

Obowiązki prawne przedsiębiorców kolejowych w zakresie obsługi pasażerów oraz sposoby dochodzenia roszczeń przez pasażerów



Karol
Kłosowski,
Kamil Świętoń
Departament
Przewozów
Pasażerskich

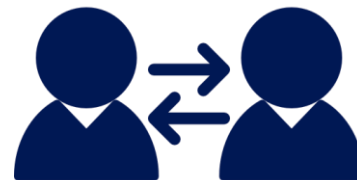
 utk.gov.pl

 [@UTKgovpl](https://twitter.com/UTKgovpl)

 **URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO**

Warszawa
26 marca 2018

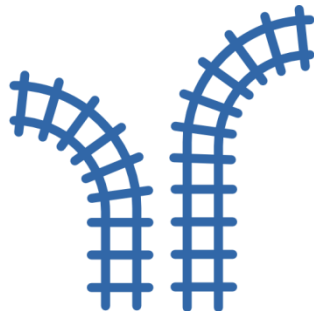
OBSŁUGA PASAŻERÓW – wiele płaszczyzn interakcji



- drużyny konduktorskie,
- kontrolerzy biletów,
- pracownicy świadczący usługi na pokładzie pociągu (np. WARS),
- pracownicy kas biletowych,
- pracownicy punktów informacji,
- pracownicy infolinii,
- pracownicy działów obsługi klienta, skarg i reklamacji,
- pracownicy windykacji.

OBSŁUGA PASAŻERÓW – wiele płaszczyzn interakcji

- Każdy z wymienionych pracowników ma wpływ na jakość obsługi pasażerów, a tym samym na satysfakcję klientów.
- Jakość obsługi to także postrzeganie systemu kolei jako całości.



OBSŁUGA PASAŻERÓW – zadowolenie pasażera procentuje

- **1** zadowolony klient powie o tym średnio **5** innym, potencjalnym klientom.
- **1** niezadowolony klient podzieli się swoimi zastrzeżeniami średnio z **10-12** innymi, potencjalnymi klientami.
- Pozyskanie **1** nowego klienta kosztuje z reguły **4-5** razy więcej niż jego utrzymanie.



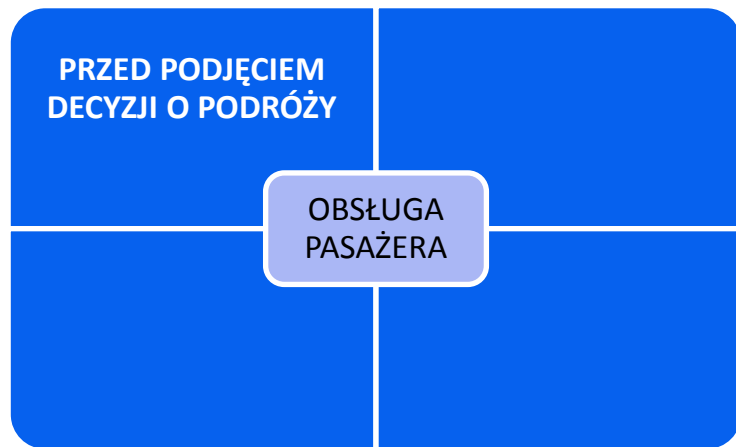
OBSŁUGA PASAŻERÓW – obowiązki wynikające z różnych aktów prawnych



OBSŁUGA PASAŻERÓW – GŁÓWNE OBSZARY

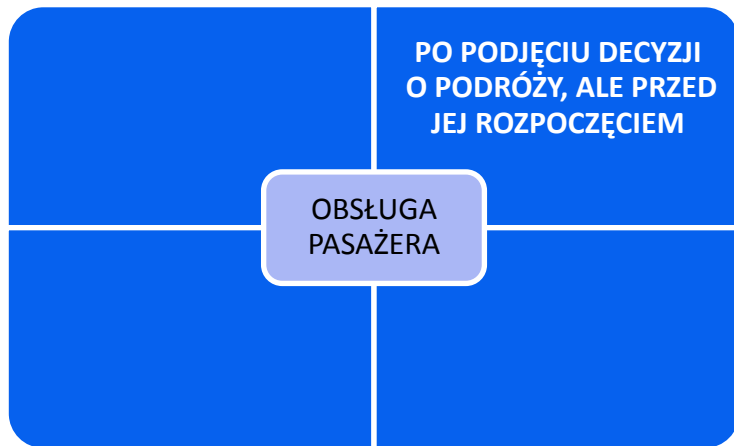


OBSŁUGA PASAŻERÓW – PRZED PODJĘCIEM PODRÓŻY



- przede wszystkim prawidłowa, zrozumiała i przystępna informacja o ofercie,
- informacja o dostępności usług, możliwościach (kanałach) sprzedaży biletów, ich cenie, rozkładzie jazdy i czasie połączeń, dostępnych usługach dodatkowych, skomunikowaniach itd.
- informacja o możliwych sposobach dotarcia do miejsca rozpoczęcia/zakończenia podróży.

