

Marcin Radwański*

Odpowiedzialność cywilna (kontraktowa i deliktowa) przewoźników kolejowych w świetle doświadczeń Rzecznika Praw Pasażera Kolei

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Odpowiedzialność deliktowa
 1. Podstawy prawne odpowiedzialności przedsiębiorców
 2. Przypadki odpowiedzialności deliktowej w postępowaniach polubownych
- III. Odpowiedzialność kontraktowa
 1. Podstawy prawne odpowiedzialności
 2. Sytuacje sporne w przypadku, gdy opóźnienie powstało z przyczyn zależnych od zarządcy infrastruktury lub innego podmiotu
 3. Przesłanki egzoneracyjne a możliwe zaniedbania po stronie przewoźnika
 4. Konieczność udokumentowania szkody
 5. Odszkodowanie w przypadku niewłaściwego wykonania umowy

Streszczenie

Rzecznik Praw Pasażera Kolei prowadzi postępowania polubowne w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy przedsiębiorcami funkcjonującymi na rynku kolejowym a podróżnymi. Celem artykułu jest przybliżenie aspektów prawnych związanych z odpowiedzialnością kontraktową oraz deliktową przewoźników w oparciu o zagadnienia, które były przedmiotem zgłoszeń pasażerów. W przypadku reżimu deliktowego odpowiedzialność przedsiębiorców za szkody jest regulowana art. 435 § 1 kodeksu cywilnego. Odpowiedzialność ta jest oparta na zasadzie ryzyka. Przedsiębiorca jest odpowiedzialny za wszelkie szkody pozostające w związku przyczynowym z ruchem przedsiębiorstwa niezależnie od tego czy można mu przypisać winę. W postępowaniu sądowym poszkodowany nie musi wykazać żadnej postaci winy przedsiębiorcy, a przewoźnik nie może zwolnić się od odpowiedzialności poprzez udowodnienie braku winy. Przesłankami uwalniającymi od odpowiedzialności jest natomiast siła wyższa lub powstanie szkody wyłącznie z winy poszkodowanego albo wyłącznie z winy osoby trzeciej, za którą przedsiębiorca nie odpowiada. W postępowaniach polubownych szkody spowodowane deliktem występują rzadko i wiążą się z urazami, których pasażerowie doświadczyli podczas podróży lub podczas wsiadania lub wysiadania na stacjach. Otrzymywane przez Rzecznika wnioski dotyczyły podróżnych, którzy wysiadając z pociągu doznali obrażeń wymagających długotrwałego leczenia. Odpowiedzialność przewoźnika w takich wypadkach wynika także z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego

* Zespół Rzecznika Praw Pasażera Kolei; e-mail: rzecznik@pasazer.gov.pl.

i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Znacznie częściej przedmiot postępowań prowadzonych przez Rzecznika dotyczy odpowiedzialności kontraktowej za szkodę. Odpowiedzialność ta jest uregulowana w art. 471 i następnym kodeksu cywilnego. W postępowaniach polubownych najczęstsze przypadki szkód zgłaszanych przez pasażerów obejmują straty finansowe powstałe w związku z odwołaniem lub opóźnieniem pociągu. Straty te mogą wynikać z utraty planowanego połączenia innym środkiem transportu (np. połączeń lotniczych) lub z braku możliwości realizacji innych planów, takich jak uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych czy zabiegach medycznych. Do Rzecznika zgłaszali się również podróżni, dla których opóźnienie pociągu oznaczało poważne konsekwencje w działalności biznesowej, np. utratę możliwości zawarcia kontraktu. W takich wypadkach pasażer zobowiązany jest do wykazania, że doszło do niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu (np. opóźnienia pociągu lub jego odwołania). Konieczne jest także wykazanie szkody w postaci uszczerbku majątkowego oraz udokumentowanie jej wysokości. Szkada powinna pozostawać w związku przyczynowym z faktem nienależytego wykonania lub niewykonania zobowiązania. Sytuacje sporne powstają niejednokrotnie w przypadkach, gdy przewoźnik kolejowy próbuje uwolnić się od odpowiedzialności wobec pasażera, wskazując, że za powstanie szkody odpowiada inny podmiot, najczęściej zarządca infrastruktury kolejowej. W artykule opisane zostaną bardziej szczegółowo przykładowe zgłoszenia pasażerów dotyczące tego rodzaju sytuacji.

Słowa kluczowe: Rzecznik Praw Pasażera Kolei; ADR; alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów; prawa pasażerów; transport kolejowy.

JEL: J52, K12

I. Wprowadzenie

Rzecznik Praw Pasażera Kolei został powołany 1 lutego 2017 r. Zadaniem Rzecznika jest prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy pasażerami a przedsiębiorcami operującymi na rynku kolejowym, w szczególności przewoźnikami, zarządcami infrastruktury oraz zarządcami dworców. Do Rzecznika może się zwrócić każdy pasażer, którego reklamacja nie została rozpatrzona w sposób zgodny z jego oczekiwaniami. Rozróżniane są dwa reżimy odpowiedzialności cywilnej:

- 1) deliktowej – ma miejsce wtedy, gdy szkoda jest wynikiem czynu niedozwolonego;
- 2) kontraktowej – dotyczy sytuacji, w których powstanie szkody wiąże się z niewłaściwym wykonaniem lub niewykonaniem zobowiązania.

II. Odpowiedzialność deliktowa

1. Podstawy prawne odpowiedzialności przedsiębiorców

W przypadku reżimu deliktowego odpowiedzialność przedsiębiorców za szkody jest regulowana art. 435 § 1 kodeksu cywilnego, zgodnie z którym „prowadzący na własny rachunek przedsiębiorstwo lub zakład wprawiany w ruch za pomocą sił przyrody (pary, gazu, elektryczności, paliw płynnych itp.) ponosi odpowiedzialność za szkodę na osobie lub mieniu, wyrządzoną komukolwiek

przez ruch przedsiębiorstwa lub zakładu chyba że szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności”.

Przedsiębiorców działających na rynku kolejowym, w szczególności przewoźników kolejowych, należy uznać za prowadzących na własny rachunek przedsiębiorstwo lub zakład wprawiany w ruch za pomocą sił przyrody w rozumieniu tego artykułu. Działalność przewoźników opiera się bowiem na wykorzystaniu sił przyrody, w tym w szczególności energii elektrycznej. Podmioty te posługują się na dużą skalę mechanicznymi środkami komunikacji, co sprawia, że stopień zagrożenia ze strony tych urządzeń jest duży. Z działalnością przewoźników wiąże się ryzyko wypadków będących zagrożeniem dla życia i zdrowia podróżnych, jak również zatrudnionych pracowników. Także znaczny poziom techniki oraz stopień komplikacji przy przetwarzaniu energii elementarnej na pracę w przedsiębiorstwie przewoźnika przemawia za uznaniem go za prowadzącego na własny rachunek przedsiębiorstwo lub zakład wprawiany w ruch za pomocą sił przyrody.

Orzecznictwo sądowe potwierdza taką interpretację. W wyroku z 27 listopada 1985 r.¹ Sąd Najwyższy uznał przedsiębiorstwo transportowe posługujące się mechanicznymi środkami komunikacji za zakład wprawiany w ruch za pomocą sił przyrody w rozumieniu art. 435 § 1 k.c. Również w wyroku Sądu Apelacyjnego w Lublinie z 4 listopada 2010 r.² uznano, że skoro przedsiębiorca prowadzący działalność w transporcie kolejowym, prowadzi przedsiębiorstwo komunikacyjne i globalny cel jego pracy uzależniony jest od użycia sił przyrody, a cała jego struktura i organizacja pracy dostosowana jest do sił przyrody, jakimi się posługuje – to ponosi odpowiedzialność stosownie do art. 435 § 1 k.c.

Odpowiedzialność przewoźników kolejowych na podstawie art. 435 § kodeksu cywilnego jest oparta na zasadzie ryzyka. Oznacza to, że przedsiębiorca jest odpowiedzialny za wszelkie szkody pozostające w związku przyczynowym z ruchem przedsiębiorstwa niezależnie od tego czy można mu przypisać winę. Poszkodowany nie musi wykazać żadnej postaci winy przedsiębiorcy, a przewoźnik nie może zwolnić się od odpowiedzialności poprzez udowodnienie braku winy.

