

Sprawozdanie wg rozporządzenia (UE) nr 1177/2010

Na podstawie art. 26 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, Dyrektor Urzędu Morskiego w Gdyni podaje do wiadomości sprawozdanie za okres od 1.01.2015 r. – 31.12.2016 r.

I. Rozporządzenie (UE) nr 1177/2010 ma na celu zapewnienie podstawowej ochrony pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową z wykorzystaniem usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego. Rozporządzenie nałożyło na Państwa Członkowskie obowiązek wyznaczenia krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie wspomnianych wyżej przepisów.

Dyrektor Urzędu Morskiego w Gdyni jest organem właściwym do rozpatrywania skarg w sprawie naruszeń praw pasażerów podróżujących drogą morską na podstawie następujących przepisów krajowych:

- Ustawa z dnia 21 czerwca 2013 r. o zmianie niektórych ustaw dotyczących praw pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową (Dz. U. z 2013 r. poz. 1014)
- Rozporządzenie ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 10 września 2013 r. w sprawie naruszeń praw pasażerów podróżujących drogą morską (Dz. U. z 2013 r. poz. 1073)

W przypadku gdy pasażer nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia przez przewoźnika lub operatora terminalu skargi, o której mowa w art. 24 tego rozporządzenia lub nie uzyska on odpowiedzi na taką skargę, może wnieść skargę do dyrektora urzędu morskiego.

Dyrektor Urzędu Morskiego jest zatem organem odwoławczym.

Do skargi wnoszonej do dyrektora urzędu morskiego pasażer dołącza:

- 1) kopię skargi skierowanej do przewoźnika lub operatora terminalu, w rozumieniu rozporządzenia nr 1177/2010
- 2) kopię odpowiedzi na skargę, o której mowa w pkt 1 albo oświadczenie, że odpowiedź nie została udzielona w terminie określonym w art. 24 ust. 2 rozporządzenia 1177/2010
- 3) kopię biletu lub potwierdzonej rezerwacji na daną trasę.

Do rozpatrywania skarg pasażerów przez dyrektora urzędu morskiego stosuje się przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tj. z 2016 r. poz. 23, z późn. zm.)

Szczegółowe zasady postępowania w odniesieniu do skarg związanych z prawami pasażerów umieszczone zostały na stronie internetowej Urzędu Morskiego w Gdyni, pod linkiem:

<http://www.umgdy.gov.pl/?p=17799>

Zgodnie z art. 26 rozporządzenia, Dyrektor Urzędu Morskiego ma obowiązek przedkładać sprawozdanie począwszy od 1 czerwca 2015 r. a następnie co dwa lata.

Niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2016 r.

II. Liczba skarg złożonych do Urzędu Morskiego w Gdyni jako organu odwoławczego

Rok	Liczba skarg otrzymanych	Powód reklamacji				Liczba skarg odrzuconych	Komentarze uwagi
		Odwołanie opóźnienie	Dyskryminacja	Brak pomocy	Związek z niepełno-sprawnością		
2015	0	-	-	-	-	0	-
2016	1	1	-	-	-	1	-

W 2016 r. do Dyrektora Urzędu Morskiego w Gdyni wpłynęła jedna skarga na przewoźnika, której powodem było opóźnienie rejsu. W związku ze skargą podjęto następujące czynności:

- pismo do pasażera z wezwaniem do uzupełnienia braków (skarga zawierała braki formalne: brak kopii skargi skierowanej do przewoźnika oraz brak kopii odpowiedzi na skargę);
- pismo do przewoźnika z wezwaniem o informacje na temat sposobu rozpatrzenia skargi.

Pasażer nie uzupełnił braków, natomiast przewoźnik poinformował, że skarga pasażera została rozpatrzona pozytywnie a kwota odszkodowania w wysokości 25% wartości zakupionego biletu została przekazana na konto pasażera.

W związku z powyższym Dyrektor Urzędu Morskiego w Gdyni nie podejmował dalszych czynności, gdyż skarga została rozpatrzona pozytywnie na poziomie przewoźnika.

III. Liczba skarg złożonych do przewoźników z terytorialnego zakresu działania Dyrektora Urzędu Morskiego w Gdyni

W roku 2015 na terenie objętym zakresem właściwości Dyrektora Urzędu Morskiego w Gdyni obsłużonych zostało 896 641 pasażerów, natomiast w roku 2016 liczba ta wyniosła 909 912 pasażerów.

Poniższa tabela prezentuje informacje statystyczne na temat skarg rozpatrzonych na poziomie przewoźnika.

Rok	Liczba skarg otrzymanych	Powód reklamacji				Liczba skarg odrzuconych	Komentarze uwagi
		Odwołanie opóźnienie	Dyskryminacja	Brak pomocy	Związek z niepełno-sprawnością		
2015	1025	94	-	-	2	96	-
2016	1048	125	-	-	1	126	-

IV. Sankcje nałożone przez Dyrektora Urzędu Morskiego w Gdyni za naruszenie przepisów rozporządzenia

Za naruszenie przepisów rozporządzenia dyrektor urzędu morskiego może, zgodnie z art. 56a ustawy z dnia 21 marca 1991 r. o obszarach morskich RP i administracji morskiej (tj. z 2016 r. poz. 2145, z późn. zm.), nałożyć na przewoźnika lub operatora terminalu karę pieniężną do wysokości 50 000 zł. Wymierzając karę pieniężną dyrektor urzędu morskiego bierze pod uwagę zakres naruszenia, powtarzalność naruszeń lub korzyści finansowe uzyskane z tytułu naruszenia.

Kary wymierzane są w drodze decyzji administracyjnej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tj. z 2016 r. poz. 23, z późn. zm.)

Rok	Liczba decyzji nakładających karę pieniężną	Wskazanie przepisu rozporządzenia, który został naruszony
2015	0	-
2016	0	-

V. Kontrole przeprowadzone przez Dyrektora Urzędu Morskiego w Gdyni

Dyrektor Urzędu Morskiego w Gdyni przeprowadza regularne kontrole u przewoźników, mające na celu sprawdzenie stosowania wymogów rozporządzenia 1177/2010 UE. Kontrole takie zostały przeprowadzone zarówno w roku 2015 jak i w roku 2016. W trakcie przeprowadzonych kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie stosowania przepisów rozporządzenia.

W roku 2016 odnotowano zalecenie w postaci konieczności przeprowadzania okresowych szkoleń dla członków załogi desygnowanych do obsługi osób niepełnosprawnych.

z up.
DYREKTORA
URZĘDU MORSKIEGO w GDYNI

Łpł. 2. w. mgr inż. Bogdan Rojek
Z. J. K. A.
ds. Inspekcji