

Algemene voorwaarden voor spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR)
1 oktober 2017

Inleiding

De algemene voorwaarden voor het spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR) hebben ten doel uniforme voorwaarden op overeenkomsten van internationaal en binnenlands reizigersvervoer per spoor toe te passen, voor zover dit haalbaar en mogelijk is.

Het Internationaal comité van het vervoer per spoor (CIT) heeft de GCC-CIV/PRR opgesteld en adviseert haar leden deze toe te passen. De tekst van de GCC-CIV/PRR en de lijst met ondernemingen die deze toepassen, zijn beschikbaar op de website van het CIT (www.citrail.org). In de meeste gevallen kunnen ze ook worden geraadpleegd op de verkooppunten van spoorwegondernemingen, die informatie verstrekken aan de klanten.

Artikel 1 Vervoervoorwaarden

1.1

De GCC-CIV/PRR zijn van toepassing op algemene kwesties betreffende de contractuele relatie tussen reizigers en vervoerders. Voorwaarden die afwijken van de GCC-CIV/PRR (punt 1.2 hieronder) of alleen van toepassing zijn op bepaalde routes, treintypes of aanbiedingen, vallen onder de speciale vervoervoorwaarden.

Noot: Met speciale vervoervoorwaarden in de GCC worden de Algemene Voorwaarden van NS International dan wel NS bedoeld.

1.2

De speciale vervoervoorwaarden kunnen afwijken van de GCC-CIV/PRR. Indien de speciale vervoervoorwaarden uitdrukkelijk afwijken van de GCC-CIV/PRR, dient hierin expliciet te worden vermeld van welke paragraaf en welk punt ze afwijken. Van punt 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10, 11, 12, 13 of 14 van de GCC-CIV/PRR mag alleen ten voordele van de passagier worden afgeweken, tenzij de PRR (Verordening betreffende de rechten van reizigers) niet van toepassing is (in landen die geen Lidstaat zijn van de Europese Unie (EU) of voor vrijgestelde spoorwegdiensten binnen de EU).

1.3

Zowel de GCC-CIV/PRR als de speciale vervoervoorwaarden vormen bij het sluiten van de vervoerovereenkomst een integraal onderdeel (punt 3.2 hieronder).

Artikel 2 Rechtsgrond

Het spoorwegvervoer van reizigers valt onder de bepalingen van:

- a. de Uniforme regelen betreffende de overeenkomst van internationaal

spoorwegvervoer van reizigers en bagage (CIV -bijlage A bij COTIF), en/of

b. de Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PRR), en/of

c. nationale wetgeving,

voor zover deze van toepassing zijn of op contractuele basis zijn overeengekomen.

Artikel 3 Vervoerovereenkomst

3.1

De vervoerovereenkomst verplicht de vervoerder(s) die betrokken is (zijn) bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst om reizigers vanaf de plaats van vertrek te vervoeren naar de plaats van bestemming.

3.2

Vervoerovereenkomsten bestaan uit:

- a. de GCC-CIV/PRR;
- b. de speciale vervoervoorwaarden van de vervoerder(s); en
- c. de specifieke gegevens vermeld op het vervoerbewijs (punt 4.1.3 hieronder).

Indien de GCC-CIV/PRR in strijd zijn met de speciale vervoervoorwaarden, hebben laatstgenoemde voorwaarden voorrang. Bij tegenstrijdigheden in special vervoervoorwaarden prevaleren de voorwaarden die het meest gunstig zijn voor de reiziger.

3.3

Vervoerovereenkomsten worden vastgelegd in vervoerbewijzen (in de vorm van een traditioneel papieren vervoerbewijs of in de elektronische vorm). Een Vervoerbewijs levert volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, voor de totstandkoming en de inhoud van de vervoerovereenkomst.

3.4

Eén vervoerbewijs houdt één vervoerovereenkomst in, met uitzondering van de gevallen die hieronder in punten 3.5 en 3.6 zijn beschreven.

3.5

Meerdere vervoerbewijzen die in de traditionele vorm afgedrukt worden worden als meerdere vervoerovereenkomsten beschouwd. Zij worden alleen als één vervoerovereenkomst beschouwd indien ze elektronisch zijn gekoppeld en indien dit vermeld wordt in de speciale vervoervoorwaarden. Meerdere elektronische vervoerbewijzen worden als meerdere vervoerovereenkomsten beschouwd. Zij worden alleen als één vervoerovereenkomst beschouwd indien ze elektronisch zijn gekoppeld en indien dit vermeld wordt in de speciale vervoervoorwaarden.

3.6

Op voorwaarde dat dit duidelijk wordt vermeld in de speciale vervoervoorwaarden, kan één vervoerbewijs ook meerdere vervoerovereenkomsten inhouden.

3.7

Transfers tussen treinstations, bijvoorbeeld in dezelfde agglomeratie via een ander vervoermiddel dan de trein (zoals bus, tram, metro, taxi,

fiets) of te voet, maken geen deel uit van de vervoerovereenkomst en worden uitgevoerd overeenkomstig de wetgeving die van toepassing is op het desbetreffende vervoermiddel.

3.8

Transport met een andere vervoermiddel voor of na het vervoer per trein, of tussen twee treindiensten, worden alleen als één vervoerovereenkomst beschouwd als deze is vastgelegd in één vervoerbewijs, onverminderd punt 3.6, of als dit vermeld wordt in de speciale vervoervoorwaarden van de betreffende vervoerder(s).

Artikel 4 Vervoerbewijzen en reserveringen

4.1 Algemeen

4.1.1

Vervoerders of hun associaties bepalen de vorm en de inhoud van de vervoerbewijzen en de talen en de talen waarin en de lettertekens waarmee zij moeten worden gedrukt en ingevuld.

4.1.2

Elektronische vervoerbewijzen zijn onderworpen aan de speciale vervoervoorwaarden. De gegevens in het elektronische vervoerbewijs kunnen worden omgezet in leesbare schriftelijke symbolen en tekens.

4.1.3

In principe moet op vervoerbewijzen het volgende zijn vermeld: de vervoerder(s) die betrokken is (zijn) bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst, de verstrekker van het vervoerbewijs, de reis, het tarief, de geldigheidsduur van het ticket, de toepasselijke vervoervoorwaarden en, in voorkomend geval, de naam van de reiziger, de reisdatum, het treinnummer en de gereserveerde plaatsen. Verstrekkers en vervoerders worden over het algemeen aangeduid met een code. Een lijst met codes is beschikbaar op www.cit-rail.org.

4.1.4

De speciale vervoervoorwaarden bevatten de bepalingen wanneer en of reserveringen mogelijk optioneel al dan niet verplicht zijn.

4.1.5

De speciale vervoervoorwaarden bevatten de voorwaarden en afspraken voor kortingen (voor bijvoorbeeld kinderen of groepen).

4.2 Aankoop

4.2.1

Vervoerbewijzen worden direct via de verkooppunten van de vervoerder of indirect via geautoriseerde verkooppunten verkocht. Indien vervoerbewijzen worden verkocht door vervoerders die niet betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst of door derden (zoals reisbureaus), treden deze vervoerders of derden als tussenpersoon (agent) op en dragen zij geen aansprakelijkheid uit hoofde van de vervoerovereenkomst.

4.2.2

Vervoerbewijzen die niet op naam van de reiziger zijn gesteld, zijn overdraagbaar zolang de reis nog niet is begonnen. Vervoerbewijzen mogen niet met winst worden doorverkocht door reizigers.

4.2.3

Indien het vervoerbewijs kan betaald worden, in een andere valuta dan de nationale valuta van de vervoerder of dan die door de vervoerder wordt gebruikt, dienen details van de valuta en de wisselkoers te worden gepubliceerd overeenkomstig de voorschriften van de vervoerder.

