



Formular Antrag auf Entschädigung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Wir bedauern sehr, dass Ihnen durch eine Verspätung oder den Ausfall eines Zuges Unannehmlichkeiten entstanden sind und entschuldigen uns dafür.

Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof erhalten Sie eine Entschädigung von 25%, ab 120 Minuten von 50% des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt.

Achtung: Entschädigungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausgezahlt.

Füllen Sie das vorliegende Formular innerhalb einer Frist von drei Monaten nach Ende Ihrer Reise aus.

Legen Sie die Originalreiseunterlagen sowie etwaige Verspätungsbescheinigungen, Rechnungen usw. bei.

Frankieren und versenden Sie beiliegenden, vorgedruckten Umschlag oder hinterlegen Sie ihn an einem unserer Fahrkartenschalter.

Sind die Fahrscheine von den CFL ausgestellt, wird Ihr Antrag auf Entschädigung von den CFL bearbeitet.

Sind die Fahrscheine nicht von den CFL ausgestellt, übermitteln die CFL das vorliegende Formular an das Unternehmen, welches die Fahrkarten ausgestellt hat, oder aber ein Antrag auf Entschädigung muss von Ihnen selbst bei dem betreffenden Unternehmen eingereicht werden mittels einem von diesem Unternehmen bereitgestellten Formular.

Bei weiteren Fragen oder für weitere Informationen über Fahrgastrechte, konsultieren Sie bitte unsere Internetseite www.cfl.lu/de/prr oder wenden Sie sich an unsere Fahrkartenschalter in den Bahnhöfen Belval-Universität, Bettembourg, Esch-sur-Alzette, Ettelbruck, Luxembourg, Mersch, Rodange, Pétange, Troisvierges und Wasserbillig oder per E-Mail an prr.av@cfl.lu.

Füllen Sie dieses Formular bitte leserlich und in **großen Druckbuchstaben** mit einem Kugelschreiber in blauer oder schwarzer Farbe aus.

Nur ordnungsgemäß ausgefüllte und unterzeichnete Anfragen werden angenommen.

1. Angaben zu Ihrer Reise		am (tt/mm/jjjj)*	_____ . _____ . _____
Startbahnhof*	_____	Abfahrt laut Fahrplan*	_____ : _____ Uhr
Zielbahnhof*	_____	Ankunft laut Fahrplan*	_____ : _____ Uhr
Angekommen bin ich am* (tt/mm/jjjj)	_____ . _____ . _____	mit Zug (ICE/IC/RE/RB/etc.)*	_____ Zug-Nr.* _____ tatsächliche Ankunft*
			_____ : _____ Uhr
Erster verspäteter/ausgefallener Zug*	(ICE/IC/RE/RB/etc.)* _____	Zug-Nr.* _____	Abfahrt laut Fahrplan* _____ : _____ Uhr
Zutreffendes bitte ankreuzen und entsprechenden Bahnhof eintragen			
<input type="checkbox"/>	Ich habe den Anschluss verpasst im Bahnhof	_____	
<input type="checkbox"/>	Der letzte Umstieg erfolgte im Bahnhof	_____	
<input type="checkbox"/>	Ich habe meine Reise wegen dieser Verspätung nicht angetreten oder habe sie in nachfolgendem Bahnhof abgebrochen und bin zurückgefahren	_____	
<input type="checkbox"/>	Ich habe meine Reise wegen dieser Verspätung im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und musste mit einem anderen Verkehrsmittel/ Zug weiterfahren für das/den zusätzliche Kosten entstanden sind	_____	
* Pflichtangaben			

2. Ihre persönlichen Daten

Frau*

Herr*

Firma

Name*

Vorname*

Straße, Nr.*

PLZ, Wohnort*

Land*

Telefonnummer

E-mail*

3. Angaben zur Bankverbindung

Name der Bank*

IBAN*

BIC-Code*

Verspätungsbescheinigung

Wird vom Bahnpersonal ausgefüllt, gegebenenfalls

Verspätung

Zug _____ am (Datum) ____ . ____ . ____ in _____

Verspätung von _____ Minuten oder ausgefallen

Startbahnhof _____ Zielbahnhof _____ des Reisenden

Zu erwartende Verspätung

Verspätung von _____ Minuten und mehr Zug-Nr. _____

Datumstempel des Ausstellungsbüros

Unterschrift des Bahn-Mitarbeiters

Anschrift

 SOCIÉTÉ NATIONALE
DES CHEMINS DE FER LUXEMBOURGEOIS

Service Activité Voyageurs Trains

(AV1/Td)

B.P. 1803

L-1018 Luxembourg

Annahmestelle

ERKLÄRUNG ZUM SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN - ERSTATTUNGSFORMULAR

Die vorliegende Erklärung enthält die notwendigen Informationen und Erklärungen, wie wir Ihre persönlichen Daten erfassen, verwenden, nutzen, speichern und schützen. Sie werden außerdem über Ihre Rechte und deren Ausübung informiert.

1. Wer ist für die Verarbeitung verantwortlich?

1.1. Für die von CFL ausgestellten Fahrkarten:

Die Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (die CFL), Place de la Gare 9, L-1616 Luxemburg, ist für die Verarbeitung der Sie betreffenden und von uns verarbeiteten persönlichen Daten verantwortlich; wir sind verantwortlich für die Art und Weise, wie wir Ihre persönlichen Daten im Rahmen des vorliegenden Formulars erfassen, verwenden, freigeben, speichern und schützen.

1.2. Für die nicht von CFL ausgegebenen Fahrkarten werden Ihre über das vorliegende persönliche Formblatt erhobenen Daten von der CFL (Subunternehmer) an das Unternehmen weitergeleitet, das die Fahrkarten ausgegeben hat und Ihren Antrag bearbeiten wird.

Das die Fahrkarten ausgebende Unternehmen ist für die Verarbeitung verantwortlich.¹

2. Welche Arten von personenbezogenen Daten werden verarbeitet und für welchen Zweck?

Damit wir einen gesicherten und hochwertigen Dienst garantieren können, werden folgende Kategorien persönlicher Daten auf dem vorliegenden Formblatt verarbeitet:

- Identifikationsdaten (Name, Vorname, Anschrift(en), Telefonnummer(n) usw.)
- elektronische Identifikationsdaten (E-Mail-Adresse usw.)
- Finanzdaten (Nummer des Bankkontos) in Bezug auf Ihre Einkaufsleistungen

In allen Fällen verpflichtet sich CFL darauf zu achten, dass Ihre Daten für die festgelegten Zwecke erfasst und dass sie angemessen, sinnvoll und einzig im erforderlichen Maße angesichts des verfolgten Zwecks verarbeitet werden.

Die verfolgten Zwecke sind Folgende:

Verwaltung von Vorfällen und Beschwerden, darunter Entschädigung, des Reisenden gemäß der Verordnung (EG) 1371/2007 vom 23.10.2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr - Allgemeine Transportbedingungen für den Schienentransport von Reisenden (GCC-CIV/PRR)¹

3. Wie erfassen, verarbeiten und verwenden wir Ihre Daten?

Für den zuvor beschriebenen Zweck erfassen und verarbeiten wir Ihre Daten

- entsprechend der geltenden Vorschrift zum Schutz personenbezogener Daten, einschließlich der DS-GVO (Europäische Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016), den entsprechenden Richtlinien und gegebenenfalls den nationalen Gesetzen zur Umsetzung der DS-GVO,
- vorschriftsmäßig,
 - aufgrund der Tatsache, dass die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten für die Durchführung eines Vertrages, bei dem Sie ein Vertragspartner sind, notwendig sind,
 - auf der Grundlage Ihrer Zustimmung,
 - aufgrund der Tatsache, dass die Verarbeitung zur Einhaltung einer gesetzlichen Verpflichtung notwendig ist, der wir als Verantwortlicher unterliegen.

4. Wer hat Zugriff auf Ihre Daten?

Wir achten darauf, dass die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten unter Berücksichtigung des oben angegebenen Zwecks erfolgt.

Diese Daten werden unseren internen Abteilungen zur Verfügung gestellt, wobei die diesen Abteilungen anvertrauten Aufgaben strikt eingehalten werden.

5. Wo werden Ihre Daten verarbeitet? Werden Ihre Daten weitergeleitet?

Sofern Ihr Antrag die von einer anderen Gesellschaft als der CFL ausgegebenen Fahrkarten betrifft, wird CFL Ihre persönlichen Daten an die Gesellschaft weiterleiten, die die Fahrkarten ausgegeben hat, und zwar mit technischen und organisatorischen Mitteln, die zum Schutz der Sicherheit Ihrer persönlichen Daten geeignet sind.

6. Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Wir bewahren Ihre persönlichen Daten 10 Jahre auf und erfüllen damit unsere Verpflichtungen hinsichtlich der vorgeschriebenen Fristen bzw. aller sonstigen gesetzlichen Bestimmungen.

7. Welche Rechte haben Sie hinsichtlich Ihrer persönlichen Daten?

Im Rahmen der in der Verordnung vorgesehenen Bestimmungen haben Sie folgendes Recht:

- **Zugang** zu personenbezogenen Daten, die wir über Sie verwahren,
- **Korrektur** von Daten, wenn sie falsch oder unvollständig sind,
- **Löschung** in bestimmten Fällen, beispielsweise immer dann, wenn Ihre Daten nicht mehr für den verfolgten Zweck erfasst oder verarbeitet werden müssen und wir sie nach Ablauf der für die Aufbewahrungsfrist der Daten geltenden gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen noch nicht gelöscht haben,
- **Antrag auf Einschränkung** der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten, beispielsweise Einschränkung der Verarbeitung einer Information, deren Richtigkeit Sie bestreiten, und über eine Frist hinaus, die wir für die Überprüfung Ihres Antrags benötigen,
- **Antrag auf Übertragbarkeit** Ihrer persönlichen Daten, um Ihnen Ihre persönlichen Daten in einem strukturierten, üblicherweise verwendeten oder lesbaren Format zu übermitteln oder sie an einen anderen Verantwortlichen zu übersenden,
- **Jederzeitige Rücknahme Ihres Einverständnisses** zur Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten, ohne dass dadurch die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung auf der Grundlage des vor Ihrer Rücknahme gegebenen Einverständnisses beeinträchtigt wird, es sei denn, die Verarbeitung erfolgt auf einer anderen Rechtsgrundlage als Ihrem Einverständnis,
- **Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten** zum alleinigen Zweck unserer berechtigten Interessen oder Ausspruch eines Verbots der Verarbeitung Ihrer Daten durch uns, auch für Direktmarketing,
- **Einreichen einer Beschwerde** bei der zuständigen Behörde für den Schutz personenbezogener Daten Ihres Landes bzw. im Großherzogtum Luxemburg (Nationale Kommission für den Datenschutz – CNPD, Anschrift: Avenue du Rock'n'Roll 1, L-4361 Esch-sur-Alzette – www.cnpd.public.lu).

8. Wir erreichen Sie uns und wie können Sie Ihre Rechte ausüben?

Sie können Ihre Frage zur Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten bzw. zur Ausübung Ihrer vorgenannten Rechte an den Datenschutzbeauftragten/DSB der CFL richten:

- Auf unserer Internetseite www.cfl.lu durch Anklicken des Links **gdpr.cfl.lu**
- oder per Post an den Datenschutzbeauftragten/DSB

Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois, Place de la gare 9 – L-1616 Luxemburg

Ich habe die Datenschutzerklärung bezüglich der Verarbeitung meiner persönlichen Daten zur Kenntnis genommen und stimme zu.

¹ Die Liste der Gesellschaften, die auf unserer Internetseite Fahrkarten ausgeben, finden Sie unter <http://www.cfl.lu/espaces/voyageurs/fr/Documents/DroitsVoyageurs/interlocuteurs2014.pdf>

http://www.cfl.lu/espaces/voyageurs/fr/Documents/DroitsVoyageurs/GCC_CIV-PRR_edition_2017_12_10.pdf

Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben, dass ich der rechtmäßige Inhaber der Fahrkarte(n) bin und zur Kenntnis genommen habe, dass meine Originalunterlagen nicht zurückgeschickt werden können

Ort und Datum*

Unterschrift*

