

## Sprawozdanie z działalności za 2018 rok

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

1) Liczba wniosków o wszczęcie postępowania polubownego – 253;

2) Liczba pozostałych zgłoszeń pasażerów niebędących wnioskami o wszczęcie postępowania polubownego – 209 (zawierających np. skargi na działalność podmiotów przekazywane do Prezesa UTK zgodnie z właściwością, prośby o udzielenie informacji na temat przysługujących im praw, zasad prowadzenia postępowań polubownych czy funkcjonowania transportu kolejowego);

3) Podział postępowań polubownych według ich przedmiotu:

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%;

b) Odwołanie od wezwania do zapłaty – 26%;

c) Zwrot należności za niewykorzystane bilety - 19%;

d) Odszkodowanie z powodu obniżonego komfortu podróży - 12%;

e) Zniszczenie odzieży lub bagażu - 1%;

f) Inne – 16% (np. kradzież w pociągu, zwrot nadpłaty z powodu nieprawidłowo wystawionego biletu, inne pojedyncze przypadki).

4) Procent spraw, w których Rzecznik odmówił rozpatrzenia sporu: 8,3%

Procentowy podział przyczyn odmowy:

a) Wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego - 38%;

b) Sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami była już rozpatrzona przez Rzecznika, inny podmiot lub sąd – 14%;

c) Wartość przedmiotu sporu pasażerskiego była niższa lub wyższa 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* – 10%;

d) Przedmiot sporu pasażerskiego wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika - 33%;

e) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego - 5%.

Procent spraw, w których Rzecznik odmówił rozpatrzenia wniosku w zakresie części roszczenia: 2%

Procentowy podział przyczyn odmowy:

- a) Wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego - 80%;
- b) Przedmiot sporu pasażerskiego wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika – 20%.

5) Procentowy udział postępowań zakończonych przed osiągnięciem wyniku: 13%.

W tym:

- a) Odmowa prowadzenia postępowania – 62% postępowań zakończonych przed osiągnięciem wyniku;
- b) Wycofanie się jednej ze stron postępowania – 38% postępowań zakończonych przed osiągnięciem wyniku;
  - Wycofanie się pasażera – 46% przypadków wycofania się strony;
  - Wycofanie się przedsiębiorcy – 54% przypadków wycofania się strony;

6) Średni czas trwania postępowania polubownego – 44 dni;

7) Postępowania polubowne doprowadziły do rozwiązania sporu, a strony zastosowały się do zaproponowanego rozwiązania w 59% przypadków (liczba ta nie obejmuje przypadków wycofania się strony z postępowania lub odmowy jego prowadzenia);

8) Rzecznik Praw Pasażera Kolei jest członkiem Travel-Net – sieci podmiotów prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych w sektorze transportu.

## **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) Nieelastyczne, formalne podejście do rozpatrywania reklamacji wyłącznie w oparciu o zapisy regulaminów przewozów w sposób nieuwzględniający indywidualnych okoliczności sprawy przemawiających na korzyść pasażerów;
- 2) Zasady zwrotu należności za niewykorzystane bilety;
- 3) Wątpliwości podczas postępowań reklamacyjnych związane z wykonywaniem następujących po sobie połączeń kolejowych obsługiwanych przez kilka przedsiębiorstw kolejowych na zasadach odrębnych umów przewozów;
- 4) Brak dostatecznie wszechstronnej i dokładnej analizy okoliczności sprawy podczas rozpatrywania reklamacji w przypadkach wniosków o wypłatę odszkodowania za szkody powstałe w wyniku przerw w ruchu lub opóźnienia pociągu;

- 5) Sytuacje sporne związane z wystawianiem wezwania do zapłaty w przypadku braku właściwego biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgi oraz postawa osób prowadzących kontrolę, mogąca w pewnych sytuacjach prowadzić do eskalacji konfliktu;
- 6) Wyjaśnienie sytuacji spornych w przypadku sprzecznych relacji pasażera oraz pracownika przedsiębiorcy;
- 7) Zasady wypłaty odszkodowań z powodu opóźnienia pociągu podróżnym odbywającym przejazd na podstawie biletów okresowych.

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