

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

Handel
Bildung
Verlag
Kooperation

Rechtliche und praktische Fragen im Umgang mit dem Fahrgast

07. und 08. Oktober 2010
Bonn

Leitung:

Rechtsanwalt Thomas Hilpert

Fachbereichsleiter Finanzierung und
Beförderungsbedingungen beim Verband
Deutscher Verkehrsunternehmen, Köln

Zielgruppe:

Betriebsleiter, Gruppenleiter von Fahraus-
weisprüfern, Mitarbeiter aus dem Beschwer-
demanagement, Vorgesetzte von Mitarbei-
tern mit Kundenkontakt

CLASSIC SEMINAR

Service-Informationen:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-13

E-Mail: bildung@beka.de

Bildungsteam:

R. Domgörgen -13

H. Peters -14

C. Fahrentropp -14

I. Behnke -21

Anmeldung:

Fax: 02 21 / 95 14 49-30

oder www.beka.de

beka:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-0

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Fahrgast bringt das Geld – aber er schafft manchmal auch Probleme. Aus Sicht des Fahrgastes ist der Blick gelegentlich jedoch genau anders herum: Das Unternehmen schafft ihm Probleme, weil z. B. der Zug nicht kommt. Das Seminar unter der Leitung von Rechtsanwalt Thomas Hilpert am 07. und 08. Oktober 2010 in Bonn beschäftigt sich mit den rechtlichen und praktischen Fragen im Umgang mit dem Fahrgast.

Seminarziel

- Information über die neuen Kundenrechte
- Vermeidung von Klagen gegen das Unternehmen
- Kosteneinsparung durch Fehlervermeidung in Rechtsfragen
- Sicherer Umgang mit den Kunden
- Effektivere Verfolgung von Schwarzfahrern
- Präventive Fehlervermeidung im Kundenkontakt
- Bessere Zusammenarbeit mit der Polizei
- Information über die Arbeit der Verbraucherzentrale bezüglich ÖPNV

Seminarinhalte

- Schwarzfahrer, insbesondere die Minderjährigenproblematik
- Verhalten gegenüber schwierigen Fahrgästen
- Forderungsverfolgung beim EBE und anderen Ansprüchen
- Allgemeine und Besondere Beförderungsbedingungen
- Zusammenarbeit und Verhältnis zur Polizei
- Zusammenarbeit und Verhältnis zur Verbraucherzentrale
- Das Beschwerdemanagement
- Neuregelung der Kundenrechte
- Fahrausweisprüfung
- Strafrechtliche und strafprozessuale Aspekte

Seminarprogramm

Das Seminarprogramm ist als Anlage beigefügt.

Anmeldung und organisatorischer Ablauf

Tagungsort

Günnewig Hotel Bristol Bonn
Prinz-Albert-Straße 2
53113 Bonn

Mit dem Günnewig Hotel wurde eine Tagungspauschale in Höhe von **€139,-** vereinbart. Die Tagungspauschale beinhaltet:

- Mittag- und Abendessen am ersten Veranstaltungstag inkl. je einem Getränk
- Mittagsimbiss am zweiten Veranstaltungstag inkl. einem Getränk
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 06.10. bis 08.10.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten im Einzelzimmer inkl. Frühstück betragen **€110,-** pro Nacht.

Ein entsprechendes Anmeldeformular ist diesem Schreiben beigelegt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Als Zusage zur Seminarteilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie die Seminarunterlagen.

Bitte vermerken Sie auf Ihrer Anmeldung Ihre Übernachtungswünsche. Wir werden die Zimmerreservierung für Sie veranlassen und Ihnen die Tagungspauschale sowie die Übernachtungskosten zusammen mit der Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. nach Seminarteilnahme in Rechnung stellen.

Teilnahmegebühr

Pro Teilnehmer **€595,-** zzgl. ges. MwSt.

Anmeldeschluss

Freitag, 17. September 2010

Gruppenrabatte

Nehmen mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens gemeinsam an derselben Veranstaltung zum gleichen Termin teil, dann erhalten sie für den zweiten Teilnehmer einen Rabatt von 10% und ab dem dritten Teilnehmer einen Rabatt von 20% auf die jeweilige Teilnahmegebühr. Ein Rabatt auf die Tagungspauschale und die Übernachtungskosten inkl. Frühstück kann bei Gruppenbuchungen nicht gewährt werden. Bei nachträglicher Teilstornierung wird der oben genannte Rabatt zurückgenommen.

