

Działania Rzecznika Praw Pasażera Kolei

Kategoria: Komunikacja i Transport

Opublikowano: piątek, 07, czerwiec 2024 07:49

Tomasz Smaś

Odslony: 663

Rzecznik Praw Pasażera Kolei sporządził sprawozdanie z działalności za poprzedni rok. W sprawozdaniu znajdują się najważniejsze dane statystyczne, kategorie spraw najczęściej będących przedmiotem postępowań przed Rzecznikiem, informacje na temat czasu trwania postępowań oraz procentu spraw zakończonych uzgodnieniem akceptowalnego dla stron rozwiązania. Do sprawozdania zostały dodane zalecenia dotyczące problemów najczęściej prowadzących do powstania sporów.

W 2023 roku Rzecznik otrzymał 312 wniosków o wszczęcie postępowania oraz 317 innych zgłoszeń. Były to m.in. pytania na temat praw pasażerów, wątpliwości dotyczące regulacji związanych z procedurą skargową i reklamacyjną oraz sugestie dotyczące różnych aspektów funkcjonowania transportu kolejowego. 29% postępowań dotyczyło odszkodowania za opóźnienie lub odwołanie pociągu oraz zwrotów należności. Przedmiotem 27% spraw były odwołania od wezwań do zapłaty wystawionych z powodu braku ważnego biletu lub wnioski o zwrot opłat dodatkowych. W 5% wniosków podróżni domagali się rekompensat za opóźniony komfort podróży. 11% spraw dotyczyło innych kwestii.

W 11% spraw Rzecznik musiał odmówić rozpatrzenia sporu. Najczęstszą przyczyną odmowy był brak wcześniejszego kontaktu pasażera z przewoźnikiem. Rzecznik nie może bowiem prowadzić postępowania, jeżeli podróżny nie zwróci się wcześniej z bezpośrednim wnioskiem do przedsiębiorcy, aby rozwiązać powstały problem.

Postępowanie prowadzone przez Rzecznika w 2023 roku trwało średnio 25 dni. Uzgodnieniem akceptowalnego rozwiązania zakończyło się 61% postępowań.

Część problemów, z którymi styka się Rzecznik, ma charakter powtarzalny, dlatego podobnie jak w poprzednich latach Rzecznik Praw Pasażera Kolei przygotował również zalecenia. Dotyczą one postępowań przedsiębiorców oraz pasażerów.

Pełne sprawozdanie znajduje się [TUTAJ](#), a zalecenia [TUTAJ](#).

Do Rzecznika Praw Pasażera Kolei można zwrócić się w każdej sytuacji, w której złożyliśmy do przewoźnika kolejowego reklamację związaną z określonym roszczeniem finansowym, lecz jego odpowiedź była dla nas niesatysfakcjonująca. Wtedy swoją sprawę możemy skierować do Rzecznika.

Rzecznik prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich. Mogą one dotyczyć zobowiązań wobec pasażera, które wynikają z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym oraz usług świadczonych na rzecz pasażerów przez przewoźników, zarządców infrastruktury oraz właścicieli i zarządców dworców.

Źródło: UTK