OBSŁUGA PASAŻERÓW – PO PODJĘCIU DECYZJI O PODRÓŻY



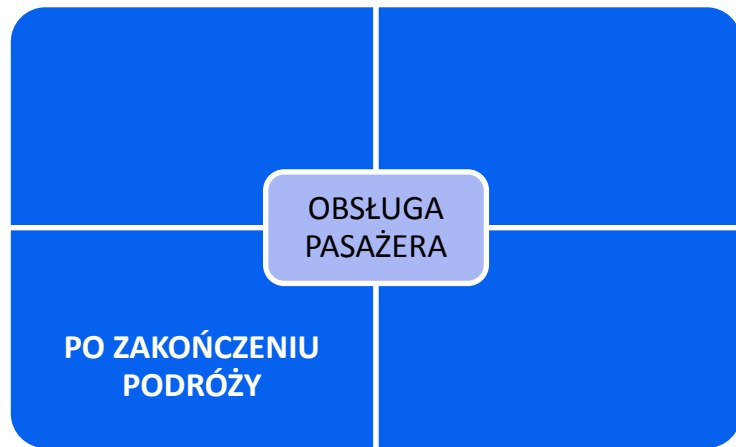
- przede wszystkim prawidłowa, zrozumiała i przystępna informacja o warunkach zawartej umowy,
- możliwość modyfikacji umowy przewozu,
- wsparcie w zakresie zakupu usług dodatkowych (o ile występują),
- bieżąca informacja o ewentualnych odstępstwach/zakłóceniach w ruchu.

OBSŁUGA PASAŻERÓW – PODCZAS PODRÓŻY



- przede wszystkim prawidłowa, zrozumiała i przystępna informacja o warunkach podróży (wagon, miejsce, następna stacja, usługi dodatkowe),
- dostępność drużyny konduktorskiej na pokładzie pociągu,
- informacje dotyczące bezpieczeństwa osobistego pasażerów,
- informacje o ewentualnych zakłóceniach w ruchu, skomunikowaniach,
- kontrola biletów.

OBSŁUGA PASAŻERÓW – PO ZAKOŃCZENIU PODRÓŻY



- informacja o możliwościach przesiadek, skomunikowaniach, dostępności usług dodatkowych na terenie stacji,
- informacja o możliwościach dochodzenia roszczeń,
- obsługa skarg reklamacyjnych/skargowych,
- obsługa posprzedażowa,
- ewentualne postępowanie windykacyjne.

OBSŁUGA PASAŻERÓW



- Każdy z tych etapów regulują konkretne przepisy – to z jednej strony obowiązki przewoźnika, zarządcy lub sprzedawcy biletów, a z drugiej – uprawnienia dla pasażerów.
- Każdy z tych etapów ma wpływ na całościową ocenę podróży przez pasażera.
- Każdy z tych etapów jest równie ważny z punktu widzenia obsługi pasażerów.
- Nawet drobny problem, którego nie rozwiążemy na pierwszym etapie może spowodować, że podróż nie dojdzie do skutku.

OBSŁUGA PASAŻERÓW – ZARZĄDZANIE PROCESOWE

- Obsługę pasażerów z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się regulują m.in. procedury przyjęte przez wszystkich pasażerskich przewoźników kolejowych oraz zarządców infrastruktury.
- Propozycja UTK: ujednoclenie tych procedur.
- Czy obsługę pasażerów w pozostałym zakresie też mogą regulować procedury?
- Czy takie procedury zostały wdrożone i są stosowane?



OBSŁUGA PASAŻERÓW A SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

- Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007: przedsiębiorstwa kolejowe określają **normy jakości obsługi** w połączeniach i wdrażają **system zarządzania jakością**, aby utrzymać wysoki poziom tych usług.

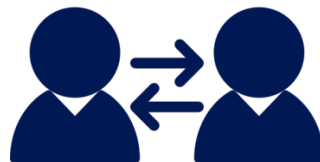


- Jakie są Państwa doświadczenia związane z wdrożonymi Systemami Zarządzania Jakością?
- Czy jest to przydatny środek, pozwalający utrzymać jakość świadczonych usług?

OBSŁUGA INDYWIDUALNYCH SPRAW PASAŻERSKICH

Obszar wymagający szczególnej uwagi oraz organizacji:

Rozpatrywanie indywidualnych spraw reklamacyjnych i skargowych przez przedsiębiorstwa kolejowe.



ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

- **23 marca 2018 r.** – data wejścia w życie rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. *zmieniającego rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego*
- Nowelizacja rozporządzenia została opublikowana w Dzienniku Ustaw z 2017 r. poz. 2406.



ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

Najważniejsze zmiany obejmą następujące aspekty:

- **sposób wnoszenia reklamacji** (nowe formy: ustna do protokołu, dokumentowa, elektroniczna);
- **obowiązek potwierdzenia przyjęcia reklamacji** (niezwłocznie lub do 7 dni, w zależności od formy jej wniesienia);
- **dokumenty załączane przez pasażera do reklamacji** (odejście od obowiązkowych oryginałów biletów tradycyjnych na rzecz ich kopii albo odzwierciedlenia elektronicznego);
- **obligatoryjne elementy decyzji reklamacyjnej** (dodano obowiązek pouczenia pasażera o prawie odwołania do przewoźnika od niesatysfakcjonującej decyzji reklamacyjnej);

ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

Najważniejsze zmiany obejmą następujące aspekty - cd:

- **rodzaje przesyłek pocztowych**, jakimi przewoźnik powinien wysyłać wezwania do uzupełnienia braków reklamacyjnych oraz zwroty oryginałów dokumentów;
- **sposób obliczania terminów**;
- **obowiązek zwrotu oryginałów dokumentów reklamacyjnych** uzyskanych od pasażera w formie papierowej najpóźniej w dniu rozstrzygnięcia sprawy.



Nowe sposoby wnoszenia reklamacji:

- **ustnie do protokołu** – w jednostce organizacyjnej przewoźnika właściwej do załatwiania reklamacji, jeżeli wskazał taką podróżnym;
- **w formie dokumentowej** – czyli w praktyce zwykłym e-mailem lub wiadomością przesłaną za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej przewoźnika, jeżeli przewoźnik wskazał taką formę przyjmowania reklamacji;
- **w formie elektronicznej** – tak jak przy formie dokumentowej, pod warunkiem opatrzenia reklamacji kwalifikowanym podpisem elektronicznym, jeżeli przewoźnik wskazał taką formę przyjmowania reklamacji.

Dokumentowa forma czynności prawnej

- Nowelizacja Kodeksu cywilnego z 10 lipca 2015 r. wprowadziła od 8 września 2016 r. nową, **dokumentową formę czynności prawnej**.
- Art. 77² KC: *Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.*
- Art. 77³ KC: *Dokumentem jest nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.*

Dokumentowa forma czynności prawnej – cd.

- To najmniej sformalizowana forma czynności prawnej stworzona głównie dla celów komunikacji elektronicznej;
- Nie wymaga wprost podpisu ani używania kwalifikowanego certyfikatu;
- Jak podano w uzasadnieniu projektu nowelizacji Kodeksu cywilnego:
„Pod względem sposobu sporządzenia dokumentu, zaproponowana definicja jest technologicznie neutralna. Treść dokumentu może zostać zatem dowolnie ujawniona (np. znaki graficzne, dźwięk, obraz), a także utrwalona na dowolnym nośniku (np. papier lub plik) i za pomocą dowolnych środków (pióro, komputer, telefon komórkowy). Granicę tej neutralności wyznacza jednak realizowana przez dokument funkcja dowodowa, która wymaga, aby sposób utrwalenia informacji umożliwiał jej zachowanie i odtworzenie”;
- W praktyce np. e-mail, wiadomość z formularza kontaktowego, skan pisma

ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

Obowiązek potwierdzenia przyjęcia reklamacji (§ 5c):

- wnoszonej pisemnie w kasie lub jednostce organizacyjnej oraz w formie ustnej do protokołu - **niezwłocznie**;
- wnoszonej pisemnie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (forma dokumentowa i elektroniczna) – **do 7 dni od dnia jej wpływu**.

Na co warto zwrócić uwagę?

- wskazane będzie wyposażenie punktów przyjmowania reklamacji w ustandaryzowane formularze potwierdzające jej wniesienie;
- potwierdzeniem wniesienia reklamacji może być także datownik na kopii reklamacji przyniesionej przez podróżnego lub wykonanej przez przedstawiciela przewoźnika.

ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

Mniejsze wymogi dot. załączników reklamacyjnych (§ 5b)

- Zamiast oryginałów biletów i potwierdzonych kopii związanych z roszczeniem:
„kopia dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu”
- Do reklamacji składanej w formie dokumentowej lub elektronicznej dokumenty te załącza się w formie elektronicznej
- Do reklamacji składanej w formie ustnej do protokołu – załączniki w formie papierowej lub elektronicznej (wybór należy do wnoszącego)
- W praktyce do reklamacji będzie można załączyć kserokopię, skan, zdjęcie biletu, a nawet sam jego numer, jeżeli będzie on wystarczający dla przewoźnika

ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

Mniejsze wymogi dot. załączników do reklamacji – cd.

