

Zalecenia

Niektóre sprawy analizowane przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei mają charakter powtarzalny, a problemy, które przyczyniły się do powstania sporu mogą również powodować w przyszłości sytuacje konfliktowe z udziałem innych pasażerów. Dlatego – zgodnie z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich – Rzecznik przedstawia zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów. Ich wdrożenie przez przedsiębiorców mogłoby pomóc w zmniejszeniu liczby sporów z konsumentami.

1) Sposób udzielenia odpowiedzi na reklamacje i formułowania wypowiedzi pisemnych dla pasażerów

Wśród rozpatrywanych spraw Rzecznik wielokrotnie zetknął się z sytuacją, w której pasażerowie zgłaszali zastrzeżenia nie tylko do decyzji o sposobie rozpatrzenia reklamacji, ale także formy, w jakiej stosowne informacje zostały im przekazane. Wiele osób prosiło Rzecznika o pomoc dlatego, że nie rozumiało otrzymywanych od spółek pism albo przedstawianej przez przedsiębiorców argumentacji.

Analizowane przez Rzecznika pisma kierowane przez poszczególne spółki do pasażerów często pisane są bardzo trudnym, prawniczym językiem, z użyciem zdań wielokrotnie złożonych oraz terminów nieużywanych w codziennej komunikacji. Szczególnie w przypadkach, gdy reklamacja rozpatrywana jest negatywnie, budzi to rozgoryczenie pasażerów.

Dlatego ważne jest, by przedsiębiorcy przywiązywali odpowiednią wagę do sposobu redagowania pism. Powinny one być możliwie zwięzłe, zawierać najpierw informację o podjętej decyzji, następnie jej uzasadnienie opisane w sposób zrozumiały oraz odesłanie do podstawy prawnej.

Rzecznik spotkał się z sytuacjami, gdy podróżni akceptowali niekorzystne dla nich rozstrzygnięcia, o ile motywy działania przedsiębiorców zostały wytłumaczone przejrzysto, a wyjaśnienia były dostatecznie empatyczne. Doświadczenia Rzecznika wskazują bowiem, że dla konsumentów ważny jest nie tylko finansowy aspekt zgłoszenia, ale także zrozumienie przez przedsiębiorcę punktu widzenia pasażera oraz niedogodności, których doświadczył.

Podróżni szczególnie krytycznie oceniają przedsiębiorców, którzy na otrzymywane zgłoszenia odpowiadają w sposób szablonowy, bez odniesienia się do indywidualnych okoliczności sprawy wskazanych przez klienta. Ma to największe znaczenie, gdy roszczenie pasażera nie jest uznawane, należy wówczas ustosunkować się do wszystkich okoliczności wskazanych w reklamacji.

Zrozumiałe jest, że przedsiębiorcy otrzymują dużą liczbę wniosków, które muszą być rozpatrzone w ustawowym terminie. Jeżeli jednak forma odpowiedzi budzi niezadowolenie podróżnego, wówczas składane jest odwołanie, co również wymaga zaangażowania po stronie przewoźnika.

2) Przekazywanie korespondencji w przypadku braku możliwości doręczenia pism pocztą tradycyjną

Ze sposobem rozpatrywania reklamacji wiąże się również kwestia przekazywania korespondencji. Rzecznik spotkał się z sytuacjami, w których pismo przesłane pocztą tradycyjną nie mogło zostać doręczone ze względu na błędny adres podany przez pasażera. Przewoźnicy uznawali w takim wypadku sprawę za zakończoną, choć we wniosku reklamacyjnym podany był zarówno adres mailowy, jak i numer telefonu podróżnego.

W takim wypadku zasadne jest skorzystanie z wszelkich dostępnych form kontaktu w celu poinformowania pasażera o sposobie rozpatrzenia sprawy. W innej sytuacji podróżny, który nie jest świadom okoliczności zdarzenia, sądzi, że jego zgłoszenie pozostało bez rozpatrzenia. W związku z tym ważne jest, aby przedsiębiorcy dokładali w podobnych wypadkach szczególnych starań w celu przekazania odpowiedzi, w razie potrzeby decydując się również na kontakt telefoniczny.

3) Zasady zwrotu należności za niewykorzystane bilety

Kwestia zasad zwrotu niewykorzystanych biletów budzi wątpliwości wielu podróżnych, sprawa ta jest również szczególnie często przedmiotem prowadzonych przez Rzecznika postępowań polubownych. Pasażerowie niejednokrotnie nie są świadomi, że po terminie zaplanowanego przejazdu zwrot biletu możliwy jest jedynie w przypadku wcześniejszego uzyskania poświadczenia jego niewykorzystania jeszcze przed upływem terminu ważności.

Dodatkowo do Rzecznika docierają sygnały, że także pracownicy spółek realizujących przewozy (w punktach obsługi lub przedstawiciele drużyn konduktorskich) nie zawsze dokonują stosownych poświadczeń, w szczególności w przypadku zgłoszenia się pasażerów posiadających bilety zakupione za pośrednictwem kanałów mobilnych, tj. Internetu lub aplikacji.

W związku z tym korzystne byłoby, gdyby przedsiębiorcy rozszerzyli sposób informowania o zasadach zwrotu biletów, podejmując przynajmniej niektóre z poniższych działań.

a) Informacje na stacjach

Na stacjach, zwykle w pobliżu kas biletowych, znajduje się wyciąg z regulaminu przewozu, zawierający m.in. najważniejsze informacje na temat zasad zawierania

umowy przewozu, udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym itd. Kwestia obowiązku poświadczenia niewykorzystanego biletu często nie jest jednak w wyciągu z regulaminu ujęta albo też nie jest dostatecznie wyeksponowana. Zasadne byłoby zmodyfikowanie tekstu wyciągu z regulaminu przewozu w taki sposób, aby informacja o zasadach zwrotów biletów była uwzględniona i uwypuklona, dzięki czemu zapoznanie się podróżnych ze stosownymi zapisami będzie łatwiejsze.

b) Informacje w serwisach internetowych przedsiębiorców

Większość spółek realizujących przewozy posiada w swoich serwisach internetowych oddzielne zakładki dotyczące procedury reklamacyjnej. Nie zawsze jednak zawarta jest w nich informacja o obowiązku poświadczenia niewykorzystania biletu w okresie jego ważności. Jest to szczególnie mylące w sytuacji, gdy przedstawione są wszystkie inne wymogi określone w rozporządzeniu reklamacyjnym. Podróżni mają wtedy prawo przypuszczać, że lista ta jest kompletna i obejmuje wszystkie wymagane dokumenty. Dlatego warto, by w zakładkach poświęconym reklamacjom było wyraźnie wskazane, w jakich sytuacjach bilet można zwrócić w kasie, a kiedy niezbędne jest uzyskanie poświadczenia oraz gdzie i w jakim terminie można je otrzymać. Zasadne jest, by zmodyfikowana treść podstrony uwzględniała również bilety zakupione za pośrednictwem mobilnych kanałów sprzedaży.

c) Ogólne informacje na odwrotnej stronie biletu

Wartym rozważenia rozwiązaniem byłoby umieszczanie podstawowych informacji o zasadach zwrotu biletu na odwrotnej stronie blankietów, na których bilety są drukowane. Taka skrócona informacja mogłaby zawierać jedynie ogólne wyjaśnienie, że bilety co do zasady można zwrócić przed planowanym rozpoczęciem podróży, a późniejszy zwrot wymaga uzyskania poświadczenia w określonym w regulaminie danej spółki terminie.

Niezależnie od kwestii informowania podróżnych bardzo ważna jest również weryfikacja znajomości obowiązujących przepisów przez pracowników, którzy są zobowiązani do wydania poświadczenia. Do Rzecznika zwracali się bowiem pasażerowie, którzy okazali kasjerom bilet internetowy, nie uzyskali jednak stosownego poświadczenia, a następnie z tego powodu ich reklamacja została rozpatrzona negatywnie.

Dlatego zagadnienie zwrotu należności za niewykorzystane bilety powinno być poruszane podczas okresowych szkoleń dla personelu, zarówno w przypadku pracowników kas biletowych, jak i drużyn konduktorskich. Osoby te powinny być szczególnie uwrażliwiane na obowiązek prawidłowej obsługi klientów, tj. wydawania stosownych poświadczeń nie tylko do biletów zakupionych w kasie, ale także w nowoczesnych, mobilnych kanałach sprzedaży.

4) Sposoby rozpatrywania reklamacji w przypadkach, gdy przyczyną powstania szkody było opóźnienie lub odwołanie pociągu z przyczyn innych niż siła wyższa, wypadek z winy kierowcy na przejeździe kolejowym itd.

Do Rzecznika Praw Pasażera Kolei wielokrotnie zwracali się pasażerowie, którzy ze względu na opóźnienia lub odwołanie pociągu ponieśli szkodę, często o większej wartości. Mogła to być utrata połączenia lotniczego, możliwości uczestnictwa w wydarzeniu kulturalnym, poniesienie dodatkowych kosztów związanych z noclegiem itd. W takich wypadkach spółki realizujące przewozy niejednokrotnie odmawiają uznania roszczenia ograniczając się do przytoczenia art. 471 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny. Artykuł ten stanowi:

Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.

Niektórzy przedsiębiorcy wywodzą z tego zapisu prawo do odrzucenia reklamacji pasażera w przypadku, gdy przyczyna opóźnienia związana jest z awarią urządzeń sterowania ruchem kolejowym, pęknięciem szyny, brakiem napięcia w sieci trakcyjnej itd. W argumentacji przedstawionej podróżnemu znajduje się wówczas informacja, że przewoźnik nie odpowiada za tego rodzaju usterki, które obciążają inny podmiot, najczęściej zarządcę infrastruktury.

Takie rozpatrywanie spraw nie jest jednak właściwe, gdyż pasażer zawiera umowę przewozu z przewoźnikiem, nie z innym podmiotem. Przewoźnika natomiast z zarządcą infrastruktury łączy umowa o dostęp do infrastruktury kolejowej. Dlatego w takich sprawach należy uwzględnić art. 474 Kodeksu cywilnego, zgodnie z którym:

Dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Przepis powyższy stosuje się także w wypadku, gdy zobowiązanie wykonywa przedstawiciel ustawowy dłużnika.

Tym samym jeżeli przyczyną powstania szkody nie była na przykład siła wyższa lub działanie osoby trzeciej, roszczenia pasażerów powinny być uznawane. Taką interpretację potwierdza również analizowane przez Rzecznika orzecznictwo sądowe.

Dlatego zachęcam, by podczas rozpatrywania zgłoszeń podróży szczególnie wnikliwie weryfikowane były przyczyny utrudnień w ruchu, na skutek których doszło do powstania szkody. Jeżeli powodem opóźnienia była trudna sytuacja atmosferyczna lub np. wypadek na przejeździe kolejowym powstały z winy prowadzącego pojazd drogowy, wówczas przewoźnik kolejowy może uwolnić się

od odpowiedzialności. Nie powinno jednak tak być w przypadku, gdy za nieprawidłowości odpowiada np. zarządca infrastruktury lub dostawca energii elektrycznej.

5) Informacja pasażerska w przypadku przerwy w ruchu lub opóźnienia pociągu

W przypadku, gdy pasażer poniósł szkodę ze względu na opóźnienie lub odwołanie pociągu wynikające z trudnych warunków atmosferycznych lub wypadków niezawinionych przez przedsiębiorstwa kolejowe reklamacja co do zasady może być rozpatrzona odmownie. Sam fakt braku odpowiedzialności przewoźnika lub podmiotu współpracującego nie zawsze jest wystarczający, by zasadne było całkowite odrzucenie roszczenia.

Rzecznik otrzymywał bowiem zgłoszenia pasażerów poruszających kwestię poprawności informacji pasażerskiej. Podróżni sugerowali, że gdyby przed przejazdem zostali poinformowani o występujących na trasie utrudnieniach, wybraliby inny środek transportu. W niektórych prowadzonych przez Rzecznika postępowaniach okoliczności sprawy wskazywały, że przerwa w ruchu wystąpiła przed rozpoczęciem przejazdu i powiadomienie pasażerów (poprzez zapowiedzi megafonowe itd.) było możliwe.

Obowiązek informowania o utrudnieniach w trakcie podróży wynika z art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Tekst jedn.: Dz.U. 2017 poz. 1983) oraz art. 8 ust. 2 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14, ze zm.).

Dlatego ważne jest, by pracownicy nie tylko spółek realizujących przewozy, ale także odpowiedzialnych za informację pasażerską na stacjach, dokładali starań w celu rzetelnego informowania o utrudnieniach w ruchu. W sytuacji, gdy istnieją wątpliwości co do prawidłowego wywiązania się z tego obowiązku, reklamacja pasażera nie powinna być w całości odrzucana.

6) Sytuacje sporne związane z wystawianiem wezwań do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego biletu

Do Rzecznika często zgłaszają się pasażerowie, którzy otrzymali wezwanie do zapłaty ze względu na przejazd bez ważnego dokumentu przewozu. Takie sytuacja w wielu przypadkach budzą silne emocje, gdyż uczciwi podróżni, którzy jedynie nie dopełnili określonych obowiązków, nie akceptują traktowania ich na równi z osobami próbującymi wyłudzić usługę przewozową. Dlatego sposób rozpatrywania przez przewoźników odwołań od wystawionych wezwań do zapłaty ma bardzo

duże znaczenie w kontekście relacji przedsiębiorcy z klientem.

Spośród prowadzonych postępowań można wyróżnić kilka powtarzających się grup sytuacji spornych.

a) Kwestia precyzyjnego informowania o obowiązkach pasażerów rozpoczynających przejazd bez ważnego biletu

Wielokrotnie wezwania takie były wystawione w sytuacji, gdy podróżni nie dopełnili obowiązku (zawartego w regulaminach wielu przewoźników) wejścia do pociągu pierwszymi drzwiami i niezwłocznego zgłoszenia się do kierownika pociągu lub konduktora w celu zakupu biletu.

Wątpliwości często budzi sytuacja, w której pasażer wsiądzie pierwszymi drzwiami, ale obsługi pociągu nie będzie w tej części składu. Zrozumiałe jest, że pracownik drużyny konduktorskiej nie może przez cały czas przebywać w przedziale służbowym, gdyż zobowiązany jest m.in. do kontroli dokumentów przewozu u podróżnych. Część pasażerów nie mogąc od razu kupić biletu zajmuje w takim wypadku miejsce siedzące. Podczas kontroli biletów jest wówczas wystawiane wezwanie do zapłaty, pasażerowie są bowiem traktowani jak osoby podróżujące bez biletu.

Regulaminy przewozu niektórych spółek zawierają precyzyjny zapis, zgodnie z którym w przypadku nieobecności obsługi pociągu w przedziale służbowym na początku składu należy oczekiwać na jej przybycie. Takie doprecyzowanie obowiązków podróżnych zasługuje na pozytywną ocenę, pozwala bowiem na uniknięcie sytuacji konfliktowych. Dlatego rekomendowane jest, by spółki realizujące przewozy uzupełniły swoje regulaminy przewozu w taki sposób, by ich zapisy jednoznacznie określały obowiązki pasażerów.

b) Odprawa w pociągach osób przewożących rowery

Transport kolejowy jest szczególnie popularny wśród osób podróżujących z rowerami. Niektórzy przedsiębiorcy wprowadzili specjalne oferty, dzięki którym przewóz rowerów odbywa się w bardzo korzystnych cenach lub jest całkowicie bezpłatny. Sposób odprawy jest jednak zróżnicowany. Niektóre spółki zwalniają tą grupę pasażerów z obowiązku zgłaszania braku ważnego biletu i dokonują odprawy w czasie kontroli. Inne podmioty nie zdecydowały się dotychczas na takie rozwiązanie, oczekując, by również podróżni z rowerami weszli do pociągu pierwszymi drzwiami, kupili bilet u obsługi pociągu, a dopiero następnie umieścili rower w miejscu do tego przeznaczonym (niejednokrotnie znajdującym się na drugim końcu pociągu).

Z takimi oczekiwaniami mogą się wiązać sytuacje konfliktowe, które były przedmiotem postępowań polubownych prowadzonych przez Rzecznika. Jeżeli

podróż odbywa się w zatłoczonym pociągu przechodzenie przez pojazd wraz z rowerem jest bardzo uciążliwe dla innych Podróżnych i nawet przy zachowaniu szczególnej ostrożności grozi zabrudzeniem odzieży lub nawet zranieniem innych osób. W przypadku pociągów o wysokiej frekwencji przejście przez cały skład do miejsca wyznaczonego do przewozu rowerów może być niemożliwe.

Dlatego rekomendowanym rozwiązaniem – wdrożonym przez niektórych przedsiębiorców prowadzących przewozy kolejowe – jest zwolnienie osób podróżujących z rowerami z obowiązku zgłaszania się do obsługi pociągu w celu zakupu biletu. Osoby takie mogłyby być odprawiane podczas kontroli.

c) Postępowanie w przypadku braku możliwości zapłaty za bilet w pociągu np. ze względu na niesprawność terminala płatniczego

W wielu dziedzinach gospodarki coraz powszechniejsze są płatności bezgotówkowe. Analogicznie jest w przypadku przejazdów koleją. Płatności kartą są już możliwe w wielu kasach biletowych, część spółek realizujących przewozy oferuje również taką możliwość w pojazdach dzięki wyposażeniu druzyn konduktorskich w terminale płatnicze. W niektórych sytuacjach może się jednak zdarzyć, że z określonych przyczyn płatności w ten sposób nie udaje się zrealizować. Może to wynikać z usterki terminala, braku zasięgu itd.

Kwestie sporne związane z tego rodzaju zdarzeniami coraz częściej są przedmiotem postępowań polubownych prowadzonych przez Rzecznika. W regulaminach przewozu niektóre spółki zawarły zapis, zgodnie z którym w takich przypadkach (a także przy płatności gotówką, gdy nie ma możliwości wydania reszty) wystawiane jest wezwanie do zapłaty, a pasażer zobowiązany jest w ciągu dwóch dni wpłacić cenę biletu w kasie biletowej lub na konto spółki (osobiście np. na pocztę lub w banku albo przelewem).

Dwudniowy termin na uregulowanie należności nie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Część przewoźników zawarła w regulaminach przewozu zapis, zgodnie z którym ten termin zachowany jest wyłącznie wtedy, gdy wpłata zostanie odnotowana na rachunku bankowym danej spółki. Oznacza to w wielu przypadkach, że zostanie on przekroczony nawet wówczas, gdy podróżny zapłaci ostatniego dnia, nie ureguluje jednak należności w kasie, lecz za pośrednictwem poczty lub banku.

W sytuacji, gdy wpłata w terminie dwóch dni nie zostanie zrealizowana, naliczana jest opłata dodatkowa jak przy przejeździe bez ważnego biletu (tj. 50-krotność ceny najtańszego biletu normalnego). Pasażerowie mogą nie wiedzieć o przedłużonym księgowaniu wpłaty przez bank. Z tego powodu, ale także z powszechnego przekonania o niewielkiej wadze uchybienia polegającego na nieznacznym przekroczeniu terminu zapłaty, pasażerowie mogą nie być świadomi, że zalegają w zapłacie opłaty dodatkowej naliczanej automatycznie z powodu nieuiszczenia

opłaty taryfowej w terminie.

