Strona znajduje się w archiwum.

Dwa lata Rzecznika Praw Pasażera Kolei

05.02.2019

1 lutego 2019 r. minęły dwa lata od powołania przez Prezesa UTK Joanny Marcinkowskiej na stanowisko Rzecznika Praw Pasażera Kolei. W tym czasie do Rzecznika wpłynęło niemal 700 spraw, około 400 z nich to postępowania polubowne.

Celem postępowań prowadzonych przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei jest rozwiązanie sporu pomiędzy pasażerem a przedsiębiorcą bez udziału sądu. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona zgodnie z oczekiwaniami pasażera można skierować zgłoszenie do Rzecznika. Skargi dotyczące systemowych nieprawidłowości w funkcjonowaniu transportu kolejowego należy natomiast zgłaszać do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.

W 2018 roku do RPPK wpłynęło ponad 250 wniosków o wszczęcie postępowań polubownych podczas gdy w roku 2017 otrzymano ich około 150. W sprawach zakończonych w 2018 r. w 61% przypadków postępowanie polubowne doprowadziło do rozwiązania sporu (dane te nie obejmują przypadków odmowy

prowadzenia postępowania lub wycofania się jednej ze stron). Postępowania polubowne pozwalają rozstrzygnąć spór znacznie szybciej niż w sądzie – w 2018 r. postępowania pozasądowe trwały średnio półtora miesiąca.

Z jakimi sprawami najczęściej styka się Rzecznik? Co czwarty wniosek dotyczy odwołania od wezwania do zapłaty wystawionego z powodu braku ważnego biletu lub okazania biletu np. z niewłaściwym rodzajem ulgi. Podobna liczba spraw to żądanie przyznania odszkodowania za opóźnienie pociągu. Aż w 20% przypadków pasażerowie proszą o pomoc w uzyskaniu zwrotu należności za niewykorzystany bilet. Nieco rzadziej zastrzeżenia podróżnych dotyczą komfortu przejazdu, a sporadycznie innego rodzaju zdarzeń, np. urazów powstałych podczas podróży lub kradzieży odzieży czy bagażu.

W 2018 r. w 8% spraw Rzecznik był zobowiązany do odmowy prowadzenia postępowania. Działo się tak m.in. gdy pasażer nie skierował wcześniej reklamacji do przewoźnika, gdy sprawa była już wcześniej rozpatrywana przez Rzecznika lub przez sąd albo gdy sprawa wykraczała poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika.

Działalność Rzecznika Praw Pasażera Kolei nie ogranicza się do prowadzenia postępowań polubownych. Część podróżnych prosi tylko o wyjaśnienia dotyczące prawidłowości postępowania przedsiębiorców. Rzecznik promuje również wśród pasażerów wiedzę o przysługujących im prawach. W tym celu we współpracy z przewoźnikami i zarządcami dworców dystrybuowane są ulotki i broszury informacyjne, a na wielu stacjach i peronach są wywieszane plakaty.

Rzecznik podejmuje także szereg innych inicjatyw, obejmujących wymianę doświadczeń z podmiotami zajmującymi się pozasądowym rozwiązywaniem sporów dotyczących przewozu osób oraz innych sektorów gospodarki. Od 2018 r. jest członkiem Travel-Net – sieci podmiotów ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych w obszarze transportu.

W celu edukacji, aktywizacji, informacji i bezpieczeństwa osób

starszych w transporcie kolejowym Rzecznik bierze również udział w spotkaniach z seniorami działającymi w strukturach Uniwersytetów III Wieku.

Część sygnalizowanych przez pasażerów problemów ma charakter powtarzający się. Aby unikać takich sytuacji Rzecznik przekazuje przedsiębiorcom zalecenia podjęcia np. określonych działań informacyjnych, dzięki czemu liczba sporów byłaby niższa. Organizowane są również bezpośrednie spotkania z działającymi na rynku spółkami, pozwalające na omówienie pojawiających się problemów.

Pasażerowie, którzy chcą złożyć skargę lub reklamację, w pierwszej kolejności powinni kontaktować się z przewoźnikiem. Jeśli odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca, można skontaktować się z Urzędem Transportu Kolejowego za pomocą formularza internetowego lub wiadomości e-mail na adres pasazer@utk.gov.pl. Infolinia 22 460 40 80 dotycząca praw pasażerów jest czynna od poniedziałku do piątku w godz. 8.15 - 16.15.

Pasażerowie, których roszczenie finansowe nie zostało uwzględnione, mogą wziąć udział w postępowaniu polubownym prowadzonym przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Szczegóły dostępne są na stronie www.pasazer.gov.pl .

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego przyjmuje również zgłoszenia podróżnych w zakresie bezpieczeństwa w ruchu kolejowym. W tych sprawach można skontaktować się za pomocą formularza internetowego, wiadomości e-mail na adres bezpieczenstwo@utk.gov.pl lub pod numerem telefonu 22 749 15 85.

Sprawy Rzecznika w 2018 r.
Infogram

Odmowy prowadzenia sprawy w 2018 r.

Infogram

Rzecznik Praw Pasażera Kolei w liczbach
Infogram