

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/591,Kontrola-przewoźników-kolejowych-w-zakresie-przestrzegania-praw-pasazerow.html>
20.04.2024, 18:24

Strona znajduje się w archiwum.

Kontrola przewoźników kolejowych w zakresie przestrzegania praw pasażerów.

16.12.2010

W związku z niepokojącymi doniesieniami dot. nieprzestrzegania praw pasażerów, w dniach 13 – 15 grudnia 2010 r. Urząd Transportu Kolejowego przeprowadził kontrolę wybranych połączeń kolejowych realizowanych przez przewoźników kolejowych.

Kontrola skupiła się na sprawdzeniu:

1. prawidłowości udzielania informacji przed rozpoczęciem podróży przez pracowników przewoźnika (informatatorów i kasjerów biletowych), w tym:
 - a. o rozkładzie jazdy;
 - b. o dostępności miejsc na konkretny pociąg, w którym przewoźnik oferuje rezerwowanie miejsc;
 - c. o możliwości wystąpienia opóźnień na

trasie przejazdu (jeżeli są przewidywane);

- d. o prawach przysługujących pasażerom w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów (utrata skomunikowania, przerwa w ruchu, przewidywane opóźnienie przyjazdu do stacji docelowej o ponad 60 minut);
- e. o możliwości składania reklamacji i skarg do przewoźnika oraz o prawie do składania skarg do Prezesa UTK.

- 2. możliwości nabycia w przedsprzedaży biletu wraz z rezerwacją miejsca na konkretne pociągi.
- 3. informowania pasażerów o zakłóceniach w ruchu pociągów (punkty informacji, megafony, urządzenia informacji wizualnej na stacjach, urządzenia rozgłoszeniowe w pociągach).
- 4. prawidłowości informacji zamieszczonych na stacyjnych rozkładach jazdy (w tym zmiany doraźne, okres obowiązywania, numery peronów etc.).

Działania kontrolne były prowadzone na 33 dworcach kolejowych różnej wielkości na terenie całego kraju.

W wyniku kontroli stwierdzono następujące nieprawidłowości i uchybienia:

Rodzaj nieprawidłowości lub uchybienia	Miejsce ujawnienia
Brak rozkładu jazdy na dworcu	Kutno
Brak rozkładów jazdy na peronach	Warszawa Zach. Warszawa Gdańska Dęblin, Warszawa Zach.
Brak jednolitej informacji o rozkładzie jazdy – odrębne rozkłady jazdy poszczególnych przewoźników	Bydgoszcz Gł. Warszawa Gdańska, Legionowo, Nasielsk
Brak w rozkładzie jazdy informacji o numerze peronu	Katowice Gdańsk Gł., Legionowo,
Błędna informacja w rozkładzie jazdy o numerze peronu	Kraków Gł., Katowice, Poznań Gł.
Brak informacji o opóźnieniach pociągów podawanej przez urządzenia informacji wizualnej i megafony	Dęblin, Zbąszyń, Buk
Niezgodność informacji o rozkładzie jazdy podawanej na różnych nośnikach	
Brak możliwości uzyskania informacji o rozkładzie jazdy w kasie biletowej	

Błędna informacja o rozkładzie jazdy na stronie internetowej	Warszawa - Działdowo
Utrudnione uzyskanie informacji o opóźnieniach	Kraków Gł.
Zbyt późne informowanie o opóźnieniu pociągu	Warszawa Śródmieście
Nieczynne urządzenia informacyjne w pociągu	Kraków Gł.
Słaba słyszalność informacji megafonowej	Warszawa - Dęblin
Nieczynne kasy biletowe i punkt informacji we wczesnych godzinach rannych	Warszawa Centralna
Brak informacji o prawach pasażera	Czechowice-Dziedzice
	Kraków Gł.
	Poznań Karolin, Opalenica,
	Zbąszyń, Buk, Szczecin Gł.
	Bydgoszcz Gł.
	Kraków Gł.,
	Warszawa Gdańska,
	Legionowo,
Brak informacji o możliwości składania skarg i reklamacji	Nasielsk,
	Poznań Karolin, Opalenica,
	Zbąszyń, Buk, Wałcz, Piła,
	Krzyż, Szczecin Gł.
	pociąg TLK
Ograniczenie możliwości zwrotu biletu w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu	Bydgoszcz Gł.
Nieprawidłowe dokonanie zwrotu kosztów biletu	Warszawa Centralna
Udzielanie błędnej informacji o wysokości opłaty za przejazd	Kraków Gł.
Brak możliwości zarezerwowania miejsca w przedsprzedaży	Dęblin, Poznań Gł.
Brak procedur postępowania w przypadku opóźnienia pociągu o ponad 60 minut	Kraków Gł.
Opóźnienie odjazdu pociągu z winy przewoźnika (brak pracownika)	Kraków Gł.
Brak możliwości potwierdzenia złożenia skargi lub reklamacji	Kraków Gł.

Nieprawidłowości, stanowiące naruszenie przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, będą skutkować wszczęciem postępowań administracyjnych w stosunku do przewoźników kolejowych, co może doprowadzić do nałożenia kar pieniężnych na przewoźników lub osoby zajmujące kierownicze stanowiska w tych przedsiębiorstwach.

Podczas kontroli stwierdzono również, że w tygodniu bezpośrednio poprzedzającym wdrożenie rozkładu jazdy wprowadzono prawie 400 zmian do przygotowanego projektu rozkładu jazdy, co niewątpliwie miało poważny wpływ na jakość i dostępność informacji dla pasażerów.

Dodatkowe Informacje :

[Biuro Prezesa UTK](#)

[Wydział Praw Pasażerów](#)