

Sprawozdanie z działalności Rzecznika Praw Pasażera Kolei za rok 2017

I. Dane statystyczne dotyczące prowadzonych postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

1) Liczba wniosków o wszczęcie postępowań polubownych: 150

2) Podział spraw według przedmiotu postępowania:

- a) Odszkodowania z powodu opóźnienia lub odwołania pociągów (dochodzone na podstawie przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz na podstawie przepisów kodeksu cywilnego) – 26,1 %
- b) Odwołanie od wezwania do zapłaty – 20,7%;
- c) Zwrot należności za niewykorzystane bilety – 20%;
- d) Odszkodowanie z powodu obniżonego komfortu podróży – 16,6%;
- e) Nieudzielenie w terminie odpowiedzi na reklamację – 3,3%;
- f) Zniszczenie odzieży lub bagażu – 2%;
- g) Odszkodowanie z powodu wypadku lub urazu – 2%;
- h) Inne – 9,3% (np. kradzież w pociągu, zwrot nadpłaty z powodu nieprawidłowo wystawionego biletu, inne pojedyncze przypadki).

3) Procent spraw, w których Rzecznik odmówił rozpatrzenia sporu: 3,3%

Procentowy podział przyczyn odmowy:

- a) Wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego – 40%;
- b) Sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była już rozpatrzona przez sąd – 20%;
- c) Wartość przedmiotu sporu pasażerskiego była niższa od progu finansowego określonego w *Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 25 kwietnia 2017 r. w sprawie organizacji instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich* – 20%;
- d) Przedmiot sporu pasażerskiego wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika – 20%.

Procent spraw, w których Rzecznik odmówił rozpatrzenia wniosku w zakresie części

roszczenia: 1,3 %

Procentowy podział przyczyn odmowy:

Wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego w zakresie tej części roszczenia – 100%.

4) Procentowy udział postępowań zakończonych przed osiągnięciem wyniku: 10%

W tym:

a) Odmowa prowadzenia postępowania – 33% postępowań zakończonych przed osiągnięciem wyniku;

b) Wycofanie się jednej ze stron postępowania – 67% postępowań zakończonych przed osiągnięciem wyniku;

– Wycofanie się pasażera – 40% przypadków wycofania się strony;

– Wycofanie się przedsiębiorcy – 60% przypadków wycofania się strony;

5) Średni czas trwania postępowania o pozasądowe rozwiązanie sporu – 45 dni;

6) Postępowania polubowne, doprowadziły do rozwiązania sporu, a strony zastosowały się do zaproponowanego rozwiązania w 63% przypadków (liczba ta nie obejmuje przypadków wycofania się strony z postępowania lub odmowy jego prowadzenia);

7) W chwili obecnej Rzecznik Praw Pasażera Kolei nie jest członkiem sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych;

8) Liczba pozostałych spraw, w których pasażerowie zwrócili się o pomoc do Rzecznika: 102.

W tej kategorii spraw podróżni zwracają się z prośbą m.in. o udzielenie informacji na temat przysługujących im praw, zasad prowadzenia postępowań polubownych czy funkcjonowania transportu kolejowego. Pasażerowie kierują do Rzecznika również skargi związane z działalnością przewoźników, niezawierające roszczeń finansowych. Rzecznik udziela odpowiedzi na tego rodzaju wystąpienia, natomiast w przypadkach, w których wymagane jest podjęcie działań nadzorczych zgodnych z kompetencjami Prezesa UTK, sprawa jest przekazywana temu organowi.

II. Powtarzające się lub istotne problemy, które prowadzą do sporów konsumenckich

Wśród powtarzających się problemów poruszanych w otrzymywanych wnioskach o wszczęcie postępowania należy wskazać:

- 1) Sposób udzielenia przez przedsiębiorców odpowiedzi na reklamacje i formułowania wypowiedzi pisemnych dla pasażerów;
- 2) Przekazywanie korespondencji w przypadku braku możliwości doręczenia pism pocztą tradycyjną;
- 3) Zasady zwrotu należności za niewykorzystane bilety;
- 4) Sposoby rozpatrywania reklamacji w przypadkach, gdy przyczyną powstania szkody było opóźnienie lub odwołanie pociągu z przyczyn innych niż na przykład siła wyższa lub wypadek z udziałem pojazdu drogowego;
- 5) Informacja pasażerska w przypadku przerwy w ruchu lub opóźnienia pociągu;
- 6) Sytuacje sporne związane z wystawianiem wezwań do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego biletu;
- 7) Zasady wypłaty odszkodowań z powodu opóźnienia pociągu podróżnym odbywającym przejazd na podstawie biletów okresowych;
- 8) Terminy przyjmowania skarg pasażerów;
- 9) Wyjaśnienie sytuacji spornych w przypadku sprzecznych relacji pasażera oraz pracownika przedsiębiorcy.

W związku z tymi problemami Rzecznik przedstawił zalecenia. Problemy, które często prowadzą do sporów konsumenckich opisano w nich bardziej szczegółowo.