Na co warto zwrócić uwagę? (obligatoryjnie)

- dostosowanie regulaminów do nowych wymogów prawnych oraz wszelkich innych informacji kierowanych do podróżnych (np. informacje na stronie internetowej).

Na co warto zwrócić uwagę? (fakultatywnie)

- przyjęcie wewnętrznych procedur zapobiegających wykorzystaniu w złej wierze jednego biletu bezimiennego przez wiele osób (np. rejestr numerów biletów, dla których dokonano zwrotu lub uznania roszczenia);
- zamieszczenie instrukcji, który z numerów na bilecie będzie wystarczający do podania go we wniosku reklamacyjnym, jeżeli przewoźnik zrezygnuje z przyjmowania kopii/skanów biletów tradycyjnych lub otrzymywania biletów internetowych w formie załączonych plików.

ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

Nowelizacja przepisów a oryginały dokumentów (§ 6a ust. 1)

„**Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu,** wezwać uprawnionego albo podróżnego, w **wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni** od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów (...).”

- Doręczenia takich wezwań dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (§ 6 ust. 5)
- Oryginały dokumentów zwraca się najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną (§ 6a ust. 5)

Usuwanie braków reklamacyjnych (§ 6 ust. 3)

„Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 5b, przewoźnik wzywa uprawnionego albo podróżnego **nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji**, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania”

- Przewoźnik z łatwością może stwierdzić braki reklamacyjne już na etapie rejestracji sprawy w komórce zajmującej się załatwianiem reklamacji
- Niedopuszczalna jest praktyka, gdy wezwanie do uzupełnienia braków wysyłane jest ostatniego, 30. dnia na rozpatrzenie reklamacji, wyłącznie dla wydłużenia czasu procedowania sprawy

ZMIANY W PROCEDURZE REKLAMACYJNEJ

Nowe elementy decyzji reklamacyjnej (§ 6 ust. 4 pkt 6):

„pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części”

Przykład:

Jednocześnie informujemy, że przysługuje Pani prawo 1-krotnego odwołania się do tutejszej spółki od niesatysfakcjonującej decyzji reklamacyjnej w celu ponownego rozpatrzenia sprawy.

- Pouczenie to przewoźnik wstawia do pisma niezależnie od obowiązku poinformowania o prawie odwołania się do właściwego miejscowo sądu
- Odwołanie się do przewoźnika jest dla podróżnego fakultatywne

Mieszana forma reklamacji (§ 5 ust. 3)

„Uprawniony albo podróżny, który złożył reklamację w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lub 2 (czyli w formie papierowej lub ustnie do protokołu – przyp. UTK), *może zażądać* udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwanie *z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej*, jeżeli przewoźnik wskazał możliwość prowadzenia korespondencji w tej formie”

- „może zażądać” – odpowiedź w formie elektronicznej na reklamację utrwaloną na papierze wysyła się zatem wyłącznie na wyraźne żądanie podróżnego;
- powinność zażądania nie jest tożsama ze zgodą dorozumianą (np. gdy w papierowym formularzu podróżny podał fakultatywnie adres e-mail)
- wskazane dostosowanie formularzy reklamacyjnych (np. wyrażenie zgody na kontakt elektroniczny w formie *check-in* bądź oznaczenie *TAK/NIE*)

Nowe zasady obliczania terminów (§ 6 ust. 2)

„Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej”

- O zachowaniu terminu decyduje data nadania odpowiedzi
- Dotychczas miały zastosowanie ogólne zasady dotyczące dostarczania oświadczeń woli (art. 61 § 1 KC, czyli uznanie oświadczenia za złożonego z chwilą, gdy doszło do drugiej strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią)
- Art. 61 § 2 KC: *Oświadczenie woli wyrażone w postaci elektronicznej jest złożone innej osobie z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby osoba ta mogła zapoznać się z jego treścią.*

Wysyłka decyzji reklamacyjnej (§ 6 ust. 2)

„Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej”

- Dotychczas miały zastosowanie ogólne zasady dotyczące dostarczania oświadczeń woli (art. 61 § 1 KC, czyli uznanie oświadczenia za złożonego z chwilą, gdy doszło do drugiej strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią)
- Art. 61 § 2 KC: *Oświadczenie woli wyrażone w postaci elektronicznej jest złożone innej osobie z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby osoba ta mogła zapoznać się z jego treścią.*

CZAS NA PYTANIA





Dziękuję za uwagę!

Warszawa
26 marca 2018

 utk.gov.pl

 [@UTKgovpl](https://twitter.com/UTKgovpl)

 **URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO**

