

Verpflichtungen der Reisebüros und Reiseveranstalter aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

Wer	Verpflichtung	Anzuwenden auf
Mindestinformationen (Art. 8)		
Reisebüros	<p>Auf Anfrage sind dem Fahrgast zumindest folgende Informationen zu erteilen (soweit diese verfügbar sind):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Vertragsbedingungen • Fahrpläne und Bedingungen der Fahrt mit der kürzesten Fahrzeit/zum günstigsten Fahrpreis • Zugänglichkeit, Zugangsbedingungen und Verfügbarkeit von Einrichtungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie für Fahrgäste, die Fahrräder mitführen • Verfügbarkeit von Sitzen in Raucher- und Nichtraucherzonen, 1. und 2. Klasse sowie Liege- und Schlafwagen • Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen oder Verspätungen von Verkehrsdiensten führen • Verfügbarkeit von Dienstleistungen im Zug • Verfahren zur Anzeige eines Gepäckverlusts • Angaben zum Beschwerdeverfahren 	<p>Alle Eisenbahnfahrten, sofern nicht ausgenommen*</p> <p>* Mitgliedstaaten können Schienenpersonenverkehrsdienste des Stadtverkehrs, Vorortverkehrs und Regionalverkehrs von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen</p>
Reiseveranstalter	Reiseveranstalter erteilen diese Informationen, soweit sie verfügbar sind.	
Verfügbarkeit von Fahrkarten bzw. Reiseinformations- und Buchungssysteme (Art. 9 und 10)		
Reisebüros und Reiseveranstalter	Dem Fahrgast sind Fahrkarten, Durchgangsfahrkarten und Buchungen anzubieten (soweit verfügbar).	Alle Eisenbahnfahrten
	Zur Erteilung der in Art. 9 genannten Informationen haben Reisebüros ein rechnergestütztes Informations- und Buchungssystem einzurichten. Zu diesem Zweck erlässt die Europäische Kommission bis 3. Dezember 2010 die Technischen Spezifikationen für die Interoperabilität (TSI).	Alle Eisenbahnfahrten, sofern nicht ausgenommen*
	Es dürfen keine personenbezogenen Informationen über Einzelbuchungen an andere Einrichtungen weitergegeben werden.	
Verpflichtungen im Zusammenhang mit Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (Art. 20 ff.)		
Reisebüros und Reiseveranstalter	<p>Es ist grundsätzlich verboten (es sei denn, dies ist unbedingt erforderlich, um den Zugangsregeln nachzukommen):</p> <ul style="list-style-type: none"> • für Buchungen und Fahrkarten von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einen Aufpreis zu verlangen • sich zu weigern, eine Buchung einer Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder ihr eine Fahrkarte auszustellen • zu verlangen, dass der Fahrgast von einer anderen Person begleitet wird <p>Auf jeden Fall hat sich das Reiseunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um eine annehmbare Alternative zu bemühen.</p>	Alle Eisenbahnfahrten, sofern nicht ausgenommen*
	Auf Anfrage sind Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität über die Zugänglichkeit der Eisenbahnverkehrsdienste und die Bedingungen für den Zugang zu den Fahrzeugen, sowie über deren Ausstattung zu informieren.	Alle Eisenbahnfahrten
	<p>Wird die Entgegennahme einer Buchung aus berechtigten Gründen verweigert, so ist die betroffene Person auf Anfrage innerhalb von fünf Werktagen nach der Ablehnung einer Buchung schriftlich über die entsprechenden Gründe zu informieren. Dasselbe gilt, wenn die Buchung unter der Auflage einer Begleitperson entgegengenommen wird.</p> <p>Es sind alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um Meldungen des Hilfsbedarfs entgegennehmen zu können.</p>	Alle Eisenbahnfahrten, sofern nicht ausgenommen*
	Koordination bei der Hilfeleistung mit Eisenbahnunternehmen und Bahnhofsbetreibern, sofern der Hilfsbedarf spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde.	
Reiseveranstalter	Information der Fahrgäste über ihre aus dieser Verordnung erwachsenden Rechte und Pflichten	