Stornierung / Umbuchung / AGB

Bei Stornierung nach Anmeldeschluss werden 50 % der Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotelausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. der Mehrwertsteuer. Desweiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen (beka) mbH

Seminarprogramm

Rechtliche und praktische Fragen im Umgang mit dem Fahrgast

07. und 08. Oktober 2010 in Bonn

Leitung

Rechtsanwalt Thomas Hilpert

Fachbereichsleiter Finanzierung und Beförderungsbedingungen
beim Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V. (VDV), Köln

Referenten

Albert Böhm

Leiter des Zentralen Servicedienstes bei der Stuttgarter Straßenbahnen
AG

Rechtsanwalt Dirk Horst Hanebeck

Troisdorf

Kriminalhauptkommissar Wolfgang Hudziak

Verhaltenstrainer Fachbereich Prävention und Mediation der Polizei
NRW, Köln

Rechtsanwältin Sara Zühlsdorff

Wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Schlichtungsstelle Nahverkehr
NRW, Düsseldorf

Donnerstag, 07. Oktober 2010

09.00 Uhr	Begrüßung und Einführung
	RA Thomas Hilpert
09.10 Uhr	Die Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen
	<u>Referent</u> RA Thomas Hilpert
10.10 Uhr	Rechtsfragen zum Thema Schwarzfahrer
	<u>Referent</u> RA Thomas Hilpert
11.20 Uhr	Kaffeepause
11.40 Uhr	Besondere Beförderungsbestimmungen und AGB-Vorschriften
	<u>Referent</u> RA Dirk Horst Hanebeck
12.50 Uhr	Mittagessen
13.50 Uhr	Strafrechtliche Aspekte
	<u>Referent</u> RA Thomas Hilpert
15.00 Uhr	Kaffeepause

- 15.20 Uhr **Strafprozessuale Aspekte**
Referent RA Dirk Horst Hanebeck
- 16.30 Uhr **Fahrausweisprüfung**
Referent Albert Böhm
- 17.40 Uhr **Fahrgastrechte**
Referent RA Thomas Hilpert
- 18.15 Uhr Ende des ersten Veranstaltungstages
- 19.00 Uhr **Gemeinsames Abendessen im Gasthaus
Em Höttche, Markt 4, 53111 Bonn**

Freitag, 08. Oktober 2010

- 09.00 Uhr **Minderjährige Schwarzfahrer**
Referent RA Thomas Hilpert
- 10.10 Uhr **Umgang und Probleme mit schwierigen Fahrgästen aus
polizeilicher Sicht (Deeskalation, Extremsituationen etc.)**
Referent Wolfgang Hudziak
- 11.20 Uhr Kaffeepause
- 11.40 Uhr **Rechtliche Aspekte der Forderungsverfolgung und des
Mahnverfahrens**
Referent RA Dirk Horst Hanebeck
- 12.50 Uhr Mittagessen
- 13.50 Uhr **Praktische Aspekte der Forderungsverfolgung und des
Mahnverfahrens**
Referent Albert Böhm
- 15.00 Uhr **Perspektivenwechsel – Der Umgang mit Beschwerden aus Sicht
der Kunden**
Referentin RA Sara Zühlsdorff
- 16.00 Uhr **Ende der Veranstaltung**

Bitte senden Sie uns die Anmeldung per Post oder per Fax unter 0221-951449-30 zurück!

beka GmbH
Abt. Bildung
Postfach 19 04 01

50501 Köln

Anmeldeschluss: 17.09.2010

Teilnehmeranmeldung

**Seminar: Rechtliche und praktische Fragen
im Umgang mit dem Fahrgast**

Termin: 07. und 08. Oktober 2010 in Bonn

Vor- und Zuname: _____

Position: _____

Unternehmen: _____

Anschrift: _____

E-Mail-Adresse
des Teilnehmers: _____

Telefon-Nr.: _____

Telefax-Nr.: _____

Zimmerreservierung

Wir bitten um Buchung eines Einzelzimmers

ab Vortag ()

ab Kurstag ()

Zimmerreservierung wird nicht gewünscht ()

Die Teilnahmegebühr sowie die Tagungspauschale und Übernachtungskosten gem.
Seminarankündigung zzgl. ges. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen an

Datum

Unterschrift

pdf