O konieczności zapłaty opłaty dodatkowej podróżni dowiadują się z przedsiębiorczego wezwania do zapłaty wystawianego zazwyczaj już po upływie terminu wpłaty. Zrozumiałe jest ich rozgoryczenie w takiej sytuacji. Nie zmienia tego fakt, że w wezwaniu do zapłaty wystawionym w pociągu zostali pouczeni o konsekwencjach nieuiszczenia w terminie opłaty taryfowej. Druki wezwań do zapłaty zawierają dużą liczbę informacji (w tym wiele przypisów i pouczeń) i dla osób niezwiązanych na co dzień z przepisami prawa nie są wystarczająco czytelne. Tego rodzaju spostrzeżeniami dzieliło się już z Rzecznikiem wielu pasażerów.

Sugerowanym rozwiązaniem ograniczającym powstawanie sytuacji spornych byłoby mniej rygorystyczne egzekwowanie dwudniowego terminu wpłaty i nie dochodzenie opłaty dodatkowej, gdy wpłata została zaksięgowana np. trzeciego lub czwartego dnia po przejeździe. Zasadne jest również powiadomienie konsumenta o braku wpłaty należności za przejazd w terminie i oczekiwaniu przez daną spółkę uiszczenia opłaty dodatkowej, a także poinformowanie o zasadach jej uregulowania.

7) Zasady wypłaty odszkodowań z powodu opóźnienia pociągu podróżnym odbywającym przejazd na podstawie biletów okresowych

Zgodnie z art. 17 ust. 1 Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym podróżnym przysługuje prawo do odszkodowania w przypadku, gdy opóźnienie pociągu wyniesie co najmniej 60 minut. W Polsce odszkodowania wypłacane są w przypadku przejazdów pociągami dalekobieżnymi oraz międzynarodowymi, powyższy zapis nie obowiązuje bowiem w przypadku połączeń regionalnych.

Art. 17 ust. 2 Rozporządzenia 1371/2007 stanowi, że odszkodowanie jest wypłacane również pasażerom korzystającym z biletów okresowych, jednak przedsiębiorcy mają dowolność w zakresie kształtowania zasad wypłaty odszkodowań.

W chwili obecnej odszkodowanie wyliczane jest zasadniczo na podstawie podziału ceny biletu przez liczbę dni jego ważności, następnie ustalenia stosownej kwoty zgodnie z wielkością opóźnienia (tj. 25 lub 50% należności za jeden dzień ważności) i potem pomnożenia przez liczbę dni, w których opóźnienia miały miejsce.

Podróżni kontaktujący się z Rzecznikiem zwracali uwagę, że zasady ustalone przez przewoźników są nadmiernie skomplikowane, a nałożone ograniczenia powodują, że uzyskanie odszkodowania jest bardzo utrudnione i możliwe jedynie przy powtarzalnych, znacznych opóźnieniach. Można zatem uznać, że regulacje

określone przez przedsiębiorców nie w pełni uwzględniają specyfikę przejazdów na podstawie biletów okresowych.

W korespondencji kierowanej do Rzecznika pasażerowie wyrażają rozgoryczenie z powodu przyjętych przez spółki zasad, podkreślając, że przy codziennych dojazdach do pracy lub szkoły bardzo uciążliwe są również opóźnienia niższe niż 60 minut. Podróżni korzystający z biletów okresowych są stałymi klientami danego przedsiębiorcy i także z tego tytułu chcieliby, by możliwość uzyskania odszkodowania była łatwiejsza.

Dlatego korzystne byłoby wprowadzenie zmian obowiązujących zapisów regulujących przyznawanie odszkodowań tej grupie pasażerów. Korekty te mogłyby objąć modyfikację zasad wyliczania podstawy odszkodowania tak, by uwzględniała ona przybliżoną liczbę dni roboczych w okresie ważności biletu zamiast dni kalendarzowych, wprowadzenie korzystniejszych niż obligatoryjne zgodnie z Rozporządzeniem 1371/2007 progów wartości opóźnień (np. 20, 40 i 60 minut lub ewentualnie 30, 60 i 120 minut, jak u niektórych przewoźników zagranicznych), usunięcie wymogu, by w celu przyznania odszkodowania opóźnienia musiały się wielokrotnie powtarzać lub obniżenie progu, poniżej którego odszkodowania nie są wypłacane.