Przez ruch przedsiębiorstwa rozumieć należy natomiast każdy przejaw działalności przedsiębiorstwa, wynikający z określonej jego struktury organizacyjnej i jego funkcji usługowo-produkcyjnej, a związane z ruchem przedsiębiorstwa są szkody powstałe z każdej jego działalności, a nie tylko takiej, która jest bezpośrednio związana z działaniem sił przyrody i stanowią następstwo ich działania³. Pojęcie „ruchu przedsiębiorstwa” ujmowane jest zatem szeroko. Wyrządzenie szkody przez ruch przedsiębiorstwa lub zakładu ma miejsce zarówno wtedy, gdy szkoda jest bezpośrednim skutkiem użycia sił przyrody i pozostaje w adekwatnym związku przyczynowym z niebezpieczeństwem wynikającym z zastosowania tych sił, jak i wtedy, gdy pozostaje w związku z samym tylko ruchem przedsiębiorstwa lub zakładu jako całości⁴. Pojęcie „ruchu przedsiębiorstwa” odnosi się więc do jego funkcjonowania jako całości, a nie do poszczególnych elementów. Związek przyczynowy między ruchem a szkodą występuje na gruncie tego unormowania już wtedy, gdy uszczerbek nastąpił w wyniku zdarzenia funkcjonalnie powiązanego z działalnością przedsiębiorstwa⁵.

¹ Wyr. SN z 27.11.1985 r. (sygn. II CR 399/85).

² Wyr. SA w Lublinie z 4.11.2010 r. (sygn. I ACa 513/10).

³ Wyr. SN z dnia 5.01.2001 r., V CKN 190/2000, niepubl.; wyr. SN z 13.12.2001 r., IV CKN 1563/00, LEX nr 52720; wyr. SA w Poznaniu z 13.11.2008 r., I ACa 714/08, LEX nr 518083.

⁴ Wyr. SN z dnia 5.01.2001 r., V CKN 190/00, LEX nr 52421.

⁵ Por. wyr. SN z 9.05.2008 r., III CSK 360/07, LEX nr 424387.

Przedsiębiorca może się uwolnić od odpowiedzialności w trzech przypadkach:

- gdy szkoda powstała na skutek siły wyższej;
- gdy powstanie szkody miało miejsce wyłącznie z winy poszkodowanego;
- gdy szkoda powstała z winy osoby trzeciej, za którą przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności.

2. Przypadki odpowiedzialności deliktowej w postępowaniach polubownych

W postępowaniach polubownych prowadzonych przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei sprawy, w których pasażerowie powołują się na szkody spowodowane deliktem występują rzadko. W pojedynczych tego typu przypadkach szkody wiązały się najczęściej z urazami, których pasażerowie doświadczyli podczas podróży lub podczas wsiadania lub wysiadania na stacjach. Rzecznik nie prowadził dotychczas postępowań, w których szkoda wynikałaby z wypadku kolejowego, tj. np. wykolejenie pociągu.

Otrzymywane przez Rzecznika wnioski były natomiast składane przez pasażerów, którzy, wysiadając z pociągu, doznali obrażeń wynikających np. z potknięcia się o krawędź peronu i wymagających długotrwałego leczenia. Podróżni dodatkowo w tych sprawach powoływali się na szkody wynikające ze zniszczenia odzieży lub przedmiotów. Do Rzecznika zwróciła się także podróżna, w której przypadku szkoda wynikła z poparzenia gorącym napojem. Pasażerka przechodziła przez skład pociągu wracając z wagonu restauracyjnego, gdy została uderzona niewłaściwie zabezpieczonymi drzwiami od szafki elektrycznej. W związku z tym podróżna doznała poparzeń. Tego rodzaju zdarzenia związane są zwykle z dość wysokim roszczeniem finansowym i koniecznością dokładnej weryfikacji okoliczności zdarzenia za pomocą środków dowodowych, którymi dysponuje jedynie sąd. W takich sprawach może być konieczne uzyskanie wyjaśnień znacznej liczby osób, będących pracownikami spółek realizujących przewozy albo zarządzających infrastrukturą kolejową lub dworcami, a także świadków zdarzenia. Co do zasady postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów prowadzone są pisemnie, Rzecznik Praw Pasażera Kolei może jednak również zorganizować rozprawę, o ile jest to niezbędne do wyjaśnienia szczególnie skomplikowanego stanu faktycznego. Wyznaczenie spotkania może być zasadne w niektórych sprawach związanych ze szkodą spowodowaną deliktem, dotychczas jednak sytuacja taka nie miała miejsca. Należy brać uwagę, że ze względu na dobrowolność postępowania polubownego część osób mogłaby nie zgodzić się na osobiste składanie zeznań przed Rzecznikiem. Ponadto przed Rzecznikiem nie są przeprowadzane dowody z opinii biegłych, co w sprawach dotyczących szkód spowodowanych czynem niedozwolonym może być istotnym ograniczeniem przy ustalaniu przebiegu zdarzenia.

Niezależnie od tego w przypadku, w którym roszczenie pasażera przekracza 20 000 złotych, Rzecznik nie mógłby prowadzić postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Wynika to z art. 16e ust. 6 pkt 5 ustawy z dnia z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, zgodnie z którym Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu pasażerskiego w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu pasażerskiego jest wyższa albo niższa od progów finansowych określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 16g § 13 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z 25 kwietnia 2017 r. w sprawie organizacji instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich wskazuje natomiast, że wartość przedmiotu sporu pasażerskiego nie może

być niższa niż 10 zł ani wyższa niż 20 000 zł. Prawdopodobnie z tych powodów wiele osób decyduje się od razu na wystąpienie na drogę sądową, rzadziej podejmując próby rozwiązania sporu w sposób polubowny.

III. Odpowiedzialność kontraktowa

1. Podstawy prawne odpowiedzialności

Zgodnie z art. 16 ust. 1 prawa przewozowego „Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd przed rozpoczęciem podróży lub spełnienie innych określonych przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego warunków dostępu do środka transportowego, a w razie ich nieustalenia – przez samo zajęcie miejsca w środku transportowym”. Art. 774 k.c. stanowi, że „przez umowę przewozu przewoźnik zobowiązuje się w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa do przewiezienia za wynagrodzeniem osób lub rzeczy. Zaś Stronami umowy przewozu osób jest przewoźnik i podróżny”. Prawa i obowiązki tej umowy reguluje oprócz prawa przewozowego i kodeksu cywilnego także rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz regulaminy przewozu opracowywane przez przewoźników. Do wydawania takich regulaminów zarówno spółki realizujące przewozy, jak i organizatorzy publicznego transportu zbiorowego są uprawnieni na podstawie art. 4 prawa przewozowego. Naruszenie przepisów zawartych we wskazanych aktach prawnych może powodować powstanie szkody, za którą może być odpowiedzialny przedsiębiorca.

Odpowiedzialność przewoźnika, w przypadku gdy umowa przewozu nie została zrealizowana w sposób właściwy albo w ogóle nie została wykonana, została uregulowana w art. 471 i następnym kodeksu cywilnego. Art. 471 § 1 k.c. wskazuje, że „dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi”. Aby powstała odpowiedzialność kontraktowa dłużnika, muszą zostać spełnione trzy przesłanki:

- 1) powstała szkoda wierzyciela w postaci uszczerbku majątkowego;
- 2) szkoda jest spowodowana niewykonaniem lub nienależyte wykonanym zobowiązaniem przez dłużnika;
- 3) istnieje związek przyczynowy między faktem nienależytego wykonania lub niewykonania zobowiązania a poniesioną szkodą (Gawlik, 2014, teza 10).

2. Sytuacje sporne w przypadku, gdy opóźnienie powstało z przyczyn zależnych od zarządcy infrastruktury lub innego podmiotu

Przewoźnik nie jest zobowiązany do naprawiania szkody, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności, np. wyjątkowo niekorzystnych warunków atmosferycznych lub wypadku na przejeździe kolejowym powstałego z winy kierowcy samochodu. Doświadczenia Rzecznika Praw Pasażera Kolei wskazują, że wokół uwolnienia się przewoźnika od odpowiedzialności powstaje wiele sytuacji spornych.

W niektórych sprawach prowadzonych przez Rzecznika odpowiedzialność za opóźnienie lub odwołanie pociągu leżała po stronie zarządcy infrastruktury kolejowej lub dostawcy energii elektrycznej. Było tak np., gdy opóźnienie powstawało z powodu usterki urządzeń sterowania ruchem kolejowym, awarii rozjazdów lub zaniku napięcia w sieci trakcyjnej. Przewoźnicy w takiej sytuacji odmawiają niekiedy uznania roszczenia, powołując się na art. 471 kodeksu cywilnego oraz na art. 472 k.c., który stanowi, że „Jeżeli ze szczególnego przepisu ustawy albo z czynności prawnej nie wynika nic innego, dłużnik odpowiedzialny jest za niezachowanie należytej staranności”. Spółki realizujące przewozy wskazują, że nie odpowiadają za powstałą usterkę oraz że nie można im również przypisać niezachowania należytej staranności. Takie rozstrzygnięcie często nie jest jednak właściwe w świetle art. 474 k.c., gdyż wskazuje on, że „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”.

