante du service ferroviaire de transport de voyageurs, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de la Communauté.

7. Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le 3 décembre 2014, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6.

### Article 3 – Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par :

- 1) «entreprise ferroviaire»: une entreprise ferroviaire au sens de l'article 2 de la directive 2001/14/CE (1) et toute autre entreprise à statut public ou privé, dont l'activité est la fourniture de services de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise; cette expression englobe également les entreprises qui assurent uniquement la traction;
- 2) «transporteur»: l'entreprise ferroviaire contractuelle avec laquelle le voyageur a conclu le contrat de transport ou une série d'entreprises ferroviaires successives qui sont responsables en vertu de ce contrat;
- 3) «transporteur de remplacement»: une entreprise ferroviaire qui n'a pas conclu de contrat de transport avec le voyageur, mais à laquelle l'entreprise ferroviaire partie au contrat a confié, en tout ou en partie, l'exécution du transport ferroviaire;

(1) Directive 2001/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire (JO L 75 du 15.3.2001, p. 29). Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE.

(6) Ein Mitgliedstaat kann in transparenter und nicht diskriminierender Weise eine auf höchstens fünf Jahre befristete, aber verlängerbare Ausnahme von der Anwendung der Bestimmungen dieser Verordnung auf bestimmte Verkehrsdienste oder Fahrten gewähren, weil ein erheblicher Teil des Verkehrsdienstes, der mindestens einen planmäßigen Bahnhofhalt umfasst, außerhalb der Gemeinschaft betrieben wird.

(7) Die Mitgliedstaaten setzen die Kommission von den gemäß den Absätzen 4, 5 und 6 gewährten Ausnahmen in Kenntnis. Die Kommission ergreift die geeigneten Maßnahmen, wenn sie der Auffassung ist, dass eine solche Ausnahme nicht mit diesem Artikel im Einklang steht. Spätestens bis zum 3. Dezember 2014 legt die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die gemäß den Absätzen 4, 5 und 6 gewährten Ausnahmen vor.

### Artikel 3 - Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck:

1. „Eisenbahnunternehmen“ ein Eisenbahnunternehmen im Sinne des Artikels 2 der Richtlinie 2001/14/EG (1) sowie jedes öffentlich-rechtliche oder private Unternehmen, dessen Tätigkeit im Erbringen von Eisenbahnverkehrsleistungen zur Beförderung von Gütern und/oder Personen besteht, wobei dieses Unternehmen die Traktion sicherstellen muss; dies schließt auch Unternehmen ein, die ausschließlich die Traktionsleistung erbringen;
2. „Beförderer“ das vertragliche Eisenbahnunternehmen, mit dem der Fahrgast den Beförderungsvertrag geschlossen hat, oder eine Reihe aufeinanderfolgender Eisenbahnunternehmen, die auf der Grundlage dieses Vertrags haften;
3. „ausführender Beförderer“ ein Eisenbahnunternehmen, das mit dem Fahrgast den Beförderungsvertrag nicht geschlossen hat, dem aber das vertragliche Eisenbahnunternehmen die Durchführung der Beförderung auf der Schiene ganz oder teilweise übertragen hat;

(1) Richtlinie 2001/14/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2001 über die Zuweisung von Fahrwegkapazität der Eisenbahn und die Erhebung von Entgelten für die Nutzung von Eisenbahninfrastruktur (ABl. L 75 vom 15.3.2001, S. 29). Zuletzt geändert durch die Richtlinie 2004/49/EG.

6. For a maximum period of five years, a Member State may, on a transparent and non-discriminatory basis, grant an exemption, which may be renewed, from the application of the provisions of this Regulation to particular services or journeys because a significant part of the rail passenger service, including at least one scheduled station stop, is operated outside the Community.

7. Member States shall inform the Commission of exemptions granted pursuant to paragraphs 4, 5 and 6. The Commission shall take appropriate action if such an exemption is deemed not to be in accordance with the provisions of this Article. No later than 3 December 2014, the Commission shall submit to the European Parliament and the Council a report on exemptions granted pursuant to paragraphs 4, 5 and 6.

### Article 3 – Definitions

For the purposes of this Regulation the following definitions shall apply:

1. 'railway undertaking' means a railway undertaking as defined in Article 2 of Directive 2001/14/EC (1), and any other public or private undertaking the activity of which is to provide transport of goods and/or passengers by rail on the basis that the undertaking must ensure traction; this also includes undertakings which provide traction only;
2. 'carrier' means the contractual railway undertaking with whom the passenger has concluded the transport contract or a series of successive railway undertakings which are liable on the basis of this contract;
3. 'substitute carrier' means a railway undertaking, which has not concluded a transport contract with the passenger, but to whom the railway undertaking party to the contract has entrusted, in whole or in part, the performance of the transport by rail;

(1) Directive 2001/14/EC of the European Parliament and of the Council of 26 February 2001 on the allocation of railway infrastructure capacity and the levying of charges for the use of railway infrastructure (OJ L 75, 15.3.2001, p. 29). Directive as last amended by Directive 2004/49/EC.

- |  |  |  |
|--|--|--|
| 4) «gestionnaire de l'infrastructure»: toute entité ou entreprise chargée en particulier de l'établissement et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire, ou d'une partie de celle-ci, telle qu'elle est définie à l'article 3 de la directive 91/440/CEE, ce qui peut comprendre également la gestion des systèmes de régulation et de sécurité de l'infrastructure; les fonctions du gestionnaire de l'infrastructure sur un réseau ou une partie de réseau peuvent être attribuées à des entités ou à des entreprises différentes; | 4. „Betreiber der Infrastruktur“ jede Einrichtung oder jedes Unternehmen gemäß Artikel 3 der Richtlinie 91/440/EWG, die bzw. das insbesondere für die Einrichtung und die Unterhaltung der Fahrwege der Eisenbahn oder von Teilen davon zuständig ist; dies kann auch den Betrieb der Steuerungs- und Sicherheitssysteme der Infrastruktur einschließen; mit den bei einem Netz oder einem Teilnetz wahrzunehmenden Aufgaben des Betreibers der Infrastruktur können verschiedene Einrichtungen oder Unternehmen betraut werden; | 4. 'infrastructure manager' means any body or undertaking that is responsible in particular for establishing and maintaining railway infrastructure, or a part thereof, as defined in Article 3 of Directive 91/440/EEC, which may also include the management of infrastructure control and safety systems; the functions of the infrastructure manager on a network or part of a network may be allocated to different bodies or undertakings; |
| 5) «gestionnaire des gares»: une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion de gares ferroviaires et qui peut être le gestionnaire de l'infrastructure;  | 5. „Bahnhofsbetreiber“ eine Stelle in einem Mitgliedstaat, der die Verantwortung für die Leitung eines Bahnhofes übertragen wurde und bei der es sich um den Betreiber der Infrastruktur handeln kann;   | 5. 'station manager' means an organisational entity in a Member State, which has been made responsible for the management of a railway station and which may be the infrastructure manager;  |
| 6) «voyagiste»: un organisateur ou un détaillant, autre qu'une entreprise ferroviaire, au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE (1);  | 6. „Reiseveranstalter“ einen Veranstalter oder Vermittler, der kein Eisenbahnunternehmen ist, im Sinne des Artikels 2 Nummern 2 und 3 der Richtlinie 90/314/EWG (1);   | 6. 'tour operator' means an organiser or retailer, other than a railway undertaking, within the meaning of Article 2, points (2) and (3) of Directive 90/314/EEC (1);  |
| 7) «vendeur de billets»: tout détaillant de services de transport ferroviaire qui conclut des contrats de transport et vend des billets pour le compte d'une entreprise ferroviaire ou pour son propre compte;   | 7. „Fahrkartenverkäufer“ jeden Vermittler von Eisenbahnverkehrsdiensten, der für ein Eisenbahnunternehmen oder für eigene Rechnung Beförderungsverträge schließt und Fahrkarten verkauft;  | 7. 'ticket vendor' means any retailer of rail transport services concluding transport contracts and selling tickets on behalf of a railway undertaking or for its own account;   |
| 8) «contrat de transport»: un contrat de transport à titre onéreux ou gratuit entre une entreprise ferroviaire ou un vendeur de billets et le voyageur en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;   | 8. „Beförderungsvertrag“ einen Vertrag über die entgeltliche oder unentgeltliche Beförderung zwischen einem Eisenbahnunternehmen oder einem Fahrkartenverkäufer und dem Fahrgast über die Durchführung einer oder mehrerer Beförderungsleistungen;   | 8. 'transport contract' means a contract of carriage for reward or free of charge between a railway undertaking or a ticket vendor and the passenger for the provision of one or more transport services;  |
| 9) «réservation»: une autorisation, sur papier ou dans une version électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l'objet d'une confirmation;   | 9. „Buchung“ eine in Papierform oder elektronisch erteilte Beförderungsberechtigung aufgrund einer zuvor bestätigten personenbezogenen Beförderungsvereinbarung;   | 9. 'reservation' means an authorisation, on paper or in electronic form, giving entitlement to transportation subject to previously confirmed personalised transport arrangements;   |
| 10) «billet direct»: un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires;   | 10. „Durchgangsfahrkarte“ eine oder mehrere Fahrkarten, die einen Beförderungsvertrag für aufeinanderfolgende durch ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen erbrachte Eisenbahnverkehrsdienste belegen;  | 10. 'through ticket' means a ticket or tickets representing a transport contract for successive railway services operated by one or several railway undertakings;  |
| 11) «service ferroviaire intérieur de transport de voyageurs»: un service ferroviaire de transport de voyageurs dans le cadre duquel le train ne traverse pas la frontière d'un État membre;   | 11. „inländischer Schienenpersonenverkehrsdienst“ einen Schienenpersonenverkehrsdienst, bei dem keine Grenze eines Mitgliedstaats überschritten wird;  | 11. 'domestic rail passenger service' means a rail passenger service which does not cross a border of a Member State;  |

(1) Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

(1) Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59).

(2) Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (OJ L 158, 23.6.1990, p. 59).

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <p>12) «retard»: la différence de temps entre l'heure à laquelle le voyageur devait arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son arrivée réelle ou prévue;</p>   | <p>12. „Verspätung“ die Zeitdifferenz zwischen der planmäßigen Ankunftszeit des Fahrgasts gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen oder erwarteten Ankunft;</p>   | <p>12. 'delay' means the time difference between the time the passenger was scheduled to arrive in accordance with the published timetable and the time of his or her actual or expected arrival;</p>   |
| <p>13) «carte de transport» ou «abonnement»: un billet pour un nombre illimité de voyages, qui permet au détenteur autorisé de voyager par chemin de fer sur un itinéraire ou un réseau particulier durant une période déterminée;</p>   | <p>13. „Zeitfahrkarte“ eine für eine unbegrenzte Anzahl von Fahrten gültige Fahrkarte, die es dem berechtigten Inhaber erlaubt, auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Netz während eines festgelegten Zeitraums mit der Eisenbahn zu reisen;</p>  | <p>13. 'travel pass' or 'season ticket' means a ticket for an unlimited number of journeys which provides the authorised holder with rail travel on a particular route or network during a specified period;</p>  |
| <p>14) «système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires»: un système informatisé contenant des informations sur les services ferroviaires offerts par les entreprises ferroviaires; les informations relatives aux services pour voyageurs stockées dans ce système sont notamment les suivantes:</p> <p>a) calendriers et horaires des services pour voyageurs;</p> <p>b) disponibilité de sièges sur les services pour voyageurs;</p> <p>c) tarifs et conditions particulières;</p> <p>d) accessibilité des trains pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;</p> <p>e) dispositifs à l'aide desquels il est possible d'effectuer des réservations ou d'émettre des billets ou des billets directs, pour autant qu'une partie ou la totalité de ces dispositifs soient mis à la disposition des usagers;</p> | <p>14. „rechnergestütztes Informations- und Buchungssystem für den Eisenbahnverkehr“ ein rechnergestütztes System, das Informationen über alle von Eisenbahnunternehmen angebotenen Eisenbahnverkehrsdienste enthält; zu den im System gespeicherten Informationen über Personenverkehrsdienste gehören</p> <p>a) die Fahrpläne der Personenverkehrsdienste;</p> <p>b) die Verfügbarkeit von Plätzen auf Personenverkehrsdiensten;</p> <p>c) die Tarife und Sonderbedingungen;</p> <p>d) die Zugänglichkeit der Züge für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität;</p> <p>e) die Möglichkeiten zur Vornahme von Buchungen oder zur Ausstellung von Fahrkarten oder Durchgangsfahrkarten, soweit einige oder alle dieser Möglichkeiten Benutzern zur Verfügung gestellt werden;</p> | <p>14. 'Computerised Information and Reservation System for Rail Transport (CIRSRT)' means a computerised system containing information about rail services offered by railway undertakings; the information stored in the CIRSRT on passenger services shall include information on:</p> <p>(a) schedules and timetables of passenger services;</p> <p>(b) availability of seats on passenger services;</p> <p>(c) fares and special conditions;</p> <p>(d) accessibility of trains for disabled persons and persons with reduced mobility;</p> <p>(e) facilities through which reservations may be made or tickets or through tickets may be issued to the extent that some or all of these facilities are made available to users;</p> |
| <p>15) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite»: toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs;</p>  | <p>15. „Person mit Behinderungen“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität“ eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert;</p>  | <p>15. 'disabled person' or 'person with reduced mobility' means any person whose mobility when using transport is reduced due to any physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or as a result of age, and whose situation needs appropriate attention and adaptation to his or her particular needs of the service made available to all passengers;</p>   |

16) «conditions générales de transport»: les conditions du transporteur, qui se présentent sous la forme de conditions générales ou de tarifs juridiquement applicables dans chaque État membre et qui, par la conclusion du contrat de transport, sont devenues partie intégrante de celui-ci;

17) «véhicule»: un véhicule motorisé ou une remorque transporté à l'occasion du transport de voyageurs.

16. „Allgemeine Beförderungsbedingungen“ die in Form von Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Tarifen in jedem Mitgliedstaat rechtsgültigen Bedingungen des Beförderers, die mit Abschluss des Beförderungsvertrages dessen Bestandteil geworden sind;

17. „Fahrzeug“ Kraftfahrzeuge oder Anhänger, die aus Anlass einer Personenbeförderung befördert werden.

16. 'General Conditions of Carriage' means the conditions of the carrier in the form of general conditions or tariffs legally in force in each Member State and which have become, by the conclusion of the contract of carriage, an integral part of it;

17. 'vehicle' means a motor vehicle or a trailer carried on the occasion of the carriage of passengers.

## Chapitre II

### Contrat de transport, informations et billets

#### Article 4 – Contrat de transport

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la conclusion et l'exécution d'un contrat de transport ainsi que la fourniture d'informations et de billets sont régies par les dispositions des titres II et III de l'annexe I.

#### Article 5 – Bicyclettes

Les entreprises ferroviaires autorisent les voyageurs à emporter leur bicyclette dans le train, si elles sont faciles à manipuler, si cela ne porte pas préjudice au service ferroviaire spécifique et si le matériel roulant le permet, et moyennant un paiement éventuel.

#### Article 6 – Exclusion des exonérations et stipulations de limitations

1. Les obligations envers les voyageurs résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.

#### Article 7 – Obligation d'information concernant l'interruption de services

Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d'un contrat de service public ferroviaire, rendent publiques, par des moyens appropriés et avant leur mise en œuvre, les décisions d'interrompre des services.

## Kapitel II

### Beförderungsvertrag, Informationen und Fahrkarten

#### Artikel 4 – Beförderungsvertrag

Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Kapitels unterliegen der Abschluss und die Ausführung eines Beförderungsvertrags sowie die Bereitstellung von Informationen und Fahrkarten den Bestimmungen in Anhang I Titel II und III.

#### Artikel 5 – Fahrräder

Die Eisenbahnunternehmen ermöglichen den Fahrgästen die Mitnahme von Fahrrädern im Zug, gegebenenfalls gegen Entgelt, wenn sie leicht zu handhaben sind, dies den betreffenden Schienenverkehrsdienst nicht beeinträchtigt und in den Fahrzeugen möglich ist.

#### Artikel 6 – Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung

(1) Die Verpflichtungen gegenüber Fahrgästen gemäß dieser Verordnung dürfen – insbesondere durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag – nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

(2) Die Eisenbahnunternehmen können Vertragsbedingungen anbieten, die für den Fahrgast günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen.

#### Artikel 7 – Informationspflicht betreffend die Einstellung von Schienenverkehrsdiensten

Eisenbahnunternehmen oder gegebenenfalls die für einen gemeinwirtschaftlichen Vertrag zuständigen Behörden veröffentlichen Beschlüsse über die Einstellung von Schienenverkehrsdiensten auf angemessenem Wege vor deren Umsetzung.

## Chapter II

### Transport contract, information and tickets

#### Article 4 – Transport contract

Subject to the provisions of this Chapter, the conclusion and performance of a transport contract and the provision of information and tickets shall be governed by the provisions of Title II and Title III of Annex I.

#### Article 5 – Bicycles

Railway undertakings shall enable passengers to bring bicycles on to the train, where appropriate for a fee, if they are easy to handle, if this does not adversely affect the specific rail service, and if the rolling-stock so permits.

#### Article 6 – Exclusion of waiver and stipulation of limits

1. Obligations towards passengers pursuant to this Regulation may not be limited or waived, notably by a derogation or restrictive clause in the transport contract.

2. Railway undertakings may offer contract conditions more favourable for the passenger than the conditions laid down in this Regulation.

#### Article 7 – Obligation to provide information concerning discontinuation of services

Railway undertakings or, where appropriate, competent authorities responsible for a public service railway contract shall make public by appropriate means, and before their implementation, decisions to discontinue services.



## **Article 8 – Informations sur les voyages**

1. Sur demande, et sans préjudice de l'article 10, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour le compte d'une ou de plusieurs entreprises ferroviaires fournissent au voyageur au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie I, en ce qui concerne les voyages pour lesquels un contrat de transport est proposé par l'entreprise ferroviaire concernée. Les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour leur propre compte, ainsi que les voyageurs, fournissent ces informations lorsqu'elles sont disponibles.

2. Les entreprises ferroviaires fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II.

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée. Une attention particulière est accordée aux besoins des personnes souffrant d'une déficience auditive et/ou visuelle.

## **Article 9 – Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations**

1. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets proposent, pour autant qu'ils soient disponibles, des billets, des billets directs et des réservations.

2. Sans préjudice du paragraphe 4, les entreprises ferroviaires délivrent les billets aux voyageurs via au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou guichets automatiques;
- b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible;
- c) à bord des trains.

3. Sans préjudice des paragraphes 4 et 5, les entreprises ferroviaires délivrent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou guichets automatiques;
- b) à bord des trains.

## **Artikel 8 – Reiseinformationen**

(1) Unbeschadet des Artikels 10 erteilen die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer, die für ein oder mehrere Eisenbahnunternehmen Beförderungsverträge anbieten, dem Fahrgast auf Anfrage mindestens die in Anhang II Teil I genannten Informationen zu den Fahrten, für die das betreffende Eisenbahnunternehmen einen Beförderungsvertrag anbietet. Fahrkartenverkäufer, die für eigene Rechnung Beförderungsverträge anbieten, und Reiseveranstalter erteilen diese Informationen, soweit sie verfügbar sind.

(2) Die Eisenbahnunternehmen erteilen dem Fahrgast während der Fahrt mindestens die in Anhang II Teil II genannten Informationen.

(3) Die Informationen nach den Absätzen 1 und 2 sind in der am besten geeigneten Form zu erteilen. Dabei wird den Bedürfnissen von Menschen mit einer Gehör- und/oder Sehbeeinträchtigung besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

## **Artikel 9 – Verfügbarkeit von Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen**

(1) Die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer bieten, soweit verfügbar, Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen an.

(2) Unbeschadet des Absatzes 4 bieten die Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast über mindestens einen der folgenden Vertriebswege Fahrkarten an:

- a) an Fahrkartenschaltern oder Fahrkartenautomaten,
- b) über das Telefon, das Internet oder jede andere in weitem Umfang verfügbare Informationstechnik,
- c) in den Zügen.

(3) Unbeschadet der Absätze 4 und 5 bieten die Eisenbahnunternehmen für im Rahmen gemeinschaftlicher Verträge geleistete Verkehrsdienste über mindestens einen der folgenden Vertriebswege Fahrkarten an:

- a) an Fahrkartenschaltern oder Fahrkartenautomaten,
- b) in den Zügen.

## **Article 8 – Travel information**

1. Without prejudice to Article 10, railway undertakings and ticket vendors offering transport contracts on behalf of one or more railway undertakings shall provide the passenger, upon request, with at least the information set out in Annex II, Part I in relation to the journeys for which a transport contract is offered by the railway undertaking concerned. Ticket vendors offering transport contracts on their own account, and tour operators, shall provide this information where available.

2. Railway undertakings shall provide the passenger during the journey with at least the information set out in Annex II, Part II.

3. The information referred to in paragraphs 1 and 2 shall be provided in the most appropriate format. Particular attention shall be paid in this regard to the needs of people with auditory and/or visual impairment.

## **Article 9 – Availability of tickets, through tickets and reservations**

1. Railway undertakings and ticket vendors shall offer, where available, tickets, through tickets and reservations.

2. Without prejudice to paragraph 4, railway undertakings shall distribute tickets to passengers via at least one of the following points of sale:

- (a) ticket offices or selling machines;
- (b) telephone, the Internet or any other widely available information technology;
- (c) on board trains.

3. Without prejudice to paragraphs 4 and 5, railway undertakings shall distribute tickets for services provided under public service contracts via at least one of the following points of sale:

- (a) ticket offices or selling machines;
- (b) on board trains.

4. Les entreprises ferroviaires offrent la possibilité d'obtenir des billets pour le service concerné à bord du train, à moins que cette possibilité ne soit limitée ou refusée pour des raisons liées à la sécurité ou à la lutte contre la fraude, des raisons de réservation obligatoire ou des motifs commerciaux raisonnables.

5. En l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent être informés dans la gare:

- a) sur la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par l'internet ou à bord du train et les modalités de cet achat;
- b) sur la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets et/ou des guichets automatiques sont mis à disposition.

### **Article 10 – Systèmes d'information des voyageurs et de réservation**

1. Pour fournir les informations et émettre les billets visés par le présent règlement, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets utilisent le système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires, qui doit être établi selon les procédures visées au présent article.

2. Les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées dans la directive 2001/16/CE sont appliquées aux fins du présent règlement.

3. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission adopte, sur proposition de l'Agence ferroviaire européenne, les STI des applications télématiques au service des voyageurs. Les STI permettent la fourniture des informations mentionnées à l'annexe II et l'émission des billets conformément au présent règlement.

4. Les entreprises ferroviaires adaptent leur système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires selon les exigences fixées dans les STI, conformément à un plan de mise en œuvre défini dans les STI.

5. Sous réserve des dispositions de la directive 95/46/CE, une entreprise ferroviaire ainsi qu'un vendeur de billets ne divulguent aucune information à caractère personnel sur des réservations à d'autres entreprises ferroviaires et/ou vendeurs de billets.

(4) Die Eisenbahnunternehmen bieten die Möglichkeit an, Fahrkarten für den jeweiligen Verkehrsdienst im Zug zu erhalten, sofern dies nicht aus Gründen der Sicherheit, der Betrugsbekämpfung, der Reservierungspflicht oder aus vertretbaren kommerziellen Gründen eingeschränkt oder abgelehnt wird.

(5) Ist im Abfahrtsbahnhof kein Fahrkartenschalter oder Fahrkartenselbstbedienung vorhanden, so werden die Fahrgäste im Bahnhof unterrichtet über

- a) die Möglichkeit, telefonisch, über das Internet oder im Zug eine Fahrkarte zu erwerben, und über die dafür geltenden Verfahren,
- b) den nächsten Bahnhof oder sonstigen Ort, an dem Fahrkartenschalter und/oder Fahrkartenselbstbedienungen zur Verfügung stehen.

### **Artikel 10 – Reiseinformations- und Buchungssysteme**

(1) Zur Erteilung von Informationen und zur Ausgabe von Fahrkarten gemäß dieser Verordnung nutzen die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer das rechnergestützte Informations- und Buchungssystem für den Eisenbahnverkehr, das nach den in diesem Artikel genannten Verfahren eingerichtet wird.

(2) Die Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI) gemäß der Richtlinie 2001/16/EG werden für die Zwecke dieser Verordnung angewendet.

(3) Die Kommission erlässt bis zum 3. Dezember 2010 auf Vorschlag der Europäischen Eisenbahnagentur die TSI zu den Telematikanwendungen für Fahrgäste. Diese TSI ermöglichen die Erteilung der in Anhang II genannten Informationen und die Ausgabe von Fahrkarten gemäß dieser Verordnung.

(4) Die Eisenbahnunternehmen passen ihr rechnergestütztes Informations- und Buchungssystem für den Eisenbahnverkehr gemäß den in den TSI dargelegten Erfordernissen entsprechend einem in den TSI enthaltenen Einführungsplan an.

(5) Vorbehaltlich der Richtlinie 95/46/EG dürfen die Eisenbahnunternehmen und die Fahrkartenverkäufer keine personenbezogenen Informationen über Einzelbuchungen an andere Eisenbahnunternehmen und/oder Fahrkartenverkäufer weitergeben.

4. Railway undertakings shall offer the possibility to obtain tickets for the respective service on board the train, unless this is limited or denied on grounds relating to security or antifraud policy or compulsory train reservation or reasonable commercial grounds.

5. Where there is no ticket office or selling machine in the station of departure, passengers shall be informed at the station:

- (a) of the possibility of purchasing tickets via telephone or the Internet or on board the train, and of the procedure for such purchase;
- (b) of the nearest railway station or place at which ticket offices and/or selling machines are available.

### **Article 10 – Travel information and reservation systems**

1. In order to provide the information and to issue tickets referred to in this Regulation, railway undertakings and ticket vendors shall make use of CIRSRT, to be established by the procedures referred to in this Article.

2. The technical specifications for interoperability (TSIs) referred to in Directive 2001/16/EC shall be applied for the purposes of this Regulation.

3. The Commission shall, on a proposal to be submitted by the European Railway Agency (ERA), adopt the TSI of telematics applications for passengers by 3 December 2010. The TSI shall make possible the provision of the information, set out in Annex II, and the issuing of tickets as governed by this Regulation.

4. Railway undertakings shall adapt their CIRSRT according to the requirements set out in the TSI in accordance with a deployment plan set out in that TSI.

5. Subject to the provisions of Directive 95/46/EC, no railway undertaking or ticket vendor shall disclose personal information on individual bookings to other railway undertakings and/or ticket vendors.

## Chaptire III

### Responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages

#### Article 11 – Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, et sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis, la responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages est régie par le titre IV, chapitres I, III et IV, ainsi que les titres VI et VII de l'annexe I.

#### Article 12 – Assurance

1. L'obligation exposée à l'article 9 de la directive 95/18/CE s'entend, dans la mesure où elle concerne la responsabilité relative aux voyageurs, comme imposant à une entreprise ferroviaire d'être assurée de manière adéquate ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour pouvoir couvrir les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement.

2. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur la fixation d'un montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires. Le cas échéant, ce rapport est assorti de propositions ou de recommandations appropriées en la matière.

#### Article 13 – Versement d'avances

1. Si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire visée à l'article 26, paragraphe 5, de l'annexe I verse sans délai, et en tout état de cause au plus tard quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi.

2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance n'est pas, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par voyageur.

3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n'est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du voyageur ou que la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation.

## Kapitel III

### Haftung von Eisenbahnunternehmen für Fahrgäste und deren Gepäck

#### Artikel 11 – Haftung für Fahrgäste und Gepäck

Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Kapitels und unbeschadet geltender nationaler Rechtsvorschriften, die Fahrgästen weitergehenden Schadensersatz gewähren, ist die Haftung von Eisenbahnunternehmen in Bezug auf Fahrgäste und deren Gepäck in Anhang I Titel IV Kapitel I, III und IV sowie Titel VI und Titel VII geregelt.

#### Artikel 12 – Versicherung

(1) Die in Artikel 9 der Richtlinie 95/18/EG festgelegte Pflicht bezüglich der Haftung für Fahrgäste ist als Pflicht eines Eisenbahnunternehmens zu verstehen, ausreichend versichert zu sein oder gleichwertige Vorkehrungen getroffen zu haben, um seine Haftung aufgrund dieser Verordnung zu decken.

(2) Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat bis zum 3. Dezember 2010 einen Bericht über die Festsetzung einer Mindestversicherungssumme für Eisenbahnunternehmen vor. Diesem Bericht werden gegebenenfalls geeignete Vorschläge oder Empfehlungen beigefügt.

#### Artikel 13 – Vorschuss

(1) Wird ein Fahrgast getötet oder verletzt, so zahlt das gemäß Anhang I Artikel 26 Absatz 5 haftende Eisenbahnunternehmen unverzüglich, spätestens jedoch fünfzehn Tage nach der Feststellung der Identität der entschädigungsberechtigten natürlichen Person einen Vorschuss zur Deckung der unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse, und zwar im Verhältnis zur Schwere des erlittenen Schadens.

(2) Unbeschadet des Absatzes 1 beläuft sich dieser Vorschuss im Todesfall auf einen Betrag von mindestens 21 000 EUR je Fahrgast.

(3) Der Vorschuss stellt keine Haftungsanerkennung dar und kann mit später auf der Grundlage dieser Verordnung gezahlten Beträgen verrechnet werden; er kann jedoch nur in den Fällen, in denen der Schaden durch Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Fahrgasts verursacht wurde, oder in denen die Person, die den Vorschuss erhalten hat, keinen Entschädigungsanspruch hatte, zurückgefordert werden.

## Chapter III

### Liability of railway undertakings for passengers and their luggage

#### Article 11 – Liability for passengers and luggage

Subject to the provisions of this Chapter, and without prejudice to applicable national law granting passengers further compensation for damages, the liability of railway undertakings in respect of passengers and their luggage shall be governed by Chapters I, III and IV of Title IV, Title VI and Title VII of Annex I.

#### Article 12 – Insurance

1. The obligation set out in Article 9 of Directive 95/18/EC as far as it relates to liability for passengers shall be understood as requiring a railway undertaking to be adequately insured or to make equivalent arrangements for cover of its liabilities under this Regulation.

2. The Commission shall submit to the European Parliament and the Council a report on the setting of a minimum amount of insurance for railway undertakings by 3 December 2010. If appropriate, that report shall be accompanied by suitable proposals or recommendations on this matter.

#### Article 13 – Advance payments

1. If a passenger is killed or injured, the railway undertaking as referred to in Article 26(5) of Annex I shall without delay, and in any event not later than fifteen days after the establishment of the identity of the natural person entitled to compensation, make such advance payments as may be required to meet immediate economic needs on a basis proportional to the damage suffered.

2. Without prejudice to paragraph 1, an advance payment shall not be less than EUR 21 000 per passenger in the event of death.

3. An advance payment shall not constitute recognition of liability and may be offset against any subsequent sums paid on the basis of this Regulation but is not returnable, except in the cases where damage was caused by the negligence or fault of the passenger or where the person who received the advance payment was not the person entitled to compensation.

## Article 14 – Contestation de responsabilité

Même si l'entreprise ferroviaire conteste sa responsabilité quant au préjudice corporel subi par un voyageur qu'elle transporte, elle s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'assister le voyageur réclamant une indemnisation à des tiers.

## Chapitre IV

### Retards, correspondances manquées et annulations

#### Article 15 – Responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les retards, les correspondances manquées et les annulations est régie par le titre IV, chapitre II, de l'annexe I.

#### Article 16 – Remboursement et réacheminement

Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de soixante minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport, les voyageurs ont immédiatement le choix entre:

- a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial des voyageurs, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais. Le remboursement s'effectue dans les mêmes conditions que le paiement de l'indemnisation visée à l'article 17; ou
- b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; ou
- c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à leur convenance.

## Artikel 14 – Bestreiten der Haftung

Selbst wenn das Eisenbahnunternehmen bestreitet, für Personenschäden, die einem von ihm beförderten Fahrgast entstanden sind, zu haften, unternimmt es alle zumutbaren Bemühungen zur Unterstützung eines Fahrgastes, der gegenüber Dritten Schadensersatzansprüche geltend macht.

## Kapitel IV

### Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle

#### Artikel 15 – Haftung für Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle

Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Kapitels ist die Haftung der Eisenbahnunternehmen für Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Zugausfälle in Anhang I Titel IV Kapitel II geregelt.

#### Artikel 16 – Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass bei Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Verspätung mehr als 60 Minuten betragen wird, so hat der Fahrgast unverzüglich die Wahl zwischen

- a) der Erstattung des vollen Fahrpreises unter den Bedingungen, zu denen er entrichtet wurde, für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, und für den Teil oder die Teile, die bereits durchgeführt wurden, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgasts sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit. Die Erstattung erfolgt unter denselben Bedingungen wie die Entschädigung nach Artikel 17;
- b) der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit; oder
- c) der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes.

## Article 14 – Contestation of liability

Even if the railway undertaking contests its responsibility for physical injury to a passenger whom it conveys, it shall make every reasonable effort to assist a passenger claiming compensation for damage from third parties.

## Chapter IV

### Delays, missed connections and cancellations

#### Article 15 – Liability for delays, missed connections and cancellations

Subject to the provisions of this Chapter, the liability of railway undertakings in respect of delays, missed connections and cancellations shall be governed by Chapter II of Title IV of Annex I.

#### Article 16 – Reimbursement and re-routing

Where it is reasonably to be expected that the delay in the arrival at the final destination under the transport contract will be more than 60 minutes, the passenger shall immediately have the choice between:

- (a) reimbursement of the full cost of the ticket, under the conditions by which it was paid, for the part or parts of his or her journey not made and for the part or parts already made if the journey is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant, a return service to the first point of departure at the earliest opportunity. The payment of the reimbursement shall be made under the same conditions as the payment for compensation referred to in Article 17; or
- (b) continuation or re-routing, under comparable transport conditions, to the final destination at the earliest opportunity; or
- (c) continuation or re-routing, under comparable transport conditions, to the final destination at a later date at the passenger's convenience.

## Article 17 – Indemnisation relative au prix du billet

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l'article 16, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation de l'entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes:

- a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes;
- b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l'indemnisation.

L'indemnisation d'un retard est calculée par rapport au prix que le voyageur a réellement payé pour le service ayant subi un retard.

Lorsque le contrat de transport porte sur un voyage aller et retour, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard à l'aller ou au retour est calculé par rapport à la moitié du prix payé pour le billet. De la même manière, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard du service dans le cadre de tout autre type de contrat de transport permettant d'effectuer plusieurs voyages ultérieurs est calculé proportionnellement au prix total.

Le calcul de la durée du retard ne tient pas compte des retards dont l'entreprise ferroviaire peut prouver qu'ils se sont produits en dehors des territoires dans lesquels le traité instituant la Communauté européenne est d'application.

2. L'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.

## Artikel 17 – Fahrpreisentschädigung

(1) Ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren, kann ein Fahrgast bei Verspätungen vom Eisenbahnunternehmen eine Fahrpreisentschädigung verlangen, wenn er zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung erleidet, für die keine Fahrpreis-erstattung nach Artikel 16 erfolgt ist. Die Mindestentschädigung bei Verspätungen beträgt

- a) 25 % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- b) 50 % des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, können angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens verlangen. In den Entschädigungsbedingungen werden die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung und für die Berechnung der Entschädigung festgelegt.

Die Entschädigung für eine Verspätung wird im Verhältnis zu dem Preis berechnet, den der Fahrgast für den verspäteten Verkehrsdienst tatsächlich entrichtet hat.

Wurde der Beförderungsvertrag für eine Hin- und Rückfahrt abgeschlossen, so wird die Entschädigung für eine entweder auf der Hin- oder auf der Rückfahrt aufgetretene Verspätung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet. In gleicher Weise wird der Preis für einen verspäteten Verkehrsdienst, der im Rahmen eines sonstigen Beförderungsvertrags mit mehreren aufeinanderfolgenden Teilstrecken angeboten wird, anteilig zum vollen Preis berechnet.

Verspätungen, für die das Eisenbahnunternehmen nachweisen kann, dass sie außerhalb des räumlichen Geltungsbereichs des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft eingetreten sind, werden bei der Berechnung der Verspätungsdauer nicht berücksichtigt.

(2) Die Zahlung der Entschädigung erfolgt innerhalb von einem Monat nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern deren Bedingungen (insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts) flexibel sind. Die Entschädigung erfolgt auf Wunsch des Fahrgasts in Form eines Geldbetrags.

## Article 17 – Compensation of the ticket price

1. Without losing the right of transport, a passenger may request compensation for delays from the railway undertaking if he or she is facing a delay between the places of departure and destination stated on the ticket for which the ticket has not been reimbursed in accordance with Article 16. The minimum compensations for delays shall be as follows:

- (a) 25 % of the ticket price for a delay of 60 to 119 minutes,
- (b) 50 % of the ticket price for a delay of 120 minutes or more.

Passengers who hold a travel pass or season ticket and who encounter recurrent delays or cancellations during its period of validity may request adequate compensation in accordance with the railway undertaking's compensation arrangements. These arrangements shall state the criteria for determining delay and for the calculation of the compensation.

Compensation for delay shall be calculated in relation to the price which the passenger actually paid for the delayed service.

Where the transport contract is for a return journey, compensation for delay on either the outward or the return leg shall be calculated in relation to half of the price paid for the ticket. In the same way the price for a delayed service under any other form of transport contract allowing travelling several subsequent legs shall be calculated in proportion to the full price.

The calculation of the period of delay shall not take into account any delay that the railway undertaking can demonstrate as having occurred outside the territories in which the Treaty establishing the European Community is applied.

2. The compensation of the ticket price shall be paid within one month after the submission of the request for compensation. The compensation may be paid in vouchers and/or other services if the terms are flexible (in particular regarding the validity period and destination). The compensation shall be paid in money at the request of the passenger.

3. L'indemnisation relative au prix du billet n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. Les entreprises ferroviaires peuvent fixer un seuil minimal au-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée. Ce seuil ne dépasse pas 4 EUR.

4. Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation s'il a été informé du retard avant d'acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à soixante minutes.

### Article 18 – Assistance

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles.

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

- a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés;
- b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible;
- c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

(3) Der Entschädigungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden. Die Eisenbahnunternehmen dürfen Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. Dieser Mindestbetrag darf höchstens 4 EUR betragen.

(4) Der Fahrgast hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn bei seiner Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.

### Artikel 18 – Hilfeleistung

(1) Bei einer Verspätung bei der Abfahrt oder der Ankunft sind die Fahrgäste durch das Eisenbahnunternehmen oder den Bahnhofsbetreiber über die Situation und die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit zu unterrichten, sobald diese Informationen zur Verfügung stehen.

(2) Bei einer Verspätung nach Absatz 1 von mehr als 60 Minuten ist den Fahrgästen Folgendes kostenlos anzubieten:

- a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind;
- b) die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft und die Beförderung zwischen dem Bahnhof und der Unterkunft in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist;
- c) ist der Zug auf der Strecke blockiert, die Beförderung vom Zug zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

(3) Besteht keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr, so organisiert das Eisenbahnunternehmen so rasch wie möglich einen alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste.

3. The compensation of the ticket price shall not be reduced by financial transaction costs such as fees, telephone costs or stamps. Railway undertakings may introduce a minimum threshold under which payments for compensation will not be paid. This threshold shall not exceed EUR 4.

4. The passenger shall not have any right to compensation if he is informed of a delay before he buys a ticket, or if a delay due to continuation on a different service or re-routing remains below 60 minutes.

### Article 18 – Assistance

1. In the case of a delay in arrival or departure, passengers shall be kept informed of the situation and of the estimated departure time and estimated arrival time by the railway undertaking or by the station manager as soon as such information is available.

2. In the case of any delay as referred to in paragraph 1 of more than 60 minutes, passengers shall also be offered free of charge:

- (a) meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time, if they are available on the train or in the station, or can reasonably be supplied;
- (b) hotel or other accommodation, and transport between the railway station and place of accommodation, in cases where a stay of one or more nights becomes necessary or an additional stay becomes necessary, where and when physically possible;
- (c) if the train is blocked on the track, transport from the train to the railway station, to the alternative departure point or to the final destination of the service, where and when physically possible.

3. If the railway service cannot be continued anymore, railway undertakings shall organise as soon as possible alternative transport services for passengers.

4. À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

5. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent.

## **Chapitre V**

### **Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite**

#### **Article 19 – Droit au transport**

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, avec la participation active d'organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. Une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou requérir qu'une telle personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d'accès visées au paragraphe 1.

#### **Article 20 – Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite**

1. Sur demande, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

(4) Die Eisenbahnunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgasts auf der Fahrkarte im jeweiligen Fall zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist.

(5) Bei der Anwendung der Absätze 1, 2 und 3 richten die Eisenbahnunternehmen besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie etwaigen Begleitpersonen.

## **Kapitel V**

### **Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

#### **Artikel 19 – Anspruch auf Beförderung**

(1) Die Eisenbahnunternehmen und die Bahnhofsbetreiber stellen unter aktiver Beteiligung der Vertretungsorganisationen von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht diskriminierende Zugangsregeln für die Beförderung von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf.

(2) Buchungen und Fahrkarten werden für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis angeboten. Ein Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter darf sich nicht weigern, eine Buchung einer Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder ihr eine Fahrkarte auszustellen, oder verlangen, dass sie von einer anderen Person begleitet wird, es sei denn, dies ist unbedingt erforderlich, um den in Absatz 1 genannten Zugangsregeln nachzukommen.

#### **Artikel 20 – Information von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

(1) Auf Anfrage informieren die Eisenbahnunternehmen, die Fahrkartenverkäufer oder die Reiseveranstalter Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Zugänglichkeit der Eisenbahnverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen gemäß den in Artikel 19 Absatz 1 genannten Zugangsregeln und informieren die Personen mit Behinderungen oder die Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Ausstattung der Fahrzeuge.

4. Railway undertakings shall, at the request of the passenger, certify on the ticket that the rail service has suffered a delay, led to a missed connection or that it has been cancelled, as the case might be.

5. In applying paragraphs 1, 2 and 3, the operating railway undertaking shall pay particular attention to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility and any accompanying persons.

## **Chapter V**

### **Disabled persons and persons with reduced mobility**

#### **Article 19 – Right to transport**

1. Railway undertakings and station managers shall, with the active involvement of representative organisations of disabled persons and persons with reduced mobility, establish, or shall have in place, non-discriminatory access rules for the transport of disabled persons and persons with reduced mobility.

2. Reservations and tickets shall be offered to disabled persons and persons with reduced mobility at no additional cost. A railway undertaking, ticket vendor or tour operator may not refuse to accept a reservation from, or issue a ticket to, a disabled person or a person with reduced mobility, or require that such person be accompanied by another person, unless this is strictly necessary in order to comply with the access rules referred to in paragraph 1.

#### **Article 20 – Information to disabled persons and persons with reduced mobility**

1. Upon request, a railway undertaking, a ticket vendor or a tour operator shall provide disabled persons and persons with reduced mobility with information on the accessibility of rail services and on the access conditions of rolling stock in accordance with the access rules referred to in Article 19(1) and shall inform disabled persons and persons with reduced mobility about facilities on board.

2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets et/ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 19, paragraphe 2, il en communique, sur demande, les raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l'émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d'accompagnement a été imposée.

### **Article 21 – Accessibilité**

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent, par le respect des STI pour les personnes à mobilité réduite, à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. En l'absence de personnel d'accompagnement à bord d'un train ou de personnel dans une gare, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire.

### **Article 22 – Assistance dans les gares**

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'une gare dotée de personnel, y transite ou y arrive, le gestionnaire des gares lui fournit gratuitement l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour lequel elle a acheté un billet ou débarquer d'un tel train, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1.

2. Les États membres peuvent prévoir une dérogation au paragraphe 1 dans le cas des personnes voyageant au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public attribué conformément à la législation communautaire, à condition que l'autorité compétente ait pris d'autres mesures ou dispositions qui permettent de garantir la fourniture de services de transport d'un niveau d'accessibilité équivalent ou supérieur.

(2) Macht ein Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und/oder Reiseveranstalter von der Ausnahmeregelung nach Artikel 19 Absatz 2 Gebrauch, so informiert es/er die betroffene Person mit einer Behinderung oder Person mit eingeschränkter Mobilität auf Anfrage innerhalb von fünf Werktagen nach der Ablehnung einer Buchung oder der Ausstellung eines Fahrscheins oder der Auflage, von einer anderen Person begleitet zu werden, schriftlich über die entsprechenden Gründe.

### **Artikel 21 – Zugänglichkeit**

(1) Die Eisenbahnunternehmen und Bahnhöfbetreiber sorgen durch Einhaltung der TSI für Personen mit eingeschränkter Mobilität dafür, dass die Bahnhöfe, die Bahnsteige, die Fahrzeuge und andere Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind.

(2) Ist ein Zug oder ein Bahnhof nicht mit Personal ausgestattet, bemühen sich die Eisenbahnunternehmen und die Bahnhöfbetreiber nach besten Kräften, Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Fahrt mit dem Zug zu ermöglichen.

### **Artikel 22 – Hilfeleistung an Bahnhöfen**

(1) Unbeschadet der Zugangsregeln nach Artikel 19 Absatz 1 hat der Bahnhöfbetreiber bei Abfahrt, Umsteigen oder Ankunft einer Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität in einem mit Personal ausgestatteten Bahnhof für kostenlose Hilfeleistung in einer Weise zu sorgen, dass die Person in den abfahrenden Verkehrsdienst einsteigen, zum Anschlussverkehrsdienst umsteigen und aus dem ankommenden Verkehrsdienst aussteigen kann, für den sie eine Fahrkarte erworben hat.

(2) Die Mitgliedstaaten können für Personen, die einen Verkehrsdienst nutzen, der Gegenstand eines im Einklang mit dem Gemeinschaftsrecht geschlossenen gemeinwirtschaftlichen Vertrags ist, eine Ausnahme von Absatz 1 vorsehen, sofern die zuständige Behörde alternative Einrichtungen geschaffen oder Regelungen getroffen hat, die eine gleichwertige oder bessere Zugangsmöglichkeit zu den Beförderungsdiensten sicherstellen.

2. When a railway undertaking, ticket vendor and/or tour operator exercises the derogation provided for in Article 19(2), it shall upon request inform in writing the disabled person or person with reduced mobility concerned of its reasons for doing so within five working days of the refusal to make the reservation or to issue the ticket or the imposition of the condition of being accompanied.

### **Article 21 – Accessibility**

1. Railway undertakings and station managers shall, through compliance with the TSI for persons with reduced mobility, ensure that the station, platforms, rolling stock and other facilities are accessible to disabled persons and persons with reduced mobility.

2. In the absence of accompanying staff on board a train or of staff at a station, railway undertakings and station managers shall make all reasonable efforts to enable disabled persons or persons with reduced mobility to have access to travel by rail.

### **Article 22 – Assistance at railway stations**

1. On departure from, transit through or arrival at, a staffed railway station of a disabled person or a person with reduced mobility, the station manager shall provide assistance free of charge in such a way that that person is able to board the departing service, or to disembark from the arriving service for which he or she purchased a ticket, without prejudice to the access rules referred to in Article 19(1).

2. Member States may provide for a derogation from paragraph 1 in the case of persons travelling on services which are the subject of a public service contract awarded in conformity with Community law, on condition that the competent authority has put in place alternative facilities or arrangements guaranteeing an equivalent or higher level of accessibility of transport services.



3. Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément accessibles soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

### **Article 23 – Assistance à bord**

Sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, les entreprises ferroviaires fournissent gratuitement une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement.

Aux fins du présent article, on entend par assistance à bord les efforts faits, dans la mesure du raisonnable, pour permettre à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'avoir accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs si son handicap est tel ou sa mobilité est réduite à un point tel qu'elle ne peut avoir accès à ces services de façon autonome et sûre.

### **Article 24 – Conditions auxquelles est fournie l'assistance**

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance prévue aux articles 22 et 23 conformément aux points suivants:

- a) l'assistance est fournie à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyagiste auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs;
- b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications;

(3) In einem nicht mit Personal ausgestatteten Bahnhof stellen das Eisenbahnunternehmen und der Bahnhofsbetreiber sicher, dass unter Beachtung der in Artikel 19 Absatz 1 genannten Zugangsregeln leicht zugängliche Informationen über die nächstgelegenen mit Personal ausgestatteten Bahnhöfe und über direkt verfügbare Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität angezeigt werden.

### **Artikel 23 – Hilfeleistung im Zug**

Unbeschadet der Zugangsregeln nach Artikel 19 Absatz 1 haben Eisenbahnunternehmen Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug und während des Ein- und Aussteigens kostenlos Hilfe zu leisten.

Für die Zwecke dieses Artikels gelten als Hilfeleistung im Zug die Bemühungen um Hilfe nach besten Kräften, die einer Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität geleistet wird, damit diese im Zug Zugang zu denselben Dienstleistungen hat wie die anderen Fahrgäste, wenn die Person aufgrund ihrer Behinderung oder der Einschränkung ihrer Mobilität nicht in der Lage ist, diese Dienstleistung ohne fremde Hilfe und gefahrlos in Anspruch zu nehmen.

### **Artikel 24 – Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen**

Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter arbeiten nach Maßgabe der Artikel 22 und 23 und der nachstehenden Buchstaben bei der Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zusammen:

- a) Die Hilfeleistung wird unter der Voraussetzung erbracht, dass der Hilfsbedarf einer Person dem Eisenbahnunternehmen, dem Bahnhofsbetreiber oder dem Fahrkartenverkäufer oder dem Reiseveranstalter, bei dem die Fahrkarte erworben wurde, spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde. Im Falle einer Mehrfahrtenkarte ist eine einzige Meldung ausreichend, sofern geeignete Informationen über den Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten vorgelegt werden.
- b) Die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen, um Meldungen des Hilfsbedarfs entgegennehmen zu können.

3. In unstaffed stations, railway undertakings and station managers shall ensure that easily accessible information is displayed in accordance with the access rules referred to in Article 19(1) regarding the nearest staffed stations and directly available assistance for disabled persons and persons with reduced mobility.

### **Article 23 – Assistance on board**

Without prejudice to the access rules as referred to in Article 19(1), railway undertakings shall provide disabled persons and persons with reduced mobility assistance free of charge on board a train and during boarding and disembarking from a train.

For the purposes of this Article, assistance on board shall consist of all reasonable efforts to offer assistance to a disabled person or a person with reduced mobility in order to allow that person to have access to the same services in the train as other passengers, should the extent of the person's disability or reduced mobility not allow him or her to have access to those services independently and in safety.

### **Article 24 – Conditions on which assistance is provided**

Railway undertakings, station managers, ticket vendors and tour operators shall cooperate in order to provide assistance to disabled persons and persons with reduced mobility in line with Articles 22 and 23 in accordance with the following points:

- (a) assistance shall be provided on condition that the railway undertaking, the station manager, the ticket vendor or the tour operator with which the ticket was purchased is notified of the person's need for such assistance at least 48 hours before the assistance is needed. Where the ticket permits multiple journeys, one notification shall be sufficient provided that adequate information on the timing of subsequent journeys is provided;
- (b) railway undertakings, station managers, ticket vendors and tour operators shall take all measures necessary for the reception of notifications;

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <p>c) si aucune notification n'est effectuée conformément au point a), l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager;</p>   | <p>c) Ist keine Meldung nach Buchstabe a erfolgt, so bemühen sich das Eisenbahnunternehmen und der Bahnhofsbetreiber nach besten Kräften, die Hilfeleistung so zu erbringen, dass die Person mit einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität ihre Reise durchführen kann.</p>   | <p>(c) if no notification is made in accordance with point (a), the railway undertaking and the station manager shall make all reasonable efforts to provide assistance in such a way that the disabled person or person with reduced mobility may travel;</p>  |
| <p>d) sans préjudice des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées en dehors de la gare, le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits, à l'intérieur et à l'extérieur de la gare, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée à la gare et, au besoin, demander une assistance;</p>  | <p>d) Unbeschadet der Zuständigkeiten anderer Einrichtungen für Bereiche, die außerhalb des Bahnhofsgeländes liegen, legt der Bahnhofsbetreiber oder eine andere befugte Person Punkte innerhalb und außerhalb des Bahnhofs fest, an denen Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft am Bahnhof melden und gegebenenfalls Hilfe anfordern können.</p>  | <p>(d) without prejudice to the powers of other entities regarding areas located outside the railway station premises, the station manager or any other authorised person shall designate points, within and outside the railway station, at which disabled persons and persons with reduced mobility can announce their arrival at the railway station and, if need be, request assistance;</p>  |
| <p>e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué à une heure fixée par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fournit l'assistance. L'heure fixée ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ annoncée ou l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement. Si aucune heure n'a été fixée à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, celle-ci se présente à l'endroit indiqué au moins trente minutes avant l'heure de départ annoncée ou avant l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement.</p> | <p>e) Eine Hilfeleistung wird dann erbracht, wenn die Person mit einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität sich zu dem von dem die Hilfeleistung erbringenden Eisenbahnunternehmen oder Bahnhofsbetreiber festgelegten Zeitpunkt an dem festgelegten Ort einfindet. Der festgelegte Zeitpunkt darf höchstens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit oder vor dem Zeitpunkt liegen, zu dem alle Fahrgäste ersucht werden, anwesend zu sein. Wenn kein Zeitpunkt festgelegt wurde, zu dem die Person mit einer Behinderung oder die Person mit eingeschränkter Mobilität sich einfinden soll, hat sich diese spätestens 30 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit oder vor dem Zeitpunkt, zu dem alle Fahrgäste ersucht werden, anwesend zu sein, an dem festgelegten Ort einzufinden.</p> | <p>(e) assistance shall be provided on condition that the disabled person or person with reduced mobility present him or herself at the designated point at a time stipulated by the railway undertaking or station manager providing such assistance. Any time stipulated shall not be more than 60 minutes before the published departure time or the time at which all passengers are asked to check in. If no time is stipulated by which the disabled person or person with reduced mobility is required to present him or herself, the person shall present him or herself at the designated point at least 30 minutes before the published departure time or the time at which all passengers are asked to check in.</p> |

**Article 25 – Indemnisation relative à l'équipement de mobilité ou à un autre équipement spécifique**

Si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de l'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé par les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite, aucune limite financière n'est applicable.

**Artikel 25 - Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen**

Haftet das Eisenbahnunternehmen für den vollständigen oder teilweisen Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, die von Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität verwendet werden, so gilt keine Haftungsgrenze.

**Article 25 – Compensation in respect of mobility equipment or other specific equipment**

If the railway undertaking is liable for the total or partial loss of, or damage to, mobility equipment or other specific equipment used by disabled persons or persons with reduced mobility, no financial limit shall be applicable.

## Chapitre VI

### Sécurité, plaintes et qualité du service

#### Article 26 – Sécurité personnelle des voyageurs

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires de l'infrastructure et les gestionnaires des gares prennent, en accord avec les autorités publiques, les mesures appropriées dans leurs domaines de compétence respectifs et les adaptent en fonction du niveau de sécurité défini par les autorités publiques pour assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et à bord des trains, ainsi que pour gérer les risques. Ils coopèrent et s'échangent des informations sur les meilleures pratiques en matière de prévention des actes susceptibles de compromettre la sécurité.

#### Article 27 – Plaintes

1. Les entreprises ferroviaires établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement. Elles informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur(s) langue(s) de travail.

2. Un voyageur peut déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire concernée. Dans un délai d'un mois, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse, laquelle doit lui être donnée dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de sa plainte.

3. L'entreprise ferroviaire publie, dans le rapport annuel visé à l'article 28, le nombre et les types de plaintes reçues, les plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation.

#### Article 28 – Normes de qualité du service

1. Les entreprises ferroviaires définissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe III.

## Kapitel VI

### Sicherheit, Beschwerden und Qualität der Verkehrsdienste

#### Artikel 26 – Persönliche Sicherheit der Fahrgäste

Im Einvernehmen mit den staatlichen Stellen ergreifen das Eisenbahnunternehmen, der Betreiber der Infrastruktur und der Bahnhofsoperator in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich geeignete Maßnahmen, um die persönliche Sicherheit der Fahrgäste in den Bahnhöfen und in den Zügen zu gewährleisten und Risikomanagement zu betreiben, und passen diese Maßnahmen an das von den staatlichen Stellen festgelegte Sicherheitsniveau an. Sie arbeiten zusammen und tauschen Informationen über bewährte Verfahren zur Verhinderung von Handlungen aus, die das Sicherheitsniveau beeinträchtigen können.

#### Artikel 27 – Beschwerden

(1) Die Eisenbahnunternehmen richten ein Verfahren zur Beschwerdebearbeitung im Zusammenhang mit den in dieser Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten ein. Sie machen den Fahrgästen in weitem Umfang bekannt, wie diese mit der Beschwerdestelle in Verbindung treten können und welche Sprachen ihre Arbeitssprachen sind.

(2) Der Fahrgast kann seine Beschwerde bei jedem beteiligten Eisenbahnunternehmen einreichen. Der Adressat der Beschwerde gibt innerhalb eines Monats eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in begründeten Fällen – dem Fahrgast mit, wann innerhalb eines Zeitraums von höchstens drei Monaten ab dem Tag, an dem die Beschwerde vorgebracht wurde, mit einer Antwort zu rechnen ist.

(3) Das Eisenbahnunternehmen veröffentlicht in seinem in Artikel 28 genannten jährlichen Geschäftsbericht die Zahl und die Art der eingegangenen und der bearbeiteten Beschwerden, die Beantwortungsdauer und durchgeführte Abhilfemaßnahmen.

#### Artikel 28 – Dienstqualitätsnormen

(1) Die Eisenbahnunternehmen legen Dienstqualitätsnormen fest und wenden ein Qualitätsmanagementsystem zur Aufrechterhaltung der Dienstqualität an. Die Dienstqualitätsnormen haben mindestens die in Anhang III aufgeführten Bereiche abzudecken.

## Chapter VI

### Security, complaints and quality of service

#### Article 26 – Personal security of passengers

In agreement with public authorities, railway undertakings, infrastructure managers and station managers shall take adequate measures in their respective fields of responsibility and adapt them to the level of security defined by the public authorities to ensure passengers' personal security in railway stations and on trains and to manage risks. They shall cooperate and exchange information on best practices concerning the prevention of acts, which are likely to deteriorate the level of security.

#### Article 27 – Complaints

1. Railway undertakings shall set up a complaint handling mechanism for the rights and obligations covered in this Regulation. The railway undertaking shall make its contact details and working language(s) widely known to passengers.

2. Passengers may submit a complaint to any railway undertaking involved. Within one month, the addressee of the complaint shall either give a reasoned reply or, in justified cases, inform the passenger by what date within a period of less than three months from the date of the complaint a reply can be expected.

3. The railway undertaking shall publish in the annual report referred to in Article 28 the number and categories of received complaints, processed complaints, response time and possible improvement actions undertaken.

#### Article 28 – Service quality standards

1. Railway undertakings shall define service quality standards and implement a quality management system to maintain service quality. The service quality standards shall at least cover the items listed in Annex III.

2. Les entreprises ferroviaires évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Chaque année, elles publient à cet égard un rapport d'évaluation, qui accompagne leur rapport annuel. Les rapports sur la qualité du service sont publiés sur le site internet des entreprises ferroviaires. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence ferroviaire européenne.

(2) Die Eisenbahnunternehmen überwachen die eigene Leistung anhand der Dienstqualitätsnormen. Die Eisenbahnunternehmen veröffentlichen jährlich zusammen mit ihrem Geschäftsbericht einen Bericht über die erreichte Dienstqualität. Die Berichte über die Dienstqualität sind auf den Internetseiten der Eisenbahnunternehmen zu veröffentlichen. Sie werden ferner über die Internetseite der Europäischen Eisenbahagentur zugänglich gemacht.

2. Railway undertakings shall monitor their own performance as reflected in the service quality standards. Railway undertakings shall each year publish a report on their service quality performance together with their annual report. The reports on service quality performance shall be published on the Internet website of the railway undertakings. In addition, these reports shall be made available on the Internet website of the ERA.

## Chapitre VII

### Information et application

#### Article 29 – Information des voyageurs sur leurs droits

1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyagistes informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyagistes peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition.

2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, dans la gare et à bord du train, des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 30.

#### Article 30 – Application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs.

Chaque organisme est indépendant de tout gestionnaire de l'infrastructure, organisme de tarification, organisme de répartition ou entreprise ferroviaire en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions.

Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent paragraphe et de ses ou de leurs responsabilités.

## Kapitel VII

### Information und Durchsetzung

#### Artikel 29 – Information der Fahrgäste über ihre Rechte

(1) Beim Verkauf von Eisenbahnfahrkarten informieren Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Reiseveranstalter die Fahrgäste über ihre aus dieser Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten. Um dieser Informationspflicht nachzukommen, können die Eisenbahnunternehmen, Bahnhofsbetreiber und Reiseveranstalter eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Organe der Europäischen Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt.

(2) Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreiber unterrichten die Fahrgäste im Bahnhof und im Zug angemessen über die Kontaktdaten der gemäß Artikel 30 von den Mitgliedstaaten benannten Stelle oder Stellen.

#### Artikel 30 – Durchsetzung

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stellen. Jede dieser Stellen ergreift die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Rechte der Fahrgäste gewahrt werden.

Jede Stelle ist in Aufbau, Finanzierung, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Betreibern der Infrastruktur, den Entgelt erhebenden Stellen, den Zuweisungsstellen und den Eisenbahnunternehmen unabhängig.

Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission die gemäß diesem Absatz benannte Stelle oder benannten Stellen und ihre jeweiligen Zuständigkeiten mit.

## Chapter VII

### Information and enforcement

#### Article 29 – Information to passengers about their rights

1. When selling tickets for journeys by rail, railway undertakings, station managers and tour operators shall inform passengers of their rights and obligations under this Regulation. In order to comply with this information requirement, railway undertakings, station managers and tour operators may use a summary of the provisions of this Regulation prepared by the Commission in all official languages of the European Union institutions and made available to them.

2. Railway undertakings and station managers shall inform passengers in an appropriate manner, at the station and on the train, of the contact details of the body or bodies designated by Member States pursuant to Article 30.

#### Article 30 – Enforcement

1. Each Member State shall designate a body or bodies responsible for the enforcement of this Regulation. Each body shall take the measures necessary to ensure that the rights of passengers are respected.

Each body shall be independent in its organisation, funding decisions, legal structure and decision-making of any infrastructure manager, charging body, allocation body or railway undertaking.

Member States shall inform the Commission of the body or bodies designated in accordance with this paragraph and of its or their respective responsibilities.

2. Chaque voyageur peut porter plainte pour infraction alléguée au présent règlement auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre.

### **Article 31 – Coopération entre organismes chargés de l'application**

Les organismes chargés de l'application visés à l'article 30 s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de coordonner leurs principes de décision dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

## **Chapitre VIII**

### **Dispositions finales**

#### **Article 32 – Sanctions**

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces régime et mesures à la Commission, au plus tard le 3 juin 2010, et lui communiquent sans délai toute modification ultérieure les concernant.

#### **Article 33 – Annexes**

Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les annexes, à l'exception de l'annexe I, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

#### **Article 34 – Dispositions modificatives**

1. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en le complétant et nécessaires à la mise en œuvre des articles 2, 10 et 12 sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

2. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les montants financiers visés dans le présent règlement, autres que ceux visés à l'annexe I, en fonction de l'inflation, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

(2) Jeder Fahrgast kann bei der geeigneten nach Absatz 1 benannten Stelle oder jeder anderen geeigneten von einem Mitgliedstaat benannten Stelle Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

### **Artikel 31 – Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen**

Die in Artikel 30 genannten Durchsetzungsstellen tauschen Informationen über ihre Arbeit und Entscheidungsgrundsätze und -praktiken aus, um die Entscheidungsgrundsätze gemeinschaftsweit zu koordinieren. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

## **Kapitel VIII**

### **Schlussbestimmungen**

#### **Artikel 32 – Sanktionen**

Die Mitgliedstaaten legen für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen fest und treffen die zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission diese Vorschriften und Maßnahmen bis zum 3. Juni 2010 mit und melden ihr spätere Änderungen unverzüglich.

#### **Artikel 33 – Anhänge**

Die Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Verordnung durch Änderung der Anhänge dieser Verordnung, mit Ausnahme des Anhangs I, werden nach dem in Artikel 35 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.

#### **Artikel 34 – Änderungsbestimmungen**

(1) Die zur Durchführung der Artikel 2, 10 und 12 erforderlichen Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Verordnung durch Ergänzung werden nach dem in Artikel 35 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.

(2) Die Maßnahmen zur Änderung nicht wesentlicher Bestimmungen dieser Verordnung durch inflationsbezogene Anpassung der in ihr genannten Beträge, mit Ausnahme der Beträge in Anhang I, werden nach dem in Artikel 35 Absatz 2 genannten Regelungsverfahren mit Kontrolle erlassen.

2. Each passenger may complain to the appropriate body designated under paragraph 1, or to any other appropriate body designated by a Member State, about an alleged infringement of this Regulation.

### **Article 31 – Cooperation between enforcement bodies**

Enforcement bodies as referred to in Article 30 shall exchange information on their work and decision-making principles and practice for the purpose of coordinating their decision-making principles across the Community. The Commission shall support them in this task.

## **Chapter VIII**

### **Final provisions**

#### **Article 32 – Penalties**

Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of the provisions of this Regulation and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for shall be effective, proportionate and dissuasive. Member States shall notify those rules and measures to the Commission by 3 June 2010 and shall notify it without delay of any subsequent amendment affecting them.

#### **Article 33 – Annexes**

Measures designed to amend non-essential elements of this Regulation by adapting the Annexes thereto, except Annex I, shall be adopted in accordance with the regulatory procedure with scrutiny referred to in Article 35(2).

#### **Article 34 – Amending provisions**

1. Measures designed to amend non-essential elements of this Regulation by supplementing it and necessary for the implementation of Articles 2, 10 and 12 shall be adopted in accordance with the regulatory procedure with scrutiny referred to in Article 35(2).

2. Measures designed to amend non-essential elements of this Regulation by adjusting the financial amounts referred to therein, other than in Annex I, in light of inflation shall be adopted in accordance with the regulatory procedure with scrutiny referred to in Article 35(2).

### Article 35 – Comité

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 11 *bis* de la directive 91/440/CEE.

2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 *bis*, paragraphes 1 à 4, et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.

### Article 36 – Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement, au plus tard le 3 décembre 2012, et notamment en ce qui concerne les normes de qualité du service.

Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement et à l'article 10 *ter* de la directive 91/440/CEE. Il est assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.

### Article 37 – Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur vingt-quatre mois après la date de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Strasbourg, le 23 octobre 2007.

*Par le Parlement européen*

*Le président*

H.-G. PÖTTERING

*Par le Conseil*

*Le président*

M. LOBO ANTUNES

### Artikel 35 – Ausschussverfahren

(1) Die Kommission wird von dem in Artikel 11a der Richtlinie 91/440/EWG eingesetzten Ausschuss unterstützt.

(2) Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gelten Artikel 5a Absätze 1 bis 4 und Artikel 7 des Beschlusses 1999/468/EG unter Beachtung von dessen Artikel 8.

### Artikel 36 – Berichterstattung

Die Kommission erstattet dem Europäischen Parlament und dem Rat bis zum 3. Dezember 2012 über die Durchführung der Verordnung und deren Ergebnis, insbesondere bezüglich der Dienstqualitätsnormen, Bericht.

Dem Bericht werden die gemäß dieser Verordnung sowie gemäß Artikel 10b der Richtlinie 91/440/EWG erteilten Informationen zugrunde gelegt. Erforderlichenfalls werden dem Bericht geeignete Vorschläge beigelegt.

### Artikel 37 - Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt 24 Monate nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Straßburg am 23. Oktober 2007.

*Im Namen des Europäischen Parlaments*

*Der Präsident*

H.-G. PÖTTERING

*Im Namen des Rates*

*Der Präsident*

M. LOBO ANTUNES

### Article 35 – Committee procedure

1. The Commission shall be assisted by the Committee instituted by Article 11a of Directive 91/440/EEC.

2. Where reference is made to this paragraph, Articles 5a(1) to (4), and Article 7 of Decision 1999/468/EC shall apply, having regard to the provisions of Article 8 thereof.

### Article 36 – Report

The Commission shall report to the European Parliament and the Council on the implementation and the results of this Regulation by 3 December 2012, and in particular on the service quality standards.

The report shall be based on information to be provided pursuant to this Regulation and to Article 10b of Directive 91/440/EEC. The report shall be accompanied where necessary by appropriate proposals.

### Article 37 – Entry into force

This Regulation shall enter into force 24 months after the date of its publication in the *Official Journal of the European Union*.

This Regulation shall be binding in its entirety and directly applicable in all Member States.

Done at Strasbourg, 23 October 2007.

*For the European Parliament*

*The President*

H.-G. PÖTTERING

*For the Council*

*The President*

M. LOBO ANTUNES

## **Annexe I**

Renvoi à :

**Règles uniformes concernant le  
Contrat de transport international  
ferroviaire des voyageurs (CIV)**

Sauf pour les articles suivants  
(manquants) :

- 1 à 5
- 57
- 60 §§ 4 et 5

## **Anhang I**

Verweis auf:

**Einheitliche Rechtsvorschriften für  
den Vertrag über die internationale  
Eisenbahnbeförderung von  
Personen (CIV)**

Mit Ausnahme der folgenden (fehlenden)

Artikel :

- 1 bis 5
- 57
- 60 §§ 4 und 5

## **Annex I**

Reference to:

**Uniform Rules concerning the  
Contract of International Carriage  
of Passengers by Rail (CIV)**

Except for the following (missing)  
articles :

- 1 to 5
- 57
- 60 §§ 4 and 5

## Annexe II

### Informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et/ou les vendeurs de billets

#### Partie I : informations préalables au voyage

Conditions générales applicables au contrat

Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide

Horaires et conditions pour les tarifs les plus bas

Accessibilité, conditions d'accès et disponibilité à bord d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Accessibilité et conditions d'accès pour les bicyclettes

Disponibilité de sièges en zones fumeur et non fumeur, en première et en deuxième classes, ainsi que de couchettes et de places en wagons-lits

Toute activité susceptible d'interrompre ou de retarder les services

Disponibilité de services à bord

Procédures de réclamation pour les bagages perdus

Procédures de dépôt des plaintes

#### Partie II : informations pendant le voyage

Services à bord

Gare suivante

Retards

Correspondances principales

Questions relatives à la sécurité et à la sûreté

## Anhang II

### Von Eisenbahnunternehmen und/oder Fahrkartenverkäufern anzugebende Mindestinformationen

#### Teil I: Informationen vor Fahrtantritt

Allgemeine Vertragsbedingungen

Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrtzeit

Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt zum günstigsten Fahrpreis

Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Zug

Zugänglichkeit und Zugangsbedingungen für Fahrgäste, die Fahrräder mitführen

Verfügbarkeit von Sitzen in Raucher- und Nichtraucherzonen, erster und zweiter Klasse sowie Liege- und Schlafwagen

Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen

Verfügbarkeit von Dienstleistungen im Zug

Verfahren zur Anzeige des Gepäckverlusts

Beschwerdeverfahren

#### Teil II: Informationen während der Fahrt

Dienstleistungen im Zug

Nächster Haltebahnhof

Verspätungen

Wichtigste Anschlussverbindungen

Sicherheit

## Annex II

### Minimum information to be provided by railway undertakings and/or by ticket vendors

#### Part I: Pre-journey information

General conditions applicable to the contract

Time schedules and conditions for the fastest trip

Time schedules and conditions for the lowest fares

Accessibility, access conditions and availability on board of facilities for disabled persons and persons with reduced mobility

Accessibility and access conditions for bicycles

Availability of seats in smoking and non-smoking, first and second class as well as couchettes and sleeping carriages

Any activities likely to disrupt or delay services

Availability of on-board services

Procedures for reclaiming lost luggage

Procedures for the submission of complaints

#### Part II: Information during the journey

On-board services

Next station

Delays

Main connecting services

Security and safety issues



### **Annexe III**

#### **Normes minimales de qualité du service**

Informations et billets

Ponctualité des services et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services

Annulations de services

Propreté du matériel roulant et des équipements des gares (qualité de l'air dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires, etc.)

Enquête de satisfaction de la clientèle

Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service

Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

### **Anhang III**

#### **Mindestnormen für die Qualität der Dienste**

Informationen und Fahrkarten

Pünktlichkeit der Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen

Zugausfälle

Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen (Luftqualität in den Wagen, Hygiene der sanitären Einrichtungen usw.)

Befragung zur Kundenzufriedenheit

Beschwerdebearbeitung, Erstattungen und Ausgleichszahlungen bei Nichterfüllung der Dienstqualitätsnormen

Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

### **Annex III**

#### **Minimum Service Quality Standards**

Information and tickets

Punctuality of services, and general principles to cope with disruptions to services

Cancellations of services

Cleanliness of rolling stock and station facilities (air quality in carriages, hygiene of sanitary facilities, etc.)

Customer satisfaction survey

Complaint handling, refunds and compensation for non-compliance with service quality standards

Assistance provided to disabled persons and persons with reduced mobility.