



POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW PASAŻERSKICH.
POSTĘPOWANIE PRZED
RZECZNIKIEM PRAW PASAŻERA KOLEI

Marcin
Radwański,
Zespół
Rzecznika
Praw Pasażera
Kolei

RP Rzecznik Praw
PK Pasażera Kolei



www.pasazer.gov.pl



rzecznik@pasazer.gov.pl

Warszawa
26 marca 2018

PODSTAWY PRAWNE

- Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich
- Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym
- Rozporządzenie 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.



POSTĘPOWANIA POLUBOWNE



Szybkość

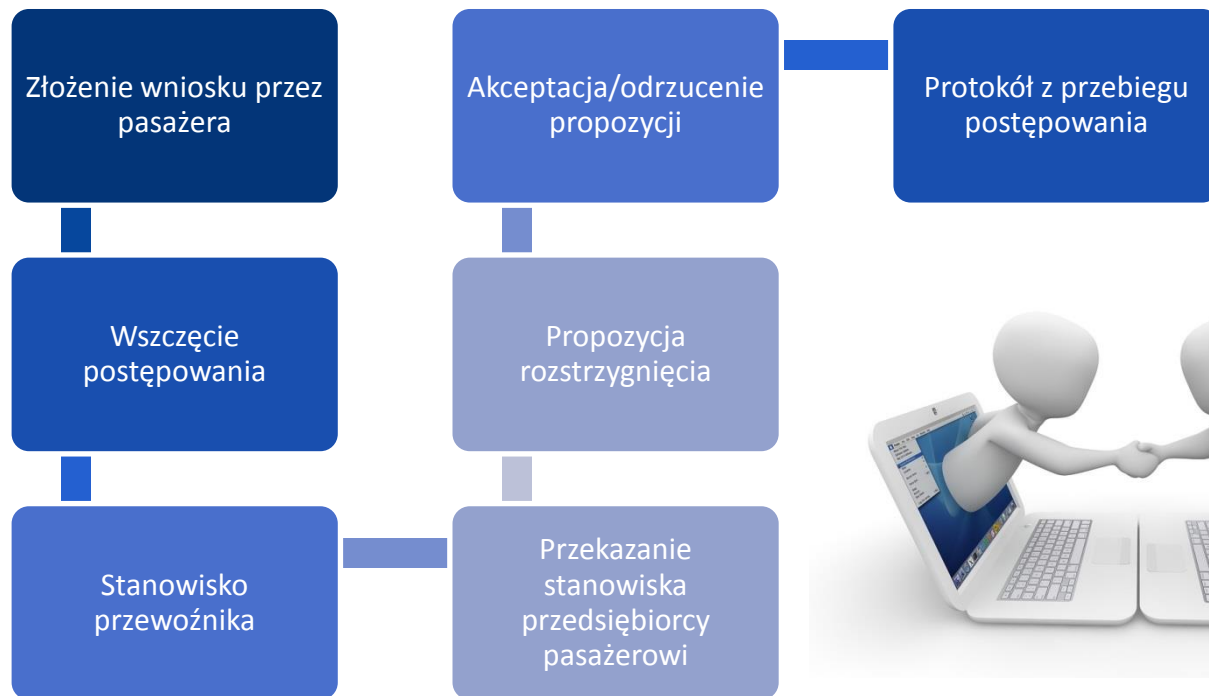
Brak kosztów

Dobrowolność

CEL POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO

- ✓ Znalezienie kompromisu, z którego zadowolone będą obie strony
- ✓ Kompromis niekoniecznie musi mieć podstawę w przepisach prawa, ważne że będzie zaakceptowany przez obie strony
- ✓ Rzecznik aktywnie pomaga w znalezieniu rozwiązania

PRZEBIEG POSTĘPOWANIA POLUBOWNEGO



SPOSOBY ZŁOŻENIA WNIOSKU

- ✓ Formularz interaktywny
- ✓ Poczta elektroniczna
- ✓ Poczta tradycyjna
- ✓ Osobiście w siedzibie UTK lub oddziałów terenowych
- ✓ Platforma ODR
(w przypadku sporów transgranicznych)



ZAWIADOMIENIE O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA

- ✓ Wskazanie stron i przedmiotu postępowania
- ✓ Zobowiązanie przewoźnika do przedstawienie stanowiska
- ✓ Wniosek o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień lub przekazanie dokumentacji
- ✓ Informacja o charakterze postępowania, jego przebiegu oraz prawach stron
- ✓ Wskazanie sposobu wymiany korespondencji – elektronicznie lub tradycyjnie

WYMIANA KORESPONDENCJI MIĘDZY RZECZNIKIEM A STRONAMI

Zależnie od decyzji pasażera:



Poczta elektroniczna



Poczta tradycyjna

PROPOZYCJA ROZWIĄZANIA SPORU

- ✓ Szczegółowe wyjaśnienie okoliczności sprawy (w razie potrzeby wystąpienia o udostępnienie materiałów do innych podmiotów, np. zarządcy infrastruktury)
- ✓ Weryfikacja stanowisk stron
- ✓ Analiza stanu prawnego
- ✓ Uwzględnienie zasady słuszności
- ✓ Propozycja możliwa do akceptacji przez strony postępowania.

PROTOKÓŁ PRZEBIEGU POSTĘPOWANIA

- ✓ Przedstawienie wyniku postępowania
- ✓ Wskazanie terminu wpłaty (w przypadku, gdy wynik postępowania przewidywał konieczność jej wniesienia przez jedną ze stron)
- ✓ Informacja o zakończeniu postępowania



RODZAJE SPRAW

Odwołania od wezwań
do zapłaty

Odszkodowania
z powodu opóźnienia
lub odwołania pociągu
albo obniżonego
komfortu podróży

Zniszczenie odzieży
lub bagażu

Zwrot należności
za niewykorzystane
bilety

Odszkodowania
z powodu wypadków
lub urazów

Nieudzielenie
odpowiedzi
na reklamację

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA

Pasażer podróżował pociągiem, następnie planował skorzystać z połączenia lotniczego. Ze względu na awarię urządzeń sterowania ruchem kolejowym pociąg miał kilkugodzinne opóźnienie, podróżny nie zdążył na samolot. Przewoźnik kolejowy odrzucił reklamację, argumentując, że nie ponosi odpowiedzialności za awarię. Czy miał prawo odmówić uznania roszczenia?

Art. 474 Kodeksu cywilnego:

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.

ODWOŁANIA OD WEZWAŃ DO ZAPŁATY

- Sprawy najsilniej nacechowane emocjonalnie;
- Trudność w ustaleniu, czy zdarzenie dotyczy próby wyłudzenia przejazdu czy omyłkowego niedopełnienia obowiązków wynikających z regulaminów przewozu;
- Poczucie niesprawiedliwości w przypadku uczciwych Pasażerów, którzy traktowani są jak osoby wyłudzające przejazd („Nigdy nie jechałam na gapę!”).

Sprawy związane z odwołaniami od wezwań do zapłaty powinny być indywidualnie rozpatrywane przez Przewoźników, z uwzględnieniem zasady słuszności i indywidualnych okoliczności zdarzenia (nie tylko rygorystycznego egzekwowania zapisów regulaminowych)

Dlaczego warto dążyć do polubownego zakończenia sporu?

- ✓ troska o wizerunek transportu kolejowego
- ✓ ryzyko utraty zaufania Pasażera w przypadku eskalacji sytuacji konfliktowej
- ✓ uniknięcie rozpowszechniania negatywnej opinii o Przewoźniku lub ogólnie transporcie kolejowym za pośrednictwem mediów społecznościowych
- ✓ brak kosztów udziału w postępowaniu
- ✓ krótki czas trwania postępowań
- ✓ poufność i dobrowolność postępowań

PROMOCJA POSTĘPOWAŃ POLUBOWNYCH

PRAWA PASAŻERÓW KOLEI

-WARTO ZNAĆ SWOJE PRAWA-

Domagasz się rekompensaty finansowej, a przewoźnik kolejowy lub zarządca dworca nie uwzględnił Twojej reklamacji?

- ✓ Możesz zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Pasażera Kolei.

Uważasz, że zostały naruszone Twoje prawa jako pasażera?

- ✓ Możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.

Bezpieczna podróż	Możliwość złożenia skargi
Rzetelna informacja	Pomoc w podróży
Odszkodowanie	Bezproblemowy zakup biletu

RP Rzecznik Praw Pasażera Kolei
PK Pasażera Kolei
rzecznik@pasazer.gov.pl
www.pasazer.gov.pl

Urząd Transportu Kolejowego
pasazer@utk.gov.pl
www.utk.gov.pl

Informacja o prawach pasażerów:
22 460 40 80

Możliwe sposoby współpracy przedsiębiorców przy promowaniu postępowań polubownych

- ✓ Plakaty na dworcach i peronach;
- ✓ Informacja o możliwości udziału w postępowaniach polubownych w serwisach internetowych przedsiębiorców w zakładkach poświęconych reklamacjom;
- ✓ Pouczenie o możliwości skierowania sprawy do Rzecznika w pismach zawierających odpowiedzi na reklamacje;
- ✓ Informacja o postępowaniach prowadzonych przez Rzecznika na odwrotnej stronie biletu.

W publikowanych informacjach powinien być zawarty adres strony internetowej Rzecznika www.pasazer.gov.pl, z której pasażerowie mogą uzyskać wszelkie informacje o postępowania polubownych.

WSPÓŁPRACA Z PRZEDSIĘBIORCAMI

Zachęcamy Państwa do bezpośredniego kontaktu we wszystkich sprawach budzących wątpliwości. Także w przypadku każdego postępowania polubownego możliwa jest rozmowa telefoniczna, podczas której omówimy okoliczności sprawy i sposoby polubownego rozwiązania. Zapraszamy również do kontaktu mailowego. Chętnie spotkamy się indywidualnie z przedstawicielami Państwa spółek, szczególnie z osobami bezpośrednio odpowiedzialnymi za rozpatrywanie reklamacji.

rzecznik@pasazer.gov.pl

tel. 22 749 13 90



Dziękuję za uwagę!

RP Rzecznik Praw
PK Pasażera Kolei



www.pasazer.gov.pl



rzecznik@pasazer.gov.pl