

Irena Ozimek, Przemysław Krawczyk

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Prawa pasażerów w ocenie respondentów

Streszczenie: Głównym celem badań była ocena poziomu przestrzegania praw pasażerów w Polsce w świetle badania ankietowego dotyczącego zdiagnozowania świadomości osób korzystających z transportu w zakresie praw i obowiązków przysługujących pasażerom podczas przewozu, a także istniejących regulacji prawnych. Prowadzenie działalności w zakresie transportu pasażerskiego regulowane jest prawnie. Każda gałąź transportu ma swoją specyfikę, która wyklucza stworzenie jednego uniwersalnego aktu prawnego regulującego przewóz osób. W przypadku złamania prawa lub zaniedbania praw przez przewoźnika, najbardziej przydatna byłaby pasażerowi wiedza na temat możliwych sposobów dochodzenia roszczeń. Niestety deklarowany przez respondentów poziom wiedzy nie jest wykorzystywany przez nich w praktyce, ponieważ liczba skarg i wysuwanych roszczeń jest niewielka, w porównaniu do liczby osób uważających się za pokrzywdzonych. Dlatego tak ważne staje się prowadzenie działalności edukacyjnej i informacyjnej przez organizacje i instytucje działające na rzecz ochrony praw pasażerów.

Słowa kluczowe: pasażer, transport, prawo, turystyka, przewoźnik, ochrona praw pasażera.

Wstęp

Każda dziedzina gospodarki korzysta z usług transportowych. Od transportu zależy rozwój gospodarki całego kraju oraz jej gałęzi. Turystyka nie mogłaby rozwijać się bez transportu¹. Transport należy do podstawowych usług turystycznych. Rozwój i wykorzystanie tego działu gospodarki decyduje o dostępności danego miejsca dla turysty².

Zdaniem D. Milewskiego dostępność transportowa należy do głównych elementów stanowiących o atrakcyjności turystycznej danego regionu, ponieważ ocena całej imprezy turystycznej w dużym stopniu zależy od jakości wykonywanych usług transportowych, które są ważną częścią produktu turystycznego. Niekiedy to sam środek transportu i podróż stanowią główną atrakcję podczas wyjazdu turystycznego³.

Główne rodzaje transportu wykorzystywane w turystyce to transport powietrzny, morski i lądowy, w skład którego wchodzi transport kolejowy, samochodowy

¹ W.W. Gaworecki: Turystyka. PWE, Warszawa 2007, s. 177.

² A. Tokarz: Usługi turystyczne. [w:] *Ekonomika turystyki*. Red. naukowa A. Panasiuk. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 117.

³ D. Milewski: Dostępność transportowa jako czynnik kształtujący atrakcyjność turystyczną województwa zachodniopomorskiego. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego Ekonomiczne Problemy Turystyki” 2010, nr 16(627), ss. 181-184.

i autobusowy. Wykorzystanie danego rodzaju transportu zależy od jego zasięgu. W. Kaprowski wyróżnia transport z uwagi na pokonywane odległości na: międzykontynentalny, kontynentalny, krajowy, regionalny i lokalny⁴.

Wybór środka transportu dla celów turystycznych zależy od wielu elementów. Zdaniem W.W. Gaworeckiego najważniejszą determinantą wyboru środka transportu jest szybkość. Ma ona szczególne znaczenie przy podróżach biznesowych. Szybkość podróżowania pozwoliła niektórym obszarom stać się miejscem turystyki masowej. Innymi istotnymi czynnikami wymienianymi przez W.W. Gaworeckiego są: bezpieczeństwo, koszty oraz komfort podróżowania. Natomiast takie cechy transportu, jak punktualność czy regularność połączeń nie mają dużego znaczenia dla turysty, liczą się one w większym stopniu dla podróżnych korzystających z transportu w celach nieturystycznych⁵.

Każdy środek transportu posiada swoją specyfikę odróżniającą go od innych. Dlatego niemożliwe jest stworzenie uniwersalnych ram prawnych obejmujących różne dziedziny transportu. Pasażerowie powinni posiadać szczegółową wiedzę na temat przysługujących im praw, reguł, według których odbywa się przewóz osób oraz mieć świadomość, gdzie można uzyskać pomoc w przypadku naruszenia prawa ze strony przewoźnika.

Cel i metoda badań

Głównym celem opracowania była ocena poziomu przestrzegania praw pasażerów w Polsce w świetle badania ankietowego dotyczącego zdiagnozowania świadomości osób korzystających z transportu w zakresie praw i obowiązków przysługujących pasażerom podczas przewozu, a także istniejących regulacji prawnych.

Badanie ankietowe zostało zrealizowane w 2012 r. na próbie 111 osób w wieku powyżej 18 roku życia. Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety.

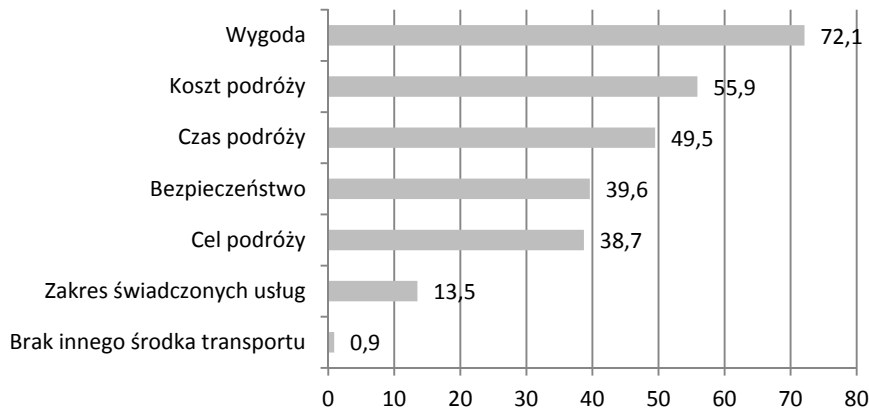
Wykorzystanie środków transportu przez respondentów

Z badań wynika, że najczęściej wskazywanymi przez badanych środkami transportu do celów turystycznych były samochód osobowy (64%) oraz pociąg (53,2%). Na kolejnym miejscu znajdował się samolot (24,3%), a następnie autobus (19,8%). Tylko nieliczne osoby podróżowały promami lub odbywały rejsy statkami pasażerskimi (0,9%), które są zarówno środkiem komunikacji, jak i atrakcją turystyczną.

Wybór środka transportu przez pasażerów zależał od rodzaju podróży. Inne czynniki decydowały bowiem o wykorzystaniu formy transportu służącej do wyjazdów turystycznych, a inne kwestie były brane pod uwagę przy wyborze środka transportu wykorzystywanego do dojazdów do pracy, szkoły czy na zakupy (wykres 1).

⁴ W. Kaprowski: Geografia turystyczna. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej, Warszawa 2004, s. 108.

⁵ W.W. Gaworecki: Turystyka... op. cit., s. 177.



Wykres 1. Czynniki wpływające na wybór środka transportu na w celach turystycznych przez respondentów (% wskazań)

Źródło: badanie własne.

Największe znaczenie dla ankietowanych w przypadku doboru formy transportu do wyjazdów turystycznych miała wygoda (72,1%). Na drugim miejscu wskazano koszt podróży (55,9%). Nie bez znaczenia były takie czynniki, jak cel podróży oraz bezpieczeństwo. Zakres świadczonych usług przy podejmowaniu decyzji o wyborze rodzaju środka transportu ważny był dla 13,5% badanych.

Środki transportu w ocenie respondentów

W wyniku przeprowadzonych badań stwierdzono, w jakich obszarach działalności transportowej przewoźnicy nie dotrzymywali zawartych z pasażerem umów, bądź wywiązywali się z nich nieprawidłowo. Ankietowani stwierdzili, że do najczęstszych uchybień dostrzeganych przez nich podczas podróży należało opóźnienie środka transportu (83,8%). Równie liczna grupa badanych narzekała na zbyt dużą liczbę pasażerów (72,1%). Blisko co drugi respondent jako przykład nienależytego wywiązywania się z umowy przewozowej wskazywał na zły stan techniczny pojazdów i innych środków transportu, z których korzystał. Co 12. badany odpowiedział, że doświadczył odwołania podróży przez przewoźnika. Inne uchybienia, na które zwrócili uwagę respondenci pojawiały się sporadycznie. Należą do nich zabrudzenie środka transportu, nieprzyjemna obsługa, brak informacji czy zagubienie bagażu pasażera.

Transport lotniczy został uznany przez respondentów jako najbezpieczniejszy środek transportu (tab. 1). Ponad 1/3 ankietowanych przyznała transportowi lotniczemu najwyższą notę. Równie duża grupa (32%) oceniła poziom bezpieczeństwa w tym środku transportu na 4 w 5-stopniowej skali. Nieliczni respondenci (2,7%) ocenili poziom bezpieczeństwa w pociągach na ocenę „1” i był to jedyny środek transportu, który otrzymał najniższą notę. Transport kolejowy otrzymał od 9% ankietowanych

ocenę „2”. Z drugiej strony aż 45% badanych oceniło poziom bezpieczeństwa na 4 (co jest najwyższym wynikiem) i 19% na 5. Transport autobusowy został oceniony jako najbardziej niebezpieczny środek transportu.

Tabela 1. Deklarowana przez respondentów ocena bezpieczeństwa korzystania z poszczególnych form transportu oraz posiadanie wiedzy na temat praw pasażerów korzystających z poszczególnych form transportu (%)

Forma transportu	Ocena bezpieczeństwa środka transportu (udział % ocen 4 i 5)* [N=111]	Ocena poziomu wiedzy na temat praw pasażerów korzystających z poszczególnych form transportu (% odpowiedzi) [N=111]
Samolot	66,0	45,0
Pociąg	64,0	76,0
Autobus	12,0	72,0
Prom/ statek pasażerski	30,0	72,0

*Ocena dokonana w skali 5-stopniowej, gdzie 1 – oznacza bardzo złą ocenę, a 5 – bardzo dobrą.

Źródło: badanie własne.

Badania potwierdziły, że zdarzają się różnego typu niedociągnięcia ze strony przewoźników. Pasażerom szczególnie doskwierały opóźnienia w podróży, przepełnione środki transportu oraz ich zły stan. Stwierdzono, że środkiem transportu najlepiej ocenianym pod względem jakości wykonywanych usług, jak i bezpieczeństwa, jest samolot. Najgorzej pod tym względem wypadał autobus. W przypadku kolei, ocena jakości wypadła znacznie niżej niż ocena poziomu bezpieczeństwa podczas podróżowania pociągiem. Duża grupa osób nie miała opinii na temat jakości wykonywanych usług w transporcie lotniczym, a prawie co trzeci respondent nie miał zdania na temat bezpieczeństwa.

Ocena poziomu wiedzy badanych na temat praw pasażera w różnych środkach transportu

W badaniu podjęto próbę oceny poziomu wiedzy dotyczącej ochrony praw pasażera i sposobu jego egzekwowania. Zbadano m.in. poziom wiedzy na temat praw pasażera w poszczególnych środkach transportu (tab. 1). Respondenci twierdzili, że największą wiedzę o obowiązujących przepisach transportowych posiadają odnośnie transportu kolejowego (76%) i drogowego (72%). Mimo wielu kampanii dotyczących praw pasażera w transporcie lotniczym, aż 55% respondentów stwierdziło, że nie wie, jakie pasażer ma prawa i obowiązki podczas podróży samolotem, co zapewne wynika z niezbyt częstego korzystania z tego rodzaju środka transportu. Nie zaskakuje fakt (również z uwagi na częstotliwość korzystania z tych środków transportu), że 85% osób biorących udział w badaniu, nie znało przepisów prawnych regulujących przewóz osób w transporcie morskim i śródlądowym.

Z badań wynika, że źródłem, z którego najczęściej osób pozyskiwało informacje na temat praw obowiązujących podczas przewozu osób w różnych formach transportu jest internet. Z możliwości czerpania wiedzy z tej formy przekazu korzystało 82% ankietowanych. Inną możliwością zdobycia informacji, z której korzystał blisko co drugi respondent był kontakt z przewoźnikiem lub jego przedstawicielem przed zakupem biletu. Niewiele więcej niż 1/3 badanych zdobywało wiedzę z telewizji bądź prasy, które są najpopularniejszymi środkami przekazu w naszym kraju. Równie rzadko o prawach pasażera respondenci dowiadawali się z kampanii reklamowych czy korzystając z pomocy instytucji i organizacji zajmujących się tą tematyką.

Z analizy danych wynika, że 11,7% ankietowanych jako źródło posiadanej wiedzy wskazało instytucje i organizacje zajmujące się tematyką praw pasażera. Najbardziej znaną instytucją był Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) – 73%. Drugą najbardziej znaną instytucją był Rzecznik Praw Obywatelskich (RPO) (znajomość deklarowało aż 65,8% ankietowanych). Blisko 60% respondentów potwierdziło znajomość Urzędu Transportu Kolejowego (UTK), instytucji stricte zajmującej się problemami kolei i jej pasażerów. Znajomość Urzędu Lotnictwa Cywilnego i działającej w jej ramach Komisji Ochrony Praw Pasażerów (KOPP) deklarowało niespełna 30% osób biorących udział w badaniu. Duża grupa ankietowanych wiedziała o istnieniu takich organizacji konsumenckich (które również zajmują się problematyką ochrony praw pasażera), jak: Federacja Konsumentów (28,8%) i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (9,9%). Ponad 5,4% respondentów nie znało żadnej z instytucji i organizacji zajmującej się ochroną konsumentów.

Na pytanie dotyczące tego, czy respondenci doświadczyli nieprzestrzegania przepisów przez przewoźnika, blisko 60% badanych odpowiedziało twierdząco. Co druga osoba, która podróżowała autobusem stwierdziła, że była świadkiem uchybień, do których dopuścili się przewoźnicy autobusowi. Blisko 65% pasażerów pociągów twierdziło, że usługa przewozowa była nienależycie wykonana.

Nieco mniej podróżnych korzystających z transportu lotniczego deklarowało nieprawidłowości w wykonywanym przewozie (55,6%). Wyniki badań pokazują, że środkiem transportu, do którego było najmniej zastrzeżeń był autobus. Zaskakujące jest to ze względu na wcześniejsze rezultaty analizy dotyczące bezpieczeństwa i jakości usług wykonywanych w transporcie drogowym. Tamte opinie badanych wskazywały na odwrotną tendencję i można było domniemywać, że więcej osób zadeklaruje dostrzeżone zaniedbania ze strony właścicieli autobusowych firm przewozowych.

Według ankietowanych najczęściej opóźnione były pociągi, ponad 1/3 doświadczyła opóźnienia samolotu i autobusu. Spośród wszystkich środków transportu, w przypadku transportu kolejowego najczęściej dochodziło do zabierania na pokład pociągu zbyt dużej liczby pasażerów. Z tego stanu technicznego dopatrzyło się prawie 20% pasażerów pociągu, ponad 15% podróżujących autobusem i aż 10,8% samolotem. Zagubienia bagażu i niewpuszczenia na pokład doświadczyło ponad 16% pasażerów samolotu. Na brak informacji najczęściej narzekały osoby podróżujące pociągiem. W wyniku analizy danych stwierdzono, że im badani podróżowali rzadziej,

tym częściej skarżyli się na przeludnienie w środku transportu. Ta sama tendencja istniała w przypadku odwołania podróży. Na zły stan techniczny uskarżali się respondenci podróżujący 2-3 razy w tygodniu. Żadna z osób podróżująca w celach turystycznych nie uskarżała się na brak informacji i na nieprzestrzeganie przepisów ruchu drogowego.

Z uzyskanych danych wynika, że nawet w sytuacji, gdy przewoźnik dopuścił się złamania przepisów, nie zawsze udzielał pomocy swoim pasażerom. Blisko 30% ankietowanych, którzy czuli się pokrzywdzeni i uznali, że usługa przewozowa była wykonana niewłaściwie, nie otrzymało z tego tytułu żadnej rekompensaty (najczęściej dotyczyło to pasażerów samolotu i pociągu, najrzadziej osób podróżujących autobusami).

Zaledwie 13,5% ankietowanych zdecydowało się na złożenie reklamacji do przewoźnika, po tym, jak warunki przewozu zostały naruszone. Na pytanie czy reklamacja została rozpatrzona pozytywnie, blisko $\frac{3}{4}$ ankietowanych odpowiedziało twierdząco. Zaskakującym, może wydawać się fakt, że więcej pozytywnie rozpatrzonych wniosków odnotowano w przypadku transportu kolejowego (71,2%) niż lotniczego (66,7%). Z przeprowadzonych badań wynika, że wszystkie roszczenia wystosowane do przewoźników autobusowych zostały odrzucone.

Z analizy danych wynika, że tylko 3,6% respondentów zwróciło się o pomoc do instytucji lub organizacji zajmującej się ochroną praw pasażerów, gdy zostało naruszone prawo przez przewoźnika. Jak wynika z przeprowadzonych badań, co druga osoba składała reklamację do dyrekcji przewoźnika. Dalsze działania podejmowane są w przypadku odrzucenia reklamacji przez przewoźnika. Co 4. ankietowany deklarował, że wystąpił o pomoc do Polskiej Organizacji Turystycznej (POT). POT jednakże nie prowadzi poradnictwa z zakresu ochrony przestrzegania praw pasażera i pełni zupełnie inne funkcje. Co czwarty ankietowany, który zdecydował się na zwrócenie się ze swoją sprawą, nie pamiętał, jaka instytucja lub organizacja udzieliła mu pomocy. Do zarządu przewoźnika z reklamacją najczęściej zwracali się pasażerowie autobusów i pociągów. Również $\frac{1}{4}$ osób korzystająca z tych środków transportu przekazała sprawę do innych instytucji i organizacji zajmujących się tematyką ochrony praw pasażerów. Warty podkreślenia jest fakt, że wszystkie osoby, które poprosiły o poradę lub pomoc instytucje do tego powołane, były usatysfakcjonowane ze sposobu załatwienia sprawy. Niestety można przyjąć, że poradnictwo oraz działalność instytucji i organizacji pracujących na rzecz ochrony praw pasażera nie są w naszym kraju znane. Tylko nieznaczna część ankietowanych zdecydowała się na przekazanie sprawy do tych instytucji, zaś duża część z nich nie potrafiła wymienić nazwy organizacji, do której się zgłosili.

Dyskusja wyników

Podobnie jak w badaniach własnych, analiza wyników badań zrealizowanych przez Instytut Turystyki na zlecenie Ministerstwa Sportu i Rekreacji wykazała, że najchętniej wybieranym środkiem transportu do podróży krajowych był samochód osobowy (69%).

Jest to zdecydowanie najwyższy wskaźnik ze wszystkich środków transportu. Drugą pod względem wykorzystania formą transportu, była kolej (13%). Blisko co dziesiąty respondent korzystał z autobusu lub autokaru. Podczas podróży krajowych zaledwie 2% pasażerów korzystało z transportu lotniczego. Zupełnie inne środki transportu są liderami w liczbie przewozów podczas podróży zagranicznych. Co prawda ponad 1/3 ankietowanych stwierdziła, że korzystała z samochodów osobowych podczas wyjazdów zagranicznych, lecz jest to o połowę mniejsza liczba niż w przypadku wyjazdów krajowych. Niemniej chętnie podczas podróży zagranicznych od samochodów wybierany był samolot (32%). Autokarem podróżowało zaledwie 14% badanych. W tym zestawieniu pojawił się także prom, z którego korzystał tylko 1% respondentów⁶.

Wyniki własnych badań empirycznych dotyczące niskiej stosunkowo oceny jakości transportu kolejowego, potwierdza raport dotyczący funkcjonowania rynku transportu kolejowego w Polsce w 2010 roku, w którym stwierdzono, że jakość wykonywanych usług w transporcie kolejowym w naszym kraju jest niska. Świadczy o tym liczba skarg i reklamacji złożonych do przewoźników kolejowych. Jak stwierdzili autorzy raportu, duża liczba skarg i reklamacji świadczy o braku akceptacji jakości wykonywanych usług. Największą bolączką pasażerów są opóźnienia pociągów⁷. W PKP Intercity S.A zostało stworzone sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za rok 2011, w którym zbadano satysfakcję klientów z jakości świadczonych usług w polskiej kolei. Badanie dotyczyło wielu aspektów samej podróży, jak i czynników wpływających na wizerunek tej formy transportu przed i po podróży. Pasażerowie najniżej ocenili takie aspekty podróży pociągami kwalifikowanymi, jak czystość i stan toalet, czas podróży oraz punktualność pociągów. Według respondentów ceny biletów są wysokie. Wśród elementów występujących przed i po podróży, które były oceniane, najniższe noty przyznano za czystość dworców i peronów, a także za dostosowanie ich do potrzeb osób niepełnosprawnych. Najwyższe oceny przyznano natomiast za dostępność do informacji i możliwość zakupu biletów przez Internet. Średnia liczba punktów zdobytych w badaniu satysfakcji pasażerów to 60,8 na 100 możliwych do uzyskania⁸.

Podsumowanie

Reasumując, podkreślić należy, że w opinii badanych środkiem transportu cieszącym się mianem najbardziej bezpiecznego i świadczącego usługi na najwyższym poziomie jest samolot, natomiast najgorszą opinią wśród nich charakteryzował się transport autobusowy. Może to wynikać z liczby wypadków drogowych oraz nagłaśniania w mediach informacji o wypadkach z udziałem polskich autobusów. Ponadto najbardziej dokuczliwymi i najczęstszymi naruszeniami prawa przez przewoźników,

⁶ J. Łaciak: Podróże Polaków w pierwszym półroczu 2012 r. Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa 2012, ss. 8 i 12, www.msport.gov.pl, dostęp 20.10.2012 r.

⁷ Funkcjonowanie rynku transportu kolejowego w Polsce w 2010 r., Wydawnictwo UTK, Warszawa 2011, s. 58, www.utk.gov.pl, dostęp 20.10.2012 r.

⁸ Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za rok 2011, ss. 14-17, www.intercity.pl, dostęp 20.10.2012 r.

były: opóźnienia środka transportu i jego przepełnienie. Respondenci zwrócili również uwagę na zły stan techniczny środków transportu. Najważniejszym źródłem pozyskiwania wiedzy na temat praw pasażerów był internet. Ten fakt nie jest zaskakujący ze względu na postępującą informatyzację naszego kraju.

Podkreślić również należy, że wśród respondentów najpopularniejszą instytucją, zajmującą się również ochroną praw pasażera jest UOKiK. Być może wynika to z faktu stosunkowo częstej obecności w środkach masowego przekazu tej głównej instytucji w Polsce zajmującej się ochroną konsumentów, w porównaniu z innymi instytucjami i organizacjami, zajmującymi się przede wszystkim przestrzeganiem praw pasażerów. Stosunkowo duża grupa ankietowanych, deklarująca posiadanie wiedzy dotyczącej dochodzenia swoich praw, tak naprawdę ich nie zna, a przynajmniej nie wykorzystuje na co dzień. Dlatego tak ważne staje się prowadzenie działalności edukacyjnej i informacyjnej przez organizacje i instytucje działające na rzecz ochrony praw pasażerów.

Literatura:

- Funkcjonowanie rynku transportu kolejowego w Polsce w 2010 r., Wydawnictwo UTK, Warszawa, www.utk.gov.pl.
- Gaworecki W.W.: Turystyka. PWE, Warszawa 2007.
- Kaprowski W.: Geografia turystyczna. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej, Warszawa 2004.
- Łaciak J.: Podróże Polaków w pierwszym półroczu 2012 r. Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa 2012, www.msport.gov.pl.
- Milewski D.: Dostępność transportowa jako czynnik kształtujący atrakcyjność turystyczną województwa zachodniopomorskiego. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego Ekonomiczne Problemy Turystyki” 2010, nr 16(627).
- Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za rok 2011, www.intercity.pl.
- Tokarz A.: Usługi turystyczne. [w:] *Ekonomika turystyki*. Red. naukowa A. Panasiuk Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.

Rights of passengers in the opinion of respondents

Summary: The main purpose of this paper is the analysis of the abundance of rights of passengers using various forms of transport. Another purpose is the examination of what is the knowledge of passengers' rights among the travellers. Using transport regardless of its mode is regulated by law. Each branch of transport is characterized differently, which excludes the creation of one unitary law concerning various branches of transport. To assure passengers better security, a few organizations and institutions were established. The most important knowledge for passengers, whose rights aren't obeyed is the information required to process their claim. Unfortunately declared level of knowledge of passengers' rights is not put into practice, because the amount of complaints isn't large in comparison to the number of people regarded as disadvantaged.

Keywords: passenger, transport, law, tourism, carrier, passenger security.