8) Terminy przyjmowania skarg pasażerów (niezwiązanych z roszczeniem finansowym)

Terminy przyjmowania reklamacji określone są w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 ze zm.). W przypadku skarg (niezwiązanych z roszczeniem finansowym) terminy te ustalają przedsiębiorcy.

Niektóre podmioty określiły w regulaminach bardzo krótkie terminy przyjmowania skarg, np. tylko 7 dni od daty zdarzenia. W pewnych wypadkach, gdy pasażer składa reklamację dotyczącą np. opóźnienia pociągu, a jednocześnie prosi o precyzyjne wskazanie przyczyn odstępstw od realizacji rozkładu jazdy, takiego ograniczenia mogą powodować sytuacje sporne. Rzecznik spotkał się bowiem z sytuacją, w której podróżni posiadający bilety okresowe złożyli reklamację po zakończeniu ich ważności (dołączając oryginał biletu), otrzymali odpowiedź w sprawie roszczenia, nie uzyskali natomiast wyjaśnień w zakresie przyczyn problemu. Wniosek o weryfikację powodów nieprawidłowości jest bowiem uznawany za skargę, nie reklamację.

Dlatego ważne jest, by w takich sytuacjach przedsiębiorcy brali pod uwagę charakter zgłoszenia. W innym wypadku, aby otrzymać rzetelne i pełne dane, Podróżny mający zastrzeżenia do powtarzających się opóźnień pociągów, musiałby co tydzień kierować do danego podmiotu korespondencję w trybie skargowym, a

dopiero następnie, w oddzielnej korespondencji, złożyć reklamację uzupełnioną o oryginał biletu. Takie rozwiązanie jest kłopotliwe nie tylko dla pasażerów, ale wydaje się niedogodne także dla osób rozpatrujących zgłoszenia, wiąże się bowiem z koniecznością udzielenia większej liczby oddzielnych odpowiedzi.

W związku z tym zachęcam, by przedsiębiorcy określili dłuższe terminy na przyjmowanie skarg lub zróżnicowali je zależnie od charakteru zgłoszenia. O ile bowiem zrozumiałe jest ograniczenie do 7 dni terminu w przypadku spraw wymagających postępowania wyjaśniającego z udziałem pracowników, tak w sytuacji, gdy weryfikacja zgłoszenia polega na sprawdzeniu określonych danych w systemie komputerowym tak daleko posunięte ograniczenie wydaje się nie mieć uzasadnienia.

9) Wyjaśnienie sytuacji spornych w przypadku sprzecznych relacji pasażera oraz pracownika przedsiębiorcy

W wielu postępowaniach reklamacyjnych utrudnione jest jednoznaczne ustalenie stanu faktycznego. Rzecznik spotkał się bowiem z sytuacjami, gdy opisy danego zdarzenia przedstawione przez pasażera i pracownika danej spółki były odmienne. Niektórzy przedsiębiorcy w takim wypadku akceptują w pełni relację pracownika, uznając wyjaśnienia pasażera za niewiarygodne.

W pewnych przypadkach potwierdzenie opisanej przez podróżnych sytuacji wiązałoby się dla personelu z konsekwencjami służbowymi, stąd należy przyjąć, że nie zawsze leży to w jego interesie. Ponadto pomiędzy terminem zdarzenia a postępowaniem wyjaśniającym mija niejednokrotnie dłuższy okres czasu, w związku z tym ze względu na znaczną liczbę obsłużonych podróżnych możliwe jest, że pracownik nie będzie już pamiętał rozmowy z pasażerem. Dla podróżnych tego rodzaju sytuacje mają zaś charakter indywidualny, dlatego są zapamiętywane lepiej i mogą zostać w razie konieczności przywołane.

Okoliczności takich spraw powinny być zatem analizowane ze szczególną starannością.