W przypadku umowy przewozu osób w transporcie kolejowym przewoźnik, będący dłużnikiem wobec pasażera, posługuje się w wykonaniu swojego zobowiązania zarządcą infrastruktury kolejowej, odpowiedzialnym za jej prawidłowe utrzymanie i z którym przewoźnik pozostaje w stosunku zobowiązaniowym. W praktyce art. 474 k.c. dotyczy przede wszystkim pracowników dłużnika, jego współpracowników lub podwykonawców. Dodatkowo odpowiedzialność przewoźnika za działania bądź zaniechania zarządcy infrastruktury bezpośrednio wynika z art. 51 załącznika nr 1 do rozporządzenia nr 1371/2007. Według tego przepisu „przewoźnik odpowiada za swoich pracowników oraz za inne osoby, którymi się posługuje przy wykonywaniu przewozu, jeżeli pracownicy i inne osoby wykonują swoje czynności służbowe. Zarządcy infrastruktury kolejowej, na której odbywa się przewóz, uważani są za pracowników, którymi przewoźnik posługuje się przy wykonywaniu przewozu”. Należy także pamiętać, że pasażer nie ma wpływu na to, jakim osobom lub podmiotom wykonanie czynności zostanie powierzone. Nie byłoby zatem sprawiedliwe, aby to podróżnego obciążało ryzyko aktywności osób, którymi posłużył się przewoźnik w wykonaniu zobowiązania.

Przewoźnika z zarządcą łączy umowa o dostęp do infrastruktury. Umowa taka może również zawierać zapisy o obowiązku wypłaty kar umownych w przypadkach jej nienależytego wykonania przez zarządcę. Pasażer natomiast umowę przewozu zawiera wyłącznie z przewoźnikiem i tylko od niego może dochodzić roszczeń. Dlatego w sytuacji, gdy pasażer poniósł szkodę z powodu opóźnienia pociągu, wynikającego np. z pęknięcia szyny, przewoźnik z reguły powinien uznać roszczenie, a dopiero następnie może na zasadach regresu dochodzić pokrycia stosownych kosztów przez zarządcę infrastruktury. Przewoźnik mógłby odrzucić roszczenie w sytuacji, w której odpowiedzialności za szkodę nie można byłoby przypisać podmiotowi, za pomocą którego wykonywał zobowiązanie, np. w przypadkach, gdy usterka infrastruktury powstała w wyniku siły wyższej. Zdarzają się jednak sytuacje, gdy sposób rozpatrzenia reklamacji w takich przypadkach jest negatywny. Tego rodzaju wątpliwości często są przedmiotem sporów, w których pasażerowie zwracają się do Rzecznika. Dzieje się tak najczęściej wtedy, gdy powstała szkoda jest znaczna i wynika z utraty możliwości kontynuowania podróży czy to autobusem międzynarodowym, czy samolotem. Rzecznik spotkał się również z przypadkami, gdy szkoda dotyczyła utraty możliwości

skorzystania z urlopu wypoczynkowego za granicą. W ocenie Rzecznika spółki realizujące przewozy nie zawsze w takich sytuacjach mogły uchylić się od odpowiedzialności.

To stanowisko potwierdza orzecznictwo sądowe dotyczące podobnych przypadków. Sądy wskazują, że w sytuacjach, w których współpracującemu podmiotowi można przypisać winę za zdarzenie powodujące szkodę przewoźnik powinien uznać roszczenie pasażera. Przykładowo Sąd Okręgowy w Łodzi w wyroku z 26 sierpnia 2016 r. stwierdził, że „pozwany ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z nieterminowego przyjazdu pociągu na miejsce przeznaczenia, tj. na stację K. Główny. Pozwany nie może zwolnić się od tej odpowiedzialności, wskazując na brak swojej winy w wyborze zarządcy sieci trakcyjnej, w której spadek napięcia był bezpośrednią przyczyną opóźnienia pociągu. Odpowiedzialność pozwanego za działania bądź zaniechania zarządcy jako podmiotu, za pomocą którego wykonywa on zobowiązanie – art. 474 k.c. jest oparta na zasadzie ryzyka. Brak jest przy tym podstaw do rezygnacji z ww. zasady odpowiedzialności tylko dlatego, że pozwany nie miał wpływu na osobę, z pomocą której wykonuje ww. zobowiązanie. Źródło uzasadniające wykonanie zobowiązania w imieniu dłużnika nie ma znaczenia dla kształtowania się jego odpowiedzialności”⁶.

