

**opisy przypadków  
do szkolenia**

# **różni podróżni**



# Przypadek 1.

## Skarga

### **Autobus niezatrzymał się na przystanku na żądanie, mimo prośby**

Wnoszę skargę na kierowcę autobusu linii....., nr.....

Kurs rozpoczął się o 7:57 z przystanku na ul. Oboźnej w kierunku Kurpiów. Jechałam z niepełnosprawnym dzieckiem (kod choroby 04-O), tj. osoba niewidoma /niedowidząca. Zaznaczam, że zarówno wsiadając do autobusu, podczas jazdy jak i na przystanku przy ul. Kurpiów, wszyscy pasażerowie zajmowali miejsca siedzące tylko ja z dzieckiem podeszliśmy do wyjścia (można to zweryfikować na podstawie monitoringu, który jak się domyślam jest w autobusie). Trudno było nie zauważyć, że ktoś stoi bo zapewne za chwilę będzie chciał wyjść.

Zbliżając się do przystanku na żądanie przy ul. Kurpiów z wyprzedzeniem (ze względu na dysfunkcję dziecka) udaliśmy się w kierunku drzwi.

Dosłownie kilka metrów przed przystankiem wcisnęłam przycisk "otwieranie drzwi". Autobus nie zwalniał.

Kierowca nie zatrzymał się na przystanku tylko jechał dalej. Krzyknęłam do niego, że przecież jest przystanek i chcę wysiąść.

A on mi na to, że tu nie ma przystanku. Był przy tym bardzo niemiły. Oznajmił, że to przystanek na żądanie. Zapytałam w jaki sposób mam go informować o tym, że chcę wysiąść? