



# Fahrgast-Charta

Ihre Rechte.  
Unsere Verpflichtungen.

Ziel Verbesserung



SNCB

Mobility

**SNCB Mobility setzt sich nach besten Kräften dafür ein, Ihnen einen hochwertigen Service zu bieten.**

**Dies ist unser tägliches Bestreben, ein schon vor langer Zeit eingegangenes Engagement.**

**Unsere Sichtweise deckt sich voll und ganz mit der am 3. 12 2009 in Kraft getretenen EG-Verordnung über die Rechte der Fahrgäste. Wir erachten die dort aufgeführten Rechte in keiner Weise als eine Einengung, sondern als Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden:**

**Wir verpflichten uns, Ihnen die für die Vorbereitung Ihrer Reise erforderlichen Informationen bereitzustellen.**

**Alle erforderlichen Informationen, um Ihre Reise optimal zu planen, sind auf [www.sncb.be](http://www.sncb.be) abrufbar. An den Schaltern oder per Telefon unter der Nummer 02 528 28 28 können Sie auch individuelle Informationen erhalten.**

**Im Falle von Störungen oder Verspätungen informieren wir Sie mithilfe modernster Technologie auch über eine Reihe verschiedener Informationskanäle.**

## **Umfassende Tarifinformationen**

Einzelheiten zu den Tarifangeboten und Preisen von SNCB Mobility finden Sie hier:

- ➔ in der am Bahnhof verfügbaren oder unter [www.sncb.be](http://www.sncb.be) herunterladbaren Broschüre „Leitfaden für Fahrgäste“;
- ➔ beim Verkaufs- und Auskunftspersonal an den Bahnhofsschaltern und unter der Nummer 02 528 28 28;
- ➔ bei dem auf [www.sncb.be](http://www.sncb.be) verfügbaren Online-Preisrechner;
- ➔ in den am Bahnhof einsehbaren und unter [www.sncb.be](http://www.sncb.be) abrufbaren *Beförderungsbedingungen*.

## **Online-Reiseplaner**

Wir bieten Ihnen auf [www.sncb.be](http://www.sncb.be) einen überaus nützlichen Reiseplaner, der Sie bei der Vorbereitung Ihrer Reisen unterstützt. Geben Sie einfach den Abfahrts- und Zielbahnhof sowie den Tag und die Uhrzeit der Reise ein und schon geht's los. Das Ergebnis der Abfrage wird sofort angezeigt und außerdem mit Echtzeitinformationen (Zugverspätungen, aufgrund von Verspätung, nicht gewährleistete Anschlussverbindungen, Streichung von Zügen usw.) komplettiert.

# Fahrplaninformationen in Echtzeit

Neben dem Reiseplaner hat SNCB Mobility noch 3 weitere Echtzeit-Infomationskanäle für Sie im Angebot:

- ➔ Sie haben eine Zeitkarte und wollen vor der Abfahrt über eventuelle Probleme auf Ihrer Zugstrecke infomiert werden? Dann ist der Service ***My Train Info*** genau das Richtige für Sie.
  
- ➔ Sie möchten Fahrplaninformationen auf Ihrem Handy abrufen?  
Mit unserem Service **SMS 2828<sup>1</sup>** erhalten Sie rund um die Uhr, 7 Tage die Woche, überall in Belgien Echtzeit-Fahrplaninformationen.
  
- ➔ Sie möchten den SNCB-Reiseplaner mit Echtzeit-Infos in Ihre Homepage integrieren?  
Sie müssen dazu nur unseren auf Windows Live, Yahoo und iGoogle verfügbaren ***widget/gadget*** installieren.

Einzelheiten zu diesen Informationskanälen finden Sie auf [www.sncb.be](http://www.sncb.be).

(1) 0,15 € pro gesendetes/empfangenes SMS.  
0,60 € für die Anmeldung

## **Wir verpflichten uns, Ihnen eine sichere Reise zu gewährleisten.**

Ihre persönliche Sicherheit in den Bahnhöfen und an Bord der Züge ist eine der Prioritäten von SNCB Mobility. Wir tun alles in unserer Macht Stehende, um Vorfälle zu vermeiden, die Ihre Sicherheit gefährden könnten.

Es kommt Ihnen etwas verdächtig vor oder Sie benötigen dringend Hilfe? Wenden Sie sich unter der gebührenfreien Nummer **0800 30 230** direkt an das Sicherheitszentrum der SNCB-Gruppe (Securail).

## **Wir verpflichten uns, Ihnen beim Kauf Ihres Fahrausweises die Wahl zu lassen.**

Sie können Ihren Fahrausweis an den Schaltern der belgischen Bahnhöfe und den Großteil unserer Produkte auch an den in zahlreichen Bahnhöfen verfügbaren Fahrkartenautomaten lösen. SNCB Mobility bietet Ihnen auch die Möglichkeit, Ihren Fahrausweis auf [www.sncb.be](http://www.sncb.be) online zu kaufen.

Wenn Sie in Bahnhöfen zusteigen, in denen keine Fahrausweise ausgegeben werden, können Sie Ihre Fahrkarte auch an Bord des Zuges lösen. In diesem Fall müssen Sie sich beim Einsteigen unaufgefordert beim Zugbegleitpersonal melden. Der Zugbegleiter stellt dann eine Fahrkarte zum Normalpreis für Ihre Strecke aus.

# **Wir verpflichten uns, Hilfeleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität bereitzustellen.**

## **→ Anmeldung für eine benötigte Hilfeleistung?**

Wenn Sie unseren Mobilitätsservice in Anspruch nehmen möchten, reservieren Sie diesen mindestens 24 Std. im Voraus unter [www.sncb.be](http://www.sncb.be) oder unter der Nummer 02 528 28 28 (7 Tage die Woche, von 7 bis 21 Uhr erreichbar).

Sie können dann auch überprüfen, ob beim Ein- wie auch Aussteigen in Ihrem Abfahrts-, Umsteige- bzw. Zielbahnhof eine Hilfeleistung verfügbar ist. Wenn keine zufriedenstellende Lösung für Ihre Anfrage gefunden werden konnte, suchen wir für Sie nach Alternativen und schlagen Ihnen diese vor.

## **→ Wo findet man Informationen für die Reisevorbereitung?**

Praktische Informationen für die Vorbereitung Ihrer Reise finden Sie auf unserer Website [www.sncb.be](http://www.sncb.be) sowie in unserer Broschüre mit dem Titel: **„Dienstleistung für Personen mit eingeschränkter Mobilität“.**

Die Broschüre ist ebenfalls in Blindenschrift und in einer Version für Sehbehinderte erhältlich.

Die Version für Sehbehinderte kann auf [www.sncb.be](http://www.sncb.be) heruntergeladen werden.

Um die Broschüre in Blindenschrift zu erhalten, schicken Sie einfach eine E-Mail an [braille@sncb.be](mailto:braille@sncb.be).

## **Wir verpflichten uns, Sie im Falle von Verspätungen zu entschädigen.**

Die Pünktlichkeit ist genauso wie die Sicherheit, der Komfort und die Sauberkeit ein ständiges Anliegen von SNCB Mobility.

Trotz unserer täglichen Anstrengungen die Regelmäßigkeit des Verkehrsablaufs und die Einhaltung des Fahrplans zu gewährleisten, kann es zu Verspätungen kommen, die verständlicherweise Unzufriedenheit auslösen.

SNCB Mobility hat eine Entschädigungsregelung eingeführt, die in der am Bahnhof oder unter [www.sncb.be](http://www.sncb.be) verfügbaren Broschüre „**Entschädigung von Zugverspätungen im Binnenverkehr und für grenzüberschreitende Bedienenungen, die von der SNCB versichert werden**“ erklärt wird.

# **Wir verpflichten uns, im Falle von Verspätungen, verpassten Anschluss- zügen oder Zugstreichungen Alternativlösungen für Sie zu finden.**

**Wenn Sie in der Folge einer Zugverspätung eine Anschlussverbindung verpassen oder ein Zug auf einem Teil oder der gesamten Strecke gestrichen wird, setzen wir alles daran, Sie so schnell wie möglich und ohne zusätzliche Kosten, mit der Bahn, an Ihren Zielbahnhof zu bringen.**

**Diese Beförderung erfolgt über den denselben Reiseweg oder eine andere Strecke, über die Sie Ihren Zielbahnhof erreichen können.**

**Falls eine Fortsetzung Ihrer Reise am selben Tag nicht möglich ist, unternimmt SNCB Mobility alles in seiner Macht Stehende, um Ihnen, im Rahmen des Möglichen, ein alternatives Verkehrsmittel (Bus, Taxi usw.) vorzuschlagen, das Sie zu Ihrem Zielbahnhof bringt.**

**Die vorstehenden Verpflichtungen sind fest und verbindlich wie dies auch die Aufnahme sämtlicher EU-Vorschriften über die Rechte von Fahrgästen in unsere *Beförderungsbedingungen* zeigt.**

**Diese können:**

- auf [www.sncb.be](http://www.sncb.be) heruntergeladen;
- an den Schaltern eingesehen;
- unter folgender Adresse bestellt werden:

**SNCB Mobility  
Service Central Clientèle  
B-MO.062 section 13/7  
Avenue de la Porte de Hal 40  
1060 Brüssel**

**Diese Beförderungsbedingungen behandeln drei Themen, die ebenfalls besondere Aufmerksamkeit verdienen:**

## **Haftung**

**Ihre Sicherheit ist für uns ein ständiges Anliegen. Wir unternehmen tagtäglich alles in unserer Macht Stehende, um eine optimale Sicherheit auf Ihren Fahrten zu gewährleisten. Für den Fall, dass Sie auf Ihrer Reise eine Unfallverletzung erleiden, sind spezielle Maßnahmen vorgesehen.**

### **→ Haftung bei Personenschäden**

**Bei Tötung oder Verletzung haben Sie Anspruch auf Schadenersatz, sofern die Verantwortung dem Eisenbahnverkehrsunternehmen obliegt.**

## **→ Vorauszahlungen**

**Bei Tötung oder Verletzung im Rahmen einer Zugfahrt in Belgien leistet SNCB Mobility spätestens zwei Wochen nach der Identifizierung der entschädigungsberechtigten Person eine Vorauszahlung zur Deckung des unmittelbaren Finanzbedarfs. Im Todesfall beträgt die Vorauszahlung mindestens 21.000,00 €.**

**Wir weisen Sie darauf hin, dass die Leistung einer Vorauszahlung keine Haftungsanerkennung darstellt und die Vorauszahlung mit den eventuell später als Entschädigung gezahlten Beträgen verrechnet werden kann. Sie ist jedoch nur zurückzuzahlen, wenn sich in der Folge herausstellt, dass die Verletzungen oder der Tod durch Fehlverhalten oder Fahrlässigkeit des Fahrgasts verursacht wurden.**

## **Ihr Beförderungsvertrag**

**Die EG-Verordnung<sup>1</sup>, die Ihre Rechte als Nutzer von Eisenbahnverkehrsdiensten regelt, gilt für die verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen, die Beförderungsleistungen im Binnen- oder grenzüberschreitenden Verkehr erbringen.**

**Bezüglich der Reisen, bei denen die Binnenverkehrsstrecken mit internationalen Strecken kombiniert sind, wendet SNCB Mobility das Prinzip der**

getrennten Beförderungsverträge an.

Konkret heißt das, dass bei einer Reise, an der mehrere Eisenbahnunternehmen beteiligt sind, die einzelnen Eisenbahnunternehmen nur für den sie betreffenden Teil der Reise verantwortlich sind. Die verschiedenen Teile der Reise sind durch rechtlich getrennte Verträge abgedeckt, selbst wenn der Fahrgast über einen oder mehrere Fahrausweise für die gesamte Reisedistanz verfügt.

**Beispiel:**

***Sie haben einen Fahrschein für eine internationale Bahnfahrt ab „Jeder belgische Bahnhof“ gelöst: SNCB Mobility ist nur für die auf dem belgischen Schienennetz erbrachte Binnenverkehrsleistung verantwortlich, der internationale Verkehrsbetreiber ist dann seinerseits für den folgenden internationalen Transport verantwortlich.***

<sup>1</sup> EG-Verordnung 1371/2007

## **Aufsichtsbehörde**

In jedem Land der Europäischen Union wird eine Aufsichtsbehörde benannt. Ihre Aufgabe ist es, die Einhaltung der Bestimmungen der EG-Verordnung 1371/2007 durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen sicherzustellen.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die SNCB gegen die Bestimmungen dieser EG-Verordnung verstoßen hat, können Sie bei dieser Stelle eine Beschwerde einbringen.

**Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Broschüre wurde diese Aufsichtsbehörde vom belgischen Staat noch nicht benannt.**

**Wir wünschen Ihnen gute Reise an Bord unserer Züge.**

**Verantwortlicher Herausgeber:**

**Sabin S'heeren,**

**Directeur Général SNCB Mobility,**

**Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles**