



# **Algemene voorwaarden voor spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR)**

Van toepassing vanaf 1 oktober 2013

# Inhoud

	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Algemene en bijzondere vervoervoorwaarden</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Rechtsgrond</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Vervoerovereenkomst</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Vervoerbewijzen en reserveringen</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>6</b>
<b>4.2</b>	<b>Aankoop</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Verplichtingen van de reiziger</b>	<b>7</b>
<b>5.1</b>	<b>Voorafgaand aan de reis</b>	<b>7</b>
<b>5.2</b>	<b>Gedurende de reis</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Handbagage</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Dieren</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Bagage en voertuigen</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Vertragingen</b>	<b>9</b>
<b>9.1</b>	<u>Annuleringen en verwachte vertragingen</u>	<b>9</b>
<b>9.2</b>	<u>Opgelopen vertragingen</u>	<b>10</b>
<b>9.3</b>	<u>Behandeling van terugbetalingen en vergoedingen</u>	<b>10</b>
<b>9.4</b>	<u>Niet-voortzetting van de reis op dezelfde dag</u>	<b>12</b>
<b>9.5</b>	<u>Vrijstelling van aansprakelijkheid voor vertragingen</u>	<b>12</b>

<b>10</b>	<b>Bijstand in geval van vertragingen</b>	<b>13</b>
<b>11</b>	<b>Personenschade</b>	<b>14</b>
<b>12</b>	<b>Materiële schade</b>	<b>14</b>
<b>13</b>	<b>Vorderingen en klachten</b>	<b>15</b>
<b>13.1</b>	<u>Vorderingen wegens personenschade</u>	<b>15</b>
<b>13.2</b>	<u>Overige vorderingen en klachten</u>	<b>15</b>
<b>14</b>	<b>Rechtsvorderingen</b>	<b>16</b>
<b>14.1</b>	<u>Ondernemingen waartegen een rechtsvordering kan worden ingesteld</u>	<b>16</b>
<b>14.2</b>	Verjaring en verval	<b>16</b>
<b>14.3</b>	<u>Jurisdictie</u>	<b>16</b>
<b>14.4</b>	<u>Toepasselijk recht</u>	<b>17</b>



---

## Algemene voorwaarden voor spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR)

---

1 oktober 2013

### Inleiding

De algemene voorwaarden voor het spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR) hebben tot 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 zijn 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.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org)) en op de website van de UIC/CIT/ CER ([www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info)). In principe kunnen ze ook worden geraadpleegd bij de verkooppunten van spoorwegondernemingen die informatie verstrekken aan de klanten.

### Artikel 1 Algemene en bijzondere vervoervoorwaarden

- 1.1 De GCC-CIV/PRR regelen de 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 bijzondere vervoervoorwaarden.
- 1.2 De bijzondere vervoervoorwaarden kunnen afwijken van de GCC-CIV/PRR. Indien de bijzondere 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 reiziger 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 bijzondere vervoervoorwaarden vormen bij het sluiten van de vervoerovereenkomst een integraal onderdeel (punt 3.2 hieronder).

### Artikel 2 Rechtsgrond

- 2.1 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. de nationale wetgeving,

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

- 2.2 Wanneer het vervoer van reizigers geregeld wordt door een enkele vervoerovereenkomst en het naast het spoorwegvervoer vervoer te lucht, over de weg, binnenwateren of over zee omvat, wordt elk vervoermiddel onderworpen aan het voor dat middel geldende recht in de mate dat het moet worden toegepast of als dit zo contractueel werd overeengekomen, onverminderd de artikelen 1 en 31 CIV.

### **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 De vervoerovereenkomst bestaat uit:

- a. de GCC CIV/PRR;
- b. de bijzondere 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 bijzondere vervoervoorwaarden, hebben laatstgenoemde voorwaarden voorrang. In geval van tegenstrijdigheden in de bijzondere vervoervoorwaarden prevaleren de voorwaarden die het gunstigst zijn voor de reiziger.

- 3.3 Vervoerovereenkomsten worden vastgelegd in vervoerbewijzen, in de vorm van een traditioneel papieren vervoerbewijs of in 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 verschillende vervoerovereenkomsten beschouwd. Ze vormen slechts één vervoerovereenkomst als de bijzondere vervoervoorwaarden hierin voorzien.

Meerdere elektronische vervoerbewijzen houden verschillende vervoerovereenkomsten in. Ze vormen slechts één vervoerovereenkomst als ze elektronisch gekoppeld zijn en de bijzondere vervoervoorwaarden hierin voorzien.

- 3.6 Eén vervoerbewijs kan ook meerdere vervoerovereenkomsten inhouden, op voorwaarde dat dit duidelijk wordt vermeld in de bijzondere vervoervoorwaarden.
- 3.7 Vervoer tussen twee treinstations in dezelfde agglomeratie via een ander vervoermiddel dan de trein (bus, tram, metro, taxi, fiets) of te voet, maakt geen deel uit van de vervoerovereenkomst en wordt uitgevoerd in overeenstemming met de wetgeving die van toepassing is op het desbetreffende vervoermiddel.
- 3.8 Het voor- of navervoer met een ander vervoermiddel dan de trein, of tussen twee treinen in, houdt een enkele vervoerovereenkomst in als het gedekt wordt door één vervoerbewijs, onverminderd punt 3.6, of als hierin voorzien wordt door de bijzondere vervoervoorwaarden van de betrokken 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, alsmede de talen waarin en de lettertekens waarmee zij moeten worden gedrukt en ingevuld.
- 4.1.2 Elektronische vervoerbewijzen zijn onderworpen aan de bijzondere 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 vermeld zijn: 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 vervoerbewijs, 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](http://www.cit-rail.org) en [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info).
- 4.1.4 De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen of reserveringen optioneel dan wel verplicht zijn.
- 4.1.5 De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen 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 worden betaald in een andere valuta dan de nationale valuta van de vervoerder of dan die welke 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 bijzondere voorwaarden bepalen de voorwaarden voor het terugnemen en het omruilen van vervoerbewijzen, voor het betalen van de vervoerprijs (behoudens de gevallen van terugbetaling of compensatie naar aanleiding van geannuleerde of vertraagde treinen – zie punt 9.1.1 hieronder), alsook welke kosten hiervoor in rekening worden gebracht. Een omruiling beëindigt de oorspronkelijke overeenkomst en laat een nieuwe overeenkomst tot stand komen. Het terugnemen, het omruilen of het terugbetalen van onleesbare of beschadigde vervoerbewijzen kan worden geweigerd. Terugbetalingen gebeuren volgens dezelfde methode waarmee het vervoerbewijs is betaald of, indien van toepassing, als waardebon.
- 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 het vervoerbewijs met zijn aanwijzingen overeenstemt.
- 5.1.2 Tenzij anders bepaald in de bijzondere vervoervoorwaarden, heeft de reiziger geen recht op een korting nadat hij het vervoerbewijs heeft gekocht.
- 5.1.3 De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen of de reiziger zijn vervoerbewijs zelf moeten valideren voor hij in de trein stapt.
- 5.1.4 Vervoerbewijzen zijn ongeldig indien vermeldingen ontbreken die door de reiziger moet worden ingevuld, indien de reiziger zijn vervoerbewijs niet heeft gevalideerd zoals vereist of als het vervoerbewijs is gewijzigd na afgifte of is vervalst. De in de bijzondere 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 zijn, 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 bijzondere vervoer voorwaarden bepalen of en onder welke voorwaarden kinderen zonder begeleiding mogen reizen.

5.1.7 Personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit dienen minimaal 48 uur van tevoren aan te geven dat ze assistentie nodig hebben. Om de assistentie te kunnen genieten overeenkomstig de toegangsvoorwaarden van de vervoerder, dienen ze de instructies van de vervoerders op te volgen. Indien nodig kunnen vervoerders een kortere kennisgevingstermijn overeenkomen.

## 5.2 Gedurende de reis

5.2.1 De reiziger moet instappen voor de in de dienstregeling opgegeven vertrektijd opdat de trein stipt zou kunnen vertrekken. Wanneer de reiziger zich niet voor de vertrektijd aanmeldt of binnen de tijdspanne voor het vertrek zoals bepaald in de bijzondere voorwaarden, kan de toegang tot de trein worden ontzegd.

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

5.2.3 De reiziger met een speciaal vervoerbewijs (bijvoorbeeld afgegeven op naam van de reiziger, tegen een kortingstarief of op een speciale manier betaald) moet zich te allen tijde kunnen legitimeren en kunnen aantonen dat hij recht heeft op dit vervoerbewijs overeenkomstig de bijzondere vervoer voorwaarden.

5.2.4 Het spoorwegpersoneel kan vervoerbewijzen in bezit nemen voor controledoeleinden. In dergelijke gevallen ontvangt de reiziger een vervangend vervoerbewijs of een ontvangsbewijs.

5.2.5 Behoudens de bijzondere vervoer voorwaarden mag de reiziger zijn reis niet naar eigen goeddunken onderbreken en hervatten.

5.2.6 Een vervoerbewijs geeft recht op vervoer in de op het vervoerbewijs vermelde klas en, in voorkomend geval, op de plaats die de reiziger heeft gereserveerd. De bijzondere vervoer voorwaarden bepalen gevallen waarin mogelijk slechts lagere klassen worden aangeboden voor een gedeelte van de reis. Gereserveerde plaatsen moeten binnen vijftien minuten na vertrek uit het station vanaf waar de reservering geldt, worden opgeëist, op straffe van verlies van zijn aanspraak op zijn gereserveerde plaats.

5.2.7 De reiziger mag slechts één zitplaats innemen. Gereserveerde plaatsen voor personen met beperkte mobiliteit of gezinnen met kinderen dienen steeds aan hen te worden



vrijgegeven.

- 5.2.8 De reiziger moet de instructies van het personeel van de spoorwegondernemingen, de stationsbeheerder en de infrastructuurbeheerder opvolgen. Met name dient de reiziger zich te houden aan de voorschriften betreffende het gebruik van de instellingen en faciliteiten en in het bijzonder voor wat betreft de toegangsvoorzieningen van het stationsdomein en van de treinen.
- 5.2.9 De reiziger dient zich te houden aan alle administratieve en douane voorschriften.
- 5.2.10 Het is verboden te roken in de ruimten waar roken niet is toegestaan, evenmin 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 zijn 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 treinmaterieel. De bijzondere vervoervoorwaarden 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 de desbetreffende publicatie van het CIT ([www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org)) zijn van toepassing op het vervoer van gevaarlijke goederen. Enkel stoffen en artikelen die zijn verpakt voor detailhandelsverkoop en bedoeld voor persoonlijk of huishoudelijk gebruik of voor recreatieve of sportieve activiteiten zijn toegestaan.
- 6.3 Het is verboden om wapens en munitie in treinen mee te nemen. De bijzondere vervoervoorwaarden bepalen de uitzonderingen en procedures in dergelijke gevallen.
- 6.4 Gevonden voorwerpen dienen onmiddellijk te worden gemeld aan het spoorwegpersoneel. De vervoerder kan handbagage zonder toezicht 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

bijzondere vervoervoorwaarden.

## **Artikel 7 Dieren**

- 7.1 De reiziger mag dieren in treinen vervoeren voor zover dit wordt toegestaan door de vervoerder. In dit geval bepalen de bijzondere vervoervoorwaarden de modaliteiten van het vervoer.
- 7.2 Onverminderd de toepasselijke wetgeving gelden geen beperkingen voor als zodanig herkenbare assistentiehonden.

## **Artikel 8 Ingeschreven bagage en voertuigen**

Indien vervoerders het vervoer van ingeschreven bagage en voertuigen aanbieden, zijn de bijzondere vervoervoorwaarden van toepassing.

## **Artikel 9 Vertragingen**

### 9.1 Annuleringen en verwachte vertragingen

9.1.1 Indien een trein wordt geannuleerd of vertraging heeft en indien 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. de terugbetaling eisen 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 , samen met kosteloze terugkeer naar het vertrekpunt van de reis, of
- b. de reis, zo nodig langs een andere route , , voortzetten bij de vroegste gelegenheid en ten laatste binnen 48 uur.

9.1.2. Als het vervoerbewijs geldig was voor een heen- en terugreis en het ook effectief gebruikt werd voor deze voorziene heen- of terugreis, dan wordt alleen het gedeelte van het vervoerbewijs terugbetaald dat overeenkomt met de treinreis die niet werd afgelegd.

9.1.3 Het gratis 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 vergelijkbare vervoersomstandigheden als de oorspronkelijk voorziene reis.

### 9.2 Opgelopen vertragingen

9.2.1 Indien de reiziger geen aanvraag 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 de vervoerprijs die wordt berekend overeenkomstig punt 9.3.1 hieronder. In geval van vertragingen van 120

minuten of meer, bedraagt de vergoeding 50% van de vervoerprijs die wordt berekend overeenkomstig punt 9.3.1 hieronder. Dit artikel is van toepassing onverminderd de bepalingen van de punten 9.5.1 en 9.5.2 hierna.

- 9.2.2 Op verzoek van de reiziger levert het spoorwegpersoneel in de trein die vertraging heeft of ander bevoegd personeel een vertragingssattest af.

### 9.3 Behandeling van terugbetalingen en vergoedingen

- 9.3.1 De vergoeding wordt berekend op basis van de vervoerprijs die overeenkomt met de vervoerprijs 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 de vervoerprijs dat de reiziger zou hebben betaald voor die reis met alleen die trein. De bijzondere vervoervoorwaarden zijn van toepassing op kortings- en reserveringskaarten, speciale aanbiedingen, treinabonnementen en vrijbiljetten.

- 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 waardebonnen. Waardebonnen zijn over het algemeen gedurende een jaar geldig en kunnen enkel worden ingewisseld bij de vervoerder die ze heeft uitgegeven en / of voor de aangegeven vervoerdienst. 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 13.2.1). 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 krijgt de reiziger, die zijn reis niet op dezelfde dag kan voortzetten in overeenstemming met de vervoerovereenkomst, ten gevolge van een geannuleerde of vertraagde trein of een gemiste aansluiting, of als de voortzetting van de reis op dezelfde dag redelijkerwijs niet kan worden gevraagd gezien de omstandigheden, de redelijke kosten terug van de vervoerder voor het informeren van personen die op de reiziger staan te wachten en zal de vervoerder:

- a. redelijke accommodatie aanbieden, 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, enz.).

### 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, taxi, fiets, tussen treinstations in dezelfde agglomeratie);

e. die geleverd werden door andere vervoermiddelen (luchtvaart, wegvervoer, over zee of binnenwateren). In dat geval is elk vervoermiddel aansprakelijk voor de vertragingen volgens zijn eigen regels.

9.5.2 Bovendien wordt de vervoerder vrijgesteld van zijn aansprakelijkheid voor de opgelopen vertraging (punt 9.2 hierboven) indien de reizigers zijn geweest op mogelijke vertragingen alvorens ze hun vervoerbewijs kochten ; of indien de vertraging minder dan 60 minuten bedraagt bij aankomst op de bestemming bepaald in de vervoervereenkomst als ze hun reis voortzetten met een alternatieve trein of langs een andere route.

9.5.3 De vervoerder wordt van zijn aansprakelijkheid vrijgesteld 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 ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval niet kon voorkomen en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;
- b. schuld van de reiziger;
- c. het gedrag van een derde, dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon voorkomen en waarvan de vervoerder de gevolgen niet kon verhinderen. De infrastructuurbeheerder of een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, worden niet aangemerkt als derde;
- d. verkeersbeperkingen als gevolg van stakingen waarover de reiziger afdoende zijn geïnformeerd.

#### **Artikel 10 Bijstand in geval van vertragingen**

In geval van een voorziene vertraging van 60 minuten of meer neemt de vervoerder alle redelijke en proportionele maatregelen om de reizigers bij te staan. In de mate van het mogelijke en in verhouding tot de voorziene wachttijd omvatten deze maatregelen het aanbieden van drank en maaltijden alsook, overeenkomstig punt 9.4 hierboven, het zorgen voor accommodatie en de organisatie van alternatief vervoer. Bijzondere aandacht moet worden besteed aan de behoeften van personen met beperkte mobiliteit.

#### **Artikel 11 Personenschade**

11.1 De aansprakelijkheid van de vervoerder voor overlijden 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. De 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 overlijden 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 voor de gebeurtenis waaruit de schade is ontstaan en worden verrekend met een 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 had op ontvangst van de betaling .
- 11.4 Voor zover dit verenigbaar is met de bescherming van zijn belangen, biedt de vervoerder die de verantwoordelijkheid afwijst, op verzoek van de reiziger, voldoende steun bij het indienen van schadevergoedingsvorderingen tegen derden ( eventueel documenten doorsturen of leveren, inzicht in onderzoeksrapporten bieden e.d.).

## **12 Materiële schade**

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 toekent voor de geleden schade. De 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 beperkte mobiliteit.

## **13 Vorderingen en klachten**

### Vorderingen wegens personenschade

- 13.1.1 De rechthebbende moet zijn vordering in verband met de aansprakelijkheid van de vervoerder in het geval van overlijden of persoonlijk letsel van de reiziger schriftelijk, binnen een termijn van 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. Indien dit gedeelte van de reis niet is uitgevoerd door de vervoerder maar door een ondervoerder, kan de rechthebbende zijn vordering indienen bij deze ondervoerder.
- 13.1.2 Wanneer het vervoer het voorwerp vormt van één en dezelfde overeenkomst en door meerdere opvolgende vervoerders wordt uitgevoerd, kan de vordering worden ingediend bij zowel de eerste als de laatste vervoerder alsook bij de vervoerder die zijn hoofdkantoor, filiaal of vestiging waar de vervoerovereenkomst werd gesloten, heeft in de Staat waarin de reiziger zijn woonplaats of zijn gewone verblijfplaats heeft.

## 13.2 Overige vorderingen en klachten

- 13.2.1 Overige vorderingen en klachten moeten schriftelijk worden ingediend door de rechthebbende bij de verstrekker van het vervoerbewijs of bij een van de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst. Deze vorderingen en klachten moeten ingediend worden binnen een termijn van drie maanden te rekenen vanaf de beëindiging van de treinreis. De reiziger moet het originele vervoerbewijs en elk ander nuttig document (zoals bijvoorbeeld een vertragingsattest afgeleverd door de vervoerder) overleggen.
- 13.2.2 De vervoerder bij wie de vordering of klacht wordt ingediend, dient binnen één maand na ontvangst van de vordering of klacht een met reden omkleed antwoord te sturen naar de reiziger. In voorkomend geval stuurt de vervoerder vorderingen en klachten door naar de verstrekker van het vervoerbewijs en informeert tegelijkertijd de reiziger hierover. Vervolgens bezorgt de vervoerder of de verstrekker de reiziger binnen drie maanden na ontvangst van de vordering of klacht een definitief antwoord.
- 13.2.3 Informatie over de bevoegde diensten evenals hun adressen en werktalen kan worden geconsulteerd op [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org) en [www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info). Deze informatie kan ook geraadpleegd worden op de websites van de ondernemingen die de GCC-CIV/PRR toepassen en, in principe, bij hun verkooppunten die informatie verstrekken aan de klanten.

## **Artikel 14 Rechtsvorderingen**

### 14.1 Ondernemingen waartegen een rechtsvordering kan worden ingesteld

- 14.1.1 Een rechtsgeding op grond van de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van overlijden of letsel van de reiziger kan uitsluitend worden aangespannen tegen de vervoerder die dat deel van het vervoer heeft uitgevoerd gedurende welke het ongeluk zich heeft voorgedaan. Indien dat deel van de reis niet is uitgevoerd door de vervoerder maar door een ondervoerder, kan de rechthebbende zijn rechtsvordering ook instellen tegen deze ondervoerder.
- 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 geïnd of tegen degene ten voordele van wie dit bedrag is geïnd.
- 14.1.3 Een rechtsgeding tot terugbetaling en vergoeding wegens vertragingen en andere rechtsgedingen op basis van de vervoerovereenkomst kunnen uitsluitend worden ingesteld tegen de eerste of laatste vervoerder of tegen de vervoerder die dat deel van het vervoer heeft uitgevoerd gedurende welke het feit dat tot de rechtsvordering heeft geleid, zich heeft voorgedaan.
- 14.1.4 Artikel 56 §3 CIV is van toepassing op rechtsvorderingen krachtens de vervoerovereenkomst betreffende ingeschreven bagage en voertuigen.

14.1.5 Indien de rechthebbende de keuze heeft tussen meer ondernemingen, vervalt zijn keuzerecht zodra de rechtsvordering tegen een van hen is ingesteld.

#### 14.2 Verjaring en verval

De termijnen voor verjaring en verval van vorderingen bepaald in de artikelen 58 tot 60 CIV zijn van toepassing op alle schadevergoedingsvorderingen op basis van de vervoerovereenkomst (drie jaar voor vorderingen op basis van de aansprakelijkheid van de vervoerder ingeval van overlijden of letsel van de reizigers, één jaar voor de andere vorderingen die voortvloeien uit de vervoerovereenkomst).

#### 14.3 Jurisdictie

Rechtsgedingen gegrond op de vervoerovereenkomst kunnen enkel 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 of de ligging van het hoofdkantoor, het filiaal of de vestiging waar de vervoerovereenkomst is aangegaan. Rechtsgedingen mogen niet worden voorgelegd aan andere rechtbanken

#### 14. 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.