

# Charta des Schienenpersonenverkehrs

Angenommen am 22. Oktober 2002

## 1. Zweck der Charta

Diese Charta ist eine freiwillige Verpflichtung der europäischen Bahnunternehmen, die Qualitätsstandards ihrer Service- und Reiseangebote anzuheben.

Sie erstreckt sich auf alle Schienenverkehre. Für Schienenverkehre, die auf Basis von Verkehrsverträgen im Auftrag der öffentlichen Hand betrieben werden, können eigene Bestimmungen gelten.

## 2. Information über Leistungen und Fahrkarten

An allen wichtigen Verkaufsstellen und über entsprechende Informationskanäle wird der Kunde angemessen informiert über:

- die günstigsten Fahrverbindungen,
- die Sitzplatzverfügbarkeit (wo zutreffend),
- den niedrigsten Fahrpreis in Bezug auf die vom Kunden gewünschte Leistung,
- die für die Leistung geltenden Beförderungsbedingungen.

Soweit das an den Verkaufsstellen, die internationale Reisen anbieten, möglich ist, werden dort Informationen über Reisen zwischen den wichtigsten europäischen Bahnhöfen zur Verfügung gestellt. Das gilt auch für die Fahrpreise für solche Reisen.

## 3. Fahrkartenausgabe

Fahrkarten sind über verschiedene Verkaufskanäle erhältlich (internationale und Fernverkehrsschalter, Internet, Telefon oder akkreditierte Reisebüros).

## 4. Sprachen

Der Umgang mit den Kunden im Zug und im Bahnhof erfolgt in der (oder den) auf der Reiseroute des Kunden üblichen Sprache(n). Im Falle internationaler Reisen bemühen sich die Bahnunternehmen, mindestens eine weitere gängige Sprache anzubieten.

## 5. Information über andere Verkehrsträger

Die Kunden werden über An- und Abfahrtswege zum und vom Bahnhof und über Verbindungen mit anderen Verkehrsträgern informiert.

## 6. Information über Serviceleistungen wie Gepäck- und Fahrradbeförderung usw.

Die Reisenden dürfen bis zu drei Gepäckstücke mit sich führen, sofern diese keine Gefährdung für die Mitreisenden darstellen und sich in den dafür vorgesehenen Gepäckablagen unterbringen lassen. Für größere Gepäckstücke (Skier, Surfbretter, Fahrräder usw.) gelten eigene Bestimmungen.

Informationen über den Fahrrad- und Reisegepäcktransport zum Zielort des Reisenden, insbesondere zu ausländischen Zielorten, sind bei den Verkaufsstellen und über entsprechende Informationskanäle erhältlich.

## 7. Reklamationen und Ansprüche

Reklamationen und Ansprüche werden so rasch wie möglich, in der Regel binnen vier Wochen, bearbeitet. In der Antwort werden die Gründe für Annahme oder Abweisung einer Reklamation angegeben.

Jedes Bahnunternehmen richtet eine Stelle ein, bei der Reklamationen und Ansprüche schriftlich und/oder in anderer Form eingereicht werden können, und gibt sie bekannt. Reklamationen und Ansprüche können in den Sprachen der verschiedenen Bahnunternehmen, mit denen der Kunde gereist ist, und/oder in mindestens einer weiteren gängigen Sprache verfasst werden.

Bei Abweisung einer Reklamation hat der Kunde das Recht, sich bei einer Verbraucher-organisation oder einer anderen offiziellen Schlichtungs- oder Vermittlungsstelle zu beschweren.

## 8. Erstattungen

Der Preis für erstattungsfähige Fahrkarten wird von den Verkaufsstellen des Bahnunternehmens, das die Fahrkarte ausgestellt hat, oder bei einer anderen benannten Stelle schnell und auf einfache Weise erstattet.

Erstattungsanträge für Fahrkarten, die bei einem Reisebüro gekauft wurden, sind an das betreffende Reisebüro zu richten.

Auskunft über die Erstattungsbedingungen und -verfahren geben die Verkaufsstellen.

## 9. Pünktlichkeit

Die Öffentlichkeit wird in Bahnhöfen, auf Plakaten oder anderweitig über Pünktlichkeitsziele und -leistungen der einzelnen Personenverkehrssparten informiert.

Bei Verspätungen, Ausfällen und Umleitungen von Zügen bemühen sich die Bahnunternehmen, die Reisenden im Zug und in den Bahnhöfen über Grund, Dauer und Auswirkung der Störungen auf ihre Bahnreise zu informieren.

## 10. Verspätungen

Bei Verspätungen werden den Reisenden

- wenn möglich Erfrischungen gereicht, wenn die Fahrtunterbrechung mehr als drei Stunden dauert.
- Übernachtungsmöglichkeiten angeboten, wenn die Fahrt nicht am selben Tag fortgesetzt und keine alternative Reisemöglichkeit zu vertretbaren Kosten organisiert werden kann.

Falls die Bahnunternehmen eine Verspätung alleine verschuldet haben,

- haben die Reisenden Anspruch auf eine angemessene Entschädigung, wenn die Verspätung eine in den Beförderungsbedingungen genannte Grenzdauer übersteigt.

Die Entschädigung kann in Form einer Barvergütung oder eines Gutscheins für eine künftige Fahrt erfolgen.

- wird dem Reisenden bei Fahrtunterbrechung situationsgerecht und unentgeltlich eine Fahrkostenerstattung, ein Fahrkarte für einen anderen Zug (gegebenenfalls in einer höheren Produktklasse) oder eine Ersatzreisemöglichkeit zu vertretbaren Kosten angeboten.

## 11. Reisende mit eingeschränkter Mobilität

Hilfeleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität erfolgen nach von den europäischen Bahnen vereinbarten Standards (Eine Kurzfassung dieser Standards ist beigelegt.) Sie bestehen in der Ausschilderung von Hilfen im Bahnhof, Assistenz und Hilfseinrichtungen zum Ein- und Aussteigen und Informationen im Zug.

Informationen über Serviceleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität auf den internationalen Hauptstrecken sind bei den Verkaufsstellen und über geeignete Informationskanäle erhältlich.

## 12. Leitsysteme in den Bahnhöfen

Benutzerfreundliche Leitsysteme, die den Reisenden den Zugang zu den Zügen und Bahnhöfen erleichtern, basieren auf modernen Techniken und Grundsätzen, die von den europäischen Bahnen in Standards vereinbart wurden. (Eine Kurzfassung dieser Standards ist beigelegt.)

Es wird für komfortable Umsteigemöglichkeiten innerhalb des Bahnsystems und zu anderen Verkehrsträgern gesorgt.

## 13. Vertragsbedingungen

Vertragsbedingungen sind bei den Verkaufsstellen und über entsprechende Informationskanäle wie das Internet erhältlich.

## 14. Sicherheit des Eisenbahnbetriebs

Die Eisenbahn gilt als das sicherste Verkehrsmittel. Dementsprechend wird der Bahnbetrieb nach hohen Sicherheitsstandards abgewickelt. Hierzu gehören die ständige Überwachung der Sicherheit von Infrastruktur und Fahrzeugen, der betrieblichen Verfahren und der Sicherheitsqualifikation des Betriebspersonals. Die Öffentlichkeit wird mindestens einmal jährlich über die Sicherheitslage unterrichtet.

## 15. Allgemeine Sicherheit

Die Sicherheit in Zügen und Bahnhöfen wird in Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden weiter verbessert. Zudem soll das Sicherheitsbewusstsein der Öffentlichkeit geschärft werden, um ein aktives Mitwirken der Kunden und damit ein höheres Sicherheitsniveau zu erreichen.

## 16. Sauberkeit

Wir werden sicherstellen, dass alle Bereiche unter unserer Verantwortung gemeinsam mit anderen Bahnunternehmen und anderen Verkehrsträgern sauber und sicher gehalten werden, um in allen Bahnhofsgebäuden und Umsteigebereichen ein vergleichbares Sauberkeitsniveau zu erzielen.

## 17. Verhaltenspflichten des Kunden

- Reisende müssen sich so verhalten, dass sie andere Mitreisende nicht stören und die Sicherheit des Bahnbetriebs nicht gefährden.
- Reisende müssen den Anweisungen des Zugpersonals Folge leisten und die Vorschriften in Nichtraucherbereichen, Ruhezonen und ähnlich ausgeschilderten Bereichen der Züge und Bahnhöfe beachten.
- Reisende müssen im Besitz einer gültigen Fahrkarte und gegebenenfalls einer gültigen Reservierung und der nötigen Reisedokumente sein.
- Reisende müssen die Gepäckvorschriften beachten.

## 18. Permanente Konsultation der Kunden

Die Bahnunternehmen oder ihre Verbände werden sich an Konsultationsforen beteiligen. Dies gilt insbesondere für solche, in denen auch Verbraucherverbände vertreten sind.

Die Bahnunternehmen beteiligen sich an Diskussionen über die Umsetzung dieser Charta, die Überwachung des Leistungsniveaus, die Änderung von Leistungen wie z.B. Streckenstilllegungen sowie die Qualität der Leistungen und nehmen Anregungen zur Gestaltung und Weiterentwicklung des Bahnangebots entgegen.

## 19. Überwachung

Die Bahnunternehmen überwachen regelmäßig die Kundenzufriedenheit und Pünktlichkeit. Reklamationen werden im nationalen und internationalen Schienenpersonenverkehr erfasst, nach Kategorien geordnet und in einer Übersicht veröffentlicht.

Die Bahnunternehmen werden ihr Leistungsangebot kontinuierlich verbessern und an die Wünsche der Kunden anpassen.