4.2.4

De Voorwaarden voor het terugnemen en het omruilen van vervoerbewijzen en voor het terugbetalen van de vervoerprijs (behalve in het geval van geannuleerde of vertraagde treinen, zie punt 9.1.1 hieronder) zijn vastgelegd in de speciale vervoervoorwaarden van de vervoerder. Hierin is ook vermeld welke kosten hiervoor in rekening worden gebracht. In principe wordt het omruilen beschouwd als annulering van de oorspronkelijke vervoerovereenkomst en totstandkoming van een nieuwe overeenkomst. Het terugnemen, het omruilen of het terugbetalen van onleesbare of beschadigde vervoerbewijzen kan worden geweigerd. Tarieven worden terugbetaald volgens dezelfde methode waarmee het vervoerbewijs is betaald of, indien van toepassing, als voucher.

4.2.5

Onverminderd de toepasselijke nationale wetgeving kan het verdere gebruik van systemen voor elektronische vervoerbewijzen en van afdrukfuncties worden ontzegd aan reizigers die misbruik maken van deze systemen.

4.2.6

Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden niet vervangen of terugbetaald.

Artikel 5 Verplichtingen van de reiziger

5.1 Voorafgaand aan de reis

5.1.1

De reiziger dient de vervoerprijs vooraf te betalen en te controleren of de vervoerbewijzen met zijn aanwijzingen overeenstemmen

5.1.2

Tenzij anders wordt bepaald in de speciale vervoervoorwaarden, heeft de reiziger geen recht op een korting nadat hij het vervoerbewijs heeft gekocht.

5.1.3

In de speciale vervoervoorwaarden wordt bepaald of de reiziger zijn vervoerbewijs zelf moet valideren voordat hij instapt.

5.1.4

Vervoerbewijzen zijn ongeldig als gegevens ontbreken die vooraf door de reiziger moeten worden ingevuld, als de reiziger zijn vervoerbewijs niet heeft gevalideerd zoals vereist, of als het vervoerbewijs is gewijzigd na afgifte of is vervalst. De in de speciale vervoervoorwaarden vermelde procedure dient in dergelijke gevallen te worden gevolgd.

5.1.5

Wanneer de elektronische gegevens of het beveiligingscertificaat in de elektronische vervoerbewijzen niet leesbaar is, dient de reiziger een nieuw vervoerbewijs aan te schaffen. De reiziger kan de onleesbare elektronische vervoerbewijzen verzenden naar de verstrekker om tot een oplossing te komen of terugbetaling te verkrijgen.

5.1.6

De speciale vervoervoorwaarden bepalen of en onder welke voorwaarden kinderen zonder begeleiding mogen reizen.

5.1.7

Gehandicapten en personen met verminderde mobiliteit dienen minimaal 48 uur van tevoren aan te geven dat ze assistentie nodig hebben. Indien ze assistentie nodig hebben, dienen ze de instructies van de vervoerders op te volgen. Waar nodig kunnen vervoerders een kortere kennisgevingstermijn overeenkomen.

5.2 Gedurende de reis

5.2.1

De reiziger moet instappen vóór de vertrektijd die staat aangegeven in de gepubliceerde dienstregeling, zodat de treinen op tijd kunnen vertrekken. Als de reiziger niet instapt vóór de vertrektijd van de trein of, waar van toepassing, binnen de tijdspanne voorafgaand aan vertrek en aangegeven in de speciale vervoersvoorwaarden, zal het kunnen reizen met de trein niet worden gegarandeerd.

5.2.2

De reiziger moet gedurende de hele reis in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. De Reiziger moet zijn vervoerbewijs op verzoek aan spoorwegpersoneel tonen en bewaren totdat ze het station van bestemming heeft verlaten. De reiziger zonder geldig vervoerbewijs dient mogelijk een toeslag op de vervoerprijs te betalen. Bij weigering kan hij van het vervoer worden uitgesloten.

5.2.3

De reiziger met een speciaal vervoerbewijs (dat bijvoorbeeld is afgegeven op naam van de reiziger, afgegeven tegen een kortingstarief of op een speciale manier is betaald) dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren en te kunnen aantonen dat hij recht heeft op het vervoerbewijs, overeenkomstig de speciale vervoervoorwaarden.

5.2.4

Spoorwegpersoneel kan vervoerbewijzen inhouden voor controledoeleinden. In dergelijke gevallen ontvangt de reiziger een vervangend vervoerbewijs of een ontvangstbewijs.

5.2.5

Onverminderd de speciale vervoervoorwaarden mag de reiziger zijn reis niet naar eigen goeddunken onderbreken en hervatten.

5.2.6

Een vervoerbewijs geeft recht op vervoer in de vermelde klasse en, in voorkomend geval, op de plaats die de passagier heeft gereserveerd. De speciale vervoervoorwaarden voorzien in gevallen waarin slechts een lagere klasse wordt aangeboden voor een gedeelte van de reis. Gereserveerde plaatsen moeten worden opgeëist binnen vijftien minuten na

vertrek van het station waarvandaan de reservering is geboekt, anders verliest de reiziger mogelijk zijn aanspraak op de gereserveerde plaats.

5.2.7

De reiziger mag slechts één zitplaats innemen. Gereserveerde plaatsen voor personen met verminderde mobiliteit of gezinnen met kinderen dienen te worden vrijgegeven.

5.2.8

De reiziger dient de instructies van het personeel van de spoorwegondernemingen, de stationsbeheerder en de infrastructuurbeheerder op te volgen. Met name dient de reiziger zich te houden aan de voorschriften voor het gebruik van locaties en faciliteiten en aan eventuele speciale voorwaarden om toegang tot bepaalde treinen te krijgen.

5.2.9

De reiziger dient zich te houden aan alle formaliteiten van douane, politie en gezondheidsautoriteiten, en aan de voorschriften van andere autoriteiten inclusief visumverplichtingen. Als de vervoerder de kosten draagt van terugkeer of (mogelijk) verblijf voorafgaand aan terugkeer van reizigers zonder geldige toegangsdocumenten, dan heeft de vervoerder het recht om deze kosten bij genoemde reizigers in rekening te brengen. Tegenover deze reizigers kan de vervoerder de terugbetaling weigeren van ongebruikte gedeelten van de vervoerbewijzen voor de oorspronkelijk geplande reis, gebaseerd op de speciale vervoersvoorwaarden.

5.2.10

Het is verboden te roken in de ruimten en gebieden waar roken niet is toegestaan, zelfs niet wanneer de medereizigers hiermee instemmen.

5.2.11

De vervoerder kan overeenkomstig de toepasselijke nationale wetgeving een sanctie opleggen wanneer een reiziger misbruik maakt van alarm- en noodapparatuur.

5.2.12

De reiziger die de veiligheid van het vervoer of andere reizigers in gevaar brengt of die andere reizigers op een onaanvaardbare manier hindert, kan van vervoer worden uitgesloten en heeft geen recht op terugbetaling van zijn vervoerbewijs.

Artikel 6 Handbagage

6.1

De reiziger mag voor reisdoeleinden bestemde handbagage meenemen. De handbagage moet eenvoudig te verplaatsen zijn en in de daarvoor voorziene bagageruimten passen. De reiziger dient toezicht te houden op hun handbagage en deze van een naamkaartje te voorzien indien dit voorgeschreven is. Handbagage mag andere reizigers of de uitvoering van het spoorwegvervoer niet hinderen en geen schade veroorzaken aan bijvoorbeeld andere reizigers, andere handbagage of treinapparatuur. De speciale vervoersvoorwaarden bepalen welke sancties in dergelijke gevallen kunnen worden opgelegd.

6.2

Het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID -Aanhangsel C bij COTIF) en in het bijzonder punt 1.1.3.8. in dit aanhangsel (www.otif.org) zijn van toepassing op het vervoer van gevaarlijke goederen. In het algemeen zijn enkel stoffen en artikelen die zijn verpakt voor detailhandelsverkoop en bedoeld voor persoonlijk of huishoudelijk gebruik of voor recreatieve of sportieve activiteiten zijn toegestaan. Voor informatiedoeleinden raadplege men de "Notice concerning the carriage of dangerous goods in passenger trains" op www.cit-rail.org.

6.3

Het is verboden om wapens en munitie in treinen mee te nemen. In de speciale vervoervoorwaarden zijn de uitzonderingen en de procedures in dergelijke gevallen vastgelegd.

6.4

Gevonden voorwerpen dienen direct te worden gemeld aan het spoorwegpersoneel. De vervoerder kan zonder toezicht handbagage onderzoeken, inclusief de inhoud, en deze uit de trein verwijderen en vernietigen als de vervoerder of de autoriteiten dit voor de veiligheid van het vervoer of de reizigers nodig achten.

6.5

Fietsen kunnen als handbagage worden vervoerd volgens de bepalingen van de speciale vervoervoorwaarden.

Artikel 7 Dieren

7.1

De reiziger mag dieren in treinen vervoeren voor zover dit wordt toegestaan door de vervoerder. Als de vervoerder dit toestaat, zijn de speciale vervoervoorwaarden van toepassing.

7.2

Onverminderd de toepasselijke wetgeving gelden geen beperkingen voor als zodanig herkenbare geleidehonden van blinde en gehandicapte personen.

Artikel 8 Ingeschreven bagage en voertuigen

Als vervoerders het vervoer van ingeschreven bagage en voertuigen aanbieden, zijn de speciale vervoervoorwaarden van toepassing.

Artikel 9 Vertragingen

9.1 Annuleringen van treinen en verwachte vertragingen

9.1.1

Indien een trein wordt geannuleerd of wanneer de vervoerder uit ervaring objectief gezien meent dat de in de vervoerovereenkomst vermelde bestemming met een vertraging van meer dan 60 minuten wordt bereikt, kunnen reizigers overeenkomstig punt 9.1.3 hieronder:

a. terugbetaling vorderen van de vervoerkosten voor de reis die niet is uitgevoerd of het gedeelte van de reis dat niet is uitgevoerd en/of het gedeelte dat is uitgevoerd maar niet langer een doel dient, alsmede gratis vervoer terug naar het beginpunt van de reis, of

b. de reis zo nodig via een andere route voortzetten, zodra dit mogelijk is maar desalniettemin uiterlijk binnen 48 uur.

9.1.2.

Als het vervoerbewijs ook geldig is voor de terugreis en dit vervoerbewijs wordt gebruikt overeenkomstig hun reisplannen, wordt alleen dat gedeelte van het totale tarief gerestitueerd dat overeenkomt met de heenreis.

9.1.3

Terugkeren naar het beginpunt van de reis of voortzetting van de reis is alleen mogelijk via de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst. Dit dient te gebeuren onder voorwaarden die vergelijkbaar zijn met de oorspronkelijke reis.

9.2 Opgelopen vertragingen

9.2.1

Als de reiziger geen aanspraak uit hoofde van punt 9.1.1 a) hierboven indient en de in de overeenkomst vermelde plaats van bestemming bereikt met een vertraging van 60 minuten of meer, vergoedt de vervoerder 25% van het de vervoerprijs die wordt berekend overeenkomstig punt 9.3.1 hieronder. Bij vertragingen van 120 minuten of meer, bedraagt de vergoeding 50% van de vervoerprijs die wordt berekend overeenkomstig punt 9.3.1 hieronder. Punten 9.5.1 en 9.5.2 hieronder blijven van toepassing.

9.2.2

Op verzoek van de reiziger bevestigt het spoorwegpersoneel op de trein die vertraging heeft of ander bevoegd personeel de vertraging.

9.3 Afhandeling van terugbetalingen en vergoedingen

9.3.1

De vergoeding wordt berekend op basis van de vervoerprijs die overeenkomt met die van de vertraagde trein. Als dit deel van de vervoerprijs niet specifiek op het vervoerbewijs wordt vermeld, dient te worden uitgegaan van het deel van vervoerprijs dat de reiziger heeft betaald voor die reis met alleen die trein. De speciale vervoer voorwaarden zijn van toepassing op kortings- en reserveringskaarten, seizoenskaarten en andere soorten treinabonnementen.

9.3.2

De vervoerprijs waarop terugbetalingen en vergoedingen worden gebaseerd, is inclusief bijkomende kosten (zoals reserveringskosten of toeslagen), maar exclusief servicekosten.

9.3.3

De vervoerder kan terugbetalingen en vergoedingen betalen in de vorm van vouchers. Vouchers zijn over het algemeen gedurende een jaar geldig en kunnen alleen worden ingewisseld bij de verstrekker en/of de tussenpersoon voor de aangewezen diensten. Op het verzoek van de reiziger

betaalt de vervoerder terugbetalingen en vergoedingen geldelijk uit in een door de vervoerder gekozen vorm, zoals via een overschrijving, met een cheque of in contanten.

9.3.4

Terugbetalingen en vergoedingen worden binnen een maand na aanvraag bij de bevoegde dienst verwerkt (punt 9.2.3 hierboven) In principe worden bedragen van minder dan EUR 4 niet uitbetaald. Kosten voor financiële transacties komen voor rekening van de vervoerder.

9.4 Niet-voortzetting van de reis op dezelfde dag

Onverminderd de toepassing van punt 9.5.3 hieronder, indien de reizigers hun reis niet op dezelfde dag kunnen voortzetten in overeenstemming met de vervoerovereenkomst ten gevolge van een geannuleerde of vertraagde trein of een gemiste aansluiting, of als voortzetting van de reis op dezelfde dag redelijkerwijs niet kan worden gevraagd gezien de omstandigheden, zal vervoerder de redelijke kosten terugbetalen voor het informeren van personen die op deze reizigers staan te wachten, en zal vervoerder:

- a. redelijke accommodatie bieden, inclusief de benodigde transfer, of
- b. redelijke kosten voor accommodatie terugbetalen, inclusief de benodigde transfer.

De Vervoerder kan alternatief vervoer aanbieden (zoals bus, metro, taxi).

9.5 Vrijstelling van aansprakelijkheid voor vertragingen

9.5.1

De vervoerder is vrijgesteld van aansprakelijkheid voor opgelopen vertraging (punt 9.2 hierboven) voor zover de vertraging wordt veroorzaakt door vervoerdiensten:

- a. die volledig worden uitgevoerd buiten het grondgebied van een Lidstaat van de EU, Zwitserland en Noorwegen;
- b. die gedeeltelijk worden uitgevoerd buiten het grondgebied van een lidstaat van de EU, Zwitserland en Noorwegen, op voorwaarde dat de vertraging buiten deze staten optreedt;
- c. die zijn vrijgesteld van de PRR;
- d. die niet betrokken zijn bij de vervoerovereenkomst (zoals bus, tram, metro tussen treinstations in dezelfde agglomeratie);
- e. over de zee of binnenwaterwegen; in dat geval is elk vervoermiddel onderworpen aan de eigen regelingen betreffende aansprakelijkheid voor vertragingen.

9.5.2

Bovendien worden vervoerders vrijgesteld van aansprakelijkheid voor opgelopen vertragingen (punt 9.2 hierboven), indien reizigers zijn geweest op mogelijke vertragingen voordat ze hun vervoerbewijs kochten, of indien de aankomstvertraging op de bestemmingspunten zoals gedefinieerd in hun vervoerovereenkomsten minder dan 60 minuten bedraagt als ze hun reis voortzetten via een alternatieve trein of route.

9.5.3

Vervoerders worden vrijgesteld van aansprakelijkheid voor niet-voortzetting van de reis op dezelfde dag (punt 9.4 hierboven), indien de gebeurtenis is veroorzaakt door:

- a. omstandigheden buiten de uitoefening van de spoorwegactiviteiten die de vervoerder niet had kunnen voorkomen, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de bijzondere omstandigheden van het geval, en waarvan het de gevolgen niet had kunnen verhinderen;
- b. schuld van de reiziger;
- c. het gedrag van derden dat de vervoerder niet had kunnen voorkomen, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de bijzondere omstandigheden van het geval, en waarvan het de gevolgen niet had kunnen verhinderen. De infrastructuurbeheerder of een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, worden niet aangemerkt als derde;
- d. verkeersbeperkingen van stakingen waarover de reizigers afdoende zijn geïnformeerd.

Artikel 10 Assistentie bij vertragingen

Bij een voorzienbare vertraging van 60 minuten of meer neemt de vervoerder alle redelijke en proportionele maatregelen om de reizigers bij te staan. Voor zover mogelijk en rekening houdend met de wachttijd omvatten deze maatregelen het uitdelen van verfrissingen en maaltijden en, overeenkomstig punt 9.4 hierboven, het zorgen voor accommodatie en de organisatie van alternatief vervoer. Speciale aandacht dient uit te gaan naar de behoeften van personen met verminderde mobiliteit.

Artikel 11 Letsel

11.1

De aansprakelijkheid van de vervoerder voor dood en letsel van de reizigers is vastgelegd in de Uniforme regelen (CIV), onverminderd de nationale wetgeving die de reiziger een grotere vergoeding verleent voor de geleden schade. Geldende nationale wetgeving is van toepassing op de aansprakelijkheid voor binnenlands vervoer in landen die geen lidstaat van de EU zijn. Onverminderd artikel 31 CIV is het geldende zeerecht van toepassing op de aansprakelijkheid van vervoerders ter zee.

11.2

De vervoerder die aansprakelijk is overeenkomstig artikel 56 § 1 en artikel 26 §5 CIV dient passende bedragen vooruit te betalen aan reizigers of personen die van hen afhankelijk zijn, voor de dekking van directe financiële behoeften ingeval van dood of letsel van een reiziger in een Lidstaat van de EU indien de vervoersdienst in kwestie niet is vrijgesteld van de PRR. In geval van overlijden wordt een bedrag van EUR 21.000 per reiziger vooruitbetaald. In geval van letsel worden relevante en redelijke kosten tot een maximum EUR 21.000 per reiziger vooruitbetaald.

11.3

Vooruitbetalingen betekenen niet dat de vervoerder aansprakelijkheid erkent en worden verrekend met eventuele vergoeding die naderhand wordt uitbetaald. De vooruitbetaling kan worden teruggevorderd indien het verlies of de schade door opzet of nalatigheid van de reiziger is veroorzaakt of indien de ontvanger geen recht op ontvangst van de betaling had.

11.4

Voor zover dit verenigbaar is met de bescherming van zijn belang, verleent de vervoerder die de verantwoordelijkheid afwijst, steun bij het

indienen van schadeclaims tegen derden op verzoek van de reiziger (waarbij ze bijvoorbeeld waar nodig documenten doorsturen, inzicht in onderzoeksrapporten bieden en rapporten leveren).

12 Verlies van en schade aan eigendommen

De aansprakelijkheid van de vervoerder voor handbagage en dieren onder toezicht van de reiziger wordt vastgelegd in de Uniforme regelen (CIV), onverminderd de nationale wetgeving die de reiziger een grotere vergoeding verleent voor de geleden schade. Geldende nationale wetgeving is van toepassing op de aansprakelijkheid voor binnenlands vervoer in landen die geen Lidstaat van de EU zijn. Binnen Lidstaten van de EU, Zwitserland en Noorwegen zijn de beperkingen van artikel 34 CIV niet van toepassing op de aansprakelijkheid voor hulpmiddelen bestemd voor het vervoer van personen met een handicap en personen met een verminderde mobiliteit.

13 Claims en klachten

13.1 Claims vanwege persoonlijk letsel

13.1.1

De hiertoe gerechtigde moet zijn claim in verband met de aansprakelijkheid van de vervoerder in het geval van dood of persoonlijk letsel van de reiziger schriftelijk, binnen twaalf maanden nadat hij kennis heeft genomen van het verlies of de schade indienen bij de vervoerder die het gedeelte van de reis heeft uitgevoerd waar het ongeluk zich heeft voorgedaan. Als dit gedeelte van de reis niet is uitgevoerd door de vervoerder maar door een ondervervoerder, kan de betrokkene zijn claim in plaats hiervan indienen bij deze ondervervoerder.

13.1.2

Wanneer het vervoer het voorwerp vorm van één en dezelfde overeenkomst en door meerdere opvolgende vervoerders wordt uitgevoerd, mag de claim worden ingediend bij de eerste of laatste vervoerder of bij de vervoerder waarvan het hoofdkantoor, filiaal of kantoor dat de vervoerovereenkomst is aangegaan, is gevestigd in de staat waarin de reiziger woonplaats of zijn gewone verblijfplaats heeft.

13.2 Overige claims en klachten

13.2.1

De hiertoe gerechtigde moet overige claims en klachten schriftelijk indienen bij de verstrekker van het vervoerbewijs of bij een van de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst, binnen drie maanden na het afleggen van de treinreis. Ook het originele vervoerbewijs en elk ander nuttig document (bij voorbeeld bevestiging van de vertraging door de vervoerder) dienen te worden voorgelegd.

13.2.2

De vervoerder bij wie de claims of klachten worden ingediend, dient binnen één maand na ontvangst een met reden omkleed antwoord te sturen naar de reiziger. In voorkomend geval stuurt de vervoerder claims en klachten door naar de verantwoordelijke vervoerder, waarbij de reiziger tegelijkertijd hierover wordt geïnformeerd. Vervolgens geeft de

vervoerder de reiziger binnen drie maanden na ontvangst een definitief antwoord van zijn claim of klacht.

13.2.3

Details over terzake bevoegde afdelingen alsmede de desbetreffende adressen en werktalen zijn vermeld op www.cit-rail.org. Deze informatie is ook verkrijgbaar via de websites van ondernemingen die de GCC-CIV/PRR toepassen en in de meeste gevallen bij hun verkooppunten die klanten adviezen verstrekken.

Artikel 14 Rechtsgedingen

Ondernemingen waartegen een rechtsgeding kan worden aangespannen

14.1.1

Een rechtsgeding rond de aansprakelijkheid van de vervoerder bij dood of persoonlijk letsel van de reiziger kan alleen worden aangespannen tegen de vervoerder die dat deel van de reis heeft uitgevoerd waar het ongeluk zich heeft voorgedaan. Als dat deel van de reis niet is uitgevoerd door de vervoerder maar door een ondervervoerder, kan de rechthebbende zijn rechtsvordering ook instellen jegens deze ondervervoerder.

14.1.2

Een rechtsgeding tot het terugbetalen van een krachtens de vervoerovereenkomst betaald bedrag, kan worden ingesteld tegen de vervoerder die het bedrag heeft ontvangen of de vervoerder ten gunste van wie het bedrag is ontvangen.

14.1.3

Een rechtsgeding vanwege terugbetaling en vergoeding voor vertragingen en andere rechtsgedingen op basis van de vervoerovereenkomst kunnen uitsluitend worden ingesteld jegens de eerste of laatste vervoerder of jegens de vervoerder die dat deel van het vervoer heeft uitgevoerd waar het feit dat tot de rechtsvordering heeft geleid zich heeft voorgedaan

14.1.4

Artikel 56 §3 CIV is van toepassing op rechtsvorderingen voor ingeschreven bagage en voertuigen op basis van de vervoerovereenkomst.

14.1.5

Indien de rechthebbende kan kiezen tussen verschillende ondernemingen, vervalt zijn keuzerecht zodra hij tegen een van deze ondernemingen een rechtsgeding instelt.

14.2 Verjaring en begrenzing van rechtsgedingen

De periode van verjaring en begrenzing van rechtsgedingen voorzien in de artikelen 58 tot 60 CIV zijn van toepassing op alle rechtsgedingen op basis van de vervoerovereenkomst (drie jaar voor schade gebaseerd op de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood van, of persoonlijk letsel aan, reizigers; een jaar voor andere rechtsgedingen voortkomende uit de vervoerovereenkomst).

14.3 Jurisdictie

Rechtsgedingen gegrond op de vervoerovereenkomst kunnen slechts worden ingesteld bij de rechtbanken van de Lidstaten van de Intergouvernementele organisatie voor het internationaal spoorwegvervoer (OTIF) of van de EU waar de verwerende partij haar woonplaats of haar gewone verblijfplaats heeft. Rechtsgedingen mogen niet worden voorgelegd aan andere rechtbanken of tribunalen.

14.4 Toepasselijk recht

Als de nationale wetgeving van verschillende staten van toepassing is, geldt de wetgeving van de staat waarin de betrokkene zijn rechten uitoefent, inclusief de regels in verband met internationaal privaatrecht.