3. Przesłanki egzoneracyjne a możliwe zaniedbania po stronie przewoźnika

Jeżeli szkoda powstała na skutek zdarzenia, które można zakwalifikować do jednej z przesłanek egzoneracyjnych, wówczas reklamacja złożona przez pasażera może zostać rozpatrzona negatywnie. Do takich przesłanek zalicza się m.in. siłę wyższą, np. bardzo silny wiatr powodujący zerwanie sieci trakcyjnej lub powalenie drzew na tory. Przewoźnik będzie również zwolniony z odpowiedzialności, gdy przerwa w ruchu skutkująca opóźnieniem pociągu wynikała z wypadku powstałego z winy osoby trzeciej, np. kierowcy samochodu osobowego albo pieszego. Takimi zdarzeniami są m.in. potrącenia osób postronnych na przejeździe kolejowym. Często takie sytuacje nie są jednak jednoznaczne i mogą zachodzić dodatkowe okoliczności przemawiające za uznaniem w pewnej części roszczenia pasażera.

Rzecznik Praw Pasażera Kolei prowadził przykładowo postępowanie na wniosek podróżnego, który planował zawarcie ważnej umowy biznesowej. Umowy takiej ostatecznie nie podpisał, tracąc znaczny planowany przychód, gdyż pociąg opóźniony był ponad cztery godziny. Z powodu wypadku na przejeździe kolejowym na części trasy pociąg zastąpiono autobusową komunikacją zastępczą. Na skutek decyzji dyspozytora na czynnym już odcinku linii kolejowej pociąg nie czekał na pasażerów autobusu zastępczego, w związku z czym pasażerowie musieli oczekiwać około trzech godzin na kolejne połączenie. Bezpośrednią przyczyną szkody w tej sprawie nie było zatem działanie osoby trzeciej, a zaniedbania przy organizacji transportu zastępczego, które przyczyniły się do zwiększenia opóźnienia, przez co podróżny nie mógł podpisać umowy ze swoim klientem. W takim wypadku nie można uznać, że przyczyną opóźnienia była okoliczność, za którą przewoźnik nie ponosi winy, nawet jeśli przerwa w ruchu pierwotnie wynikała z okoliczności niezależnych od spółki realizującej przewozy.

Wielokrotnie pasażerowie podkreślali we wnioskach o wszczęcie postępowania polubownego, że nie byli prawidłowo informowani o możliwym opóźnieniu. Podróżni zaznaczali, że gdyby przed odjazdem ze stacji wyjazdu przewoźnik powiadomił ich, że na dalszym odcinku trasy występują

⁶ Wyr. SO w Łodzi (sygn. akt: III Ca 871/16).

utrudnienia, spowodowane np. zerwaniem sieci trakcyjnej przez wiatr, wówczas zrezygnowaliby z przejazdu koleją, wybierając inny środek transportu, np. samochód lub autobus. Dlatego sam fakt powstania utrudnień ze względu na przesłankę egzoneracyjną może nie być wystarczający, by przewoźnik mógł uwolnić się od odpowiedzialności za szkodę poniesioną przez pasażera. Przewoźnicy mają bowiem prawny obowiązek informowania o zakłóceniach w ruchu, wynikający m.in. z art. 18 ust. 1 prawa przewozowego, zgodnie z którym: „Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy)”. Analogiczny obowiązek wynika z art. 8 ust. 2 rozporządzenia 1371/2007, który wskazuje, że:

- 1) bez uszczerbku dla art. 10 przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów w imieniu jednego lub kilku przedsiębiorstw kolejowych udzielają pasażerowi na jego żądanie przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część I, w odniesieniu do podróży objętych umowami transportowymi oferowanymi przez dane przedsiębiorstwo kolejowe. Sprzedawcy biletów, którzy oferują umowy transportowe we własnym imieniu oraz operatorzy turystyczni dostarczają tych informacji, jeżeli są one dostępne;
- 2) przedsiębiorstwa kolejowe dostarczają pasażerowi w trakcie podróży przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część II.

W Załączniku II do rozporządzenia 1371/2007, wśród informacji obowiązkowo podawanych przed podróżą wymienione są „Działania mogące przerwać lub opóźnić połączenia”. We fragmencie dotyczącym informacji podawanych w trakcie jazdy wskazane są natomiast „informacje o opóźnieniach”. Dlatego w tego rodzaju sprawach konieczne jest dokładne ustalenie, kiedy utrudnienia w ruchu się rozpoczęły. Jeżeli wystąpiły one już po rozpoczęciu podróży przez pasażera lub nie było możliwości wcześniejszego powiadomienia o możliwych zakłóceniach, wówczas możliwe jest uwolnienie się przewoźnika od odpowiedzialności.

Przykładowo w jednej ze spraw, która była rozpatrywana przez Rzecznika przerwa w ruchu rozpoczęła się w dniu poprzedzającym termin wyjazdu poszkodowanego. Pasażer podkreślał, że był na dworcu kilkadziesiąt minut przed odjazdem pociągu i przez ten czas nie został wyemitowany komunikat o możliwym opóźnieniu, stosownych informacji nie udzieliła również drużyna konduktorska. W takim przypadku ustalenie, że przyczyną utrudnień była siła wyższa może nie być wystarczające do uwolnienia przewoźnika od odpowiedzialności za szkody pasażerów. Podobnie może być w sytuacjach, w których było możliwe udzielenie informacji o utrudnieniach w czasie podróży. W wielu przypadkach szkodzie, np. polegającej na utracie połączenia lotniczego, można byłoby zapobiec, gdyby podróżny opuścił pociąg na stacji pośredniej i wybrał inny środek transportu. Brak wyczerpującej informacji w niektórych tego typu sytuacjach może nawet powodować uznanie odpowiedzialności przewoźnika.

Doświadczenia Rzecznika wskazują, że zdarzenia związane z możliwymi nieprawidłowościami w informacji pasażerskiej powodują wielokrotnie trudności w jednoznacznym ustaleniu stanu faktycznego. Strony postępowania przedstawiają bowiem sprzeczne relacje – podróżny podkreśla, że nie uzyskał właściwej informacji, natomiast pracownicy przewoźników zapewniają, że informacji takich udzielali. Postępowania wyjaśniające z udziałem drużyn konduktorskich lub pracowników

kas prowadzone są na etapie rozpatrywania reklamacji, mają zatem miejsce dopiero po pewnym czasie od daty zdarzenia, w związku z czym pracownicy mogą nie pamiętać przebiegu rozmowy z podróżnymi. Każdego dnia mają oni bowiem kontakt ze znaczną liczbą pasażerów.

4. Konieczność udokumentowania szkody

W przypadku, gdy podróżny domaga się od przewoźnika odszkodowania, konieczne jest udokumentowanie wysokości roszczenia. Rodzaj niezbędnych dokumentów zależy jest od indywidualnej sytuacji. W przypadku, gdy z powodu opóźnienia pociągu pasażer utracił możliwość kontynuacji przejazdu i domaga się zwrotu kosztów niewykorzystanych biletów na inny środek transportu, należy załączyć czytelne zdjęcia lub skany tych biletów. Przedsiębiorcy oczekują zwykle także oświadczenia od przewoźnika (najczęściej lotniczego), że należność za bilety nie została przynajmniej w części zwrócona. Takie oczekiwanie jest zrozumiałe, gdyż każdy przewoźnik ma odmienną politykę w zakresie zwrotów biletu lub zmiany terminu przejazdu. Niejednokrotnie pasażer może samodzielnie zmienić datę wyjazdu lub zwrócić bilet. W takim wypadku brak stosownego oświadczenia mógłby prowadzić do sytuacji, w której przewoźnicy kolejowi wypłacali odszkodowania za bilety lotnicze lub autobusowe, które zostały wcześniej zwrócone. Jeżeli ze względu na utratę połączenia pasażer musiał wykupić nocleg w miejscowości przesiadkowej do reklamacji należy dołączyć rachunek lub fakturę za usługę hotelową.

Kwestia udokumentowania szkody powoduje również sytuacje sporne. Przykładowo, do Rzecznika zwrócił się pasażer, który po zakończeniu podróży pociągiem planował przesiadkę do autobusu, aby nim dotrzeć do miejscowości docelowej. Z powodu opóźnienia pociągu podróżny nie zdążył na ostatni autobus, w związku z czym spędził noc w hotelu, a następnie złożył reklamację do przewoźnika kolejowego. Reklamacja ta została rozpatrzona przez przewoźnika negatywnie, gdyż podróżny nie posiadał zakupionego z wyprzedzeniem biletu na autobus. Powszechną praktyką w regionalnym transporcie drogowym jest kupno takiego biletu u kierowcy. Wielu regionalnych przewoźników, szczególnie gdy są to małe firmy, nie prowadzi innego rodzaju sprzedaży. Dlatego pasażer nie miał możliwości udokumentowania roszczenia w sposób zgodny z oczekiwaniami przewoźnika kolejowego. W takim wypadku zasadne jest podjęcie próby udowodnienia wcześniejszych planów w inny sposób – np. załączając bilet za zrealizowany przejazd autobusowy w kolejnym dniu lub innego rodzaju dokumentację potwierdzającą konieczność przyjazdu do innej miejscowości w danym terminie (np. oświadczenie z uczelni lub z zakładu pracy). Również w przypadku, gdy szkoda wiązała się z utratą możliwości uczestnictwa w wydarzeniu kulturalnym (spektaklu, koncercie) konieczne jest załączenie odpowiedniej dokumentacji, w szczególności biletu na dane wydarzenie. Brak udokumentowania zarówno powstania, jak i wysokości szkody może powodować odrzucenie roszczenia pasażera w postępowaniu reklamacyjnym. Gdy podróżny takimi dowodami nie dysponuje Rzecznik może uznać odrzucenie reklamacji za zasadne.

5. Odszkodowanie w przypadku niewłaściwego wykonania umowy

Podróżny ma prawo do złożenia reklamacji także w przypadku, gdy w jego ocenie umowa przewozu nie została wykonana w sposób właściwy. Takie sytuacje mogą obejmować podstawienie niewłaściwego typu taboru (np. skład wagonowy zamiast elektrycznego zespołu trakcyjnego), niesprawne ogrzewanie lub klimatyzację (o ile zgodnie z rozkładem jazdy w danym pociągu

powinna ona być dostępna), braku wagonu restauracyjnego itd. Tego typu zdarzenia mogą się wiązać z naruszeniem art. 14 ust. 1 prawa przewozowego, zgodnie z którym „przewoźnik jest obowiązany do zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi”. Art. 3 prawa przewozowego stanowi natomiast, że „przewoźnik jest obowiązany użyć środków transportowych odpowiednich do danego przewozu”. Naruszeniem tych zapisów może być przykładowo niewłaściwe zestawienie składu skutkujące zbyt małą liczbą miejsc, przez co duża liczba osób musi odbywać przejazd na miejscu stojącym. Takie przypadki muszą być rozpatrywane indywidualnie z uwzględnieniem rodzaju przewozu. Tabor dedykowany ruchowi regionalnemu jest bowiem najczęściej przystosowany przez producenta do przewozu osób na miejscach stojących.

Obowiązujące przepisy nie precyzują, jaka powinna być rekompensata przyznawana podróżnym w sytuacji, gdy umowa przewozu wykonana jest niewłaściwie. Doświadczenie Rzecznika wskazuje, że przewoźnicy decydują się zwykle na przyznawanie bonów, które mogą być wykorzystane podczas zakupu biletów na kolejny przejazd. Bony takie mają wartość określonej części (zwykle 25 lub 50%) ceny biletu. W uzasadnionych przypadkach na wniosek pasażera możliwe jest przyznanie równowartości bonów w gotówce.

Do Rzecznika wpływa wiele wniosków, w których podróżni mieli zastrzeżenia do komfortu podróży lub usług zaoferowanych podczas przejazdu, lecz złożone przez nich reklamacje nie zostały rozpatrzone w sposób zgodny z oczekiwaniami. Najczęściej zgłoszenia takie dotyczą niesprawnej klimatyzacji lub ogrzewania w pojeździe, niezgodnego z informacjami zawartymi w rozkładzie jazdy zestawienia pociągu, np. ze względu na niewłaściwy typ wagonu lub braku usługi gastronomicznej. Dzięki kampaniom informacyjnym, prowadzonym także z udziałem przedsiębiorców, wiedza pasażerów o możliwości rozwiązania sporów w sposób polubowny jest coraz większa. Należy sądzić, że do Rzecznika Praw Pasażera Kolei będzie trafiać coraz więcej spraw, najczęściej dotyczących odpowiedzialności kontraktowej związanej z niewłaściwym wykonaniem umowy przewozu.

Bibliografia

- Ambrożuk, D., Dąbrowski, D. i Wesołowski, K. (2014). *Prawo przewozowe. Komentarz*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Gawlik, Z. (2014). Komentarz do art. 471 Kodeksu cywilnego. W: A. Kidyba (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część ogólna*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o. – LEX.
- Gniewek, E. i Machnikowski, P. (red.). (2017). *Kodeks cywilny. Komentarz*. Warszawa: C.H. Beck.
- Jaworski, A. (2012). *Prawo przewozowe. Komentarz*. Warszawa: LexisNexis Polska.
- Kidyba, A. (red.). (2014). *Kodeks cywilny. T. 3, Zobowiązania: część ogólna*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Szancilo, T. (2008). *Prawo przewozowe. Komentarz*. Warszawa: C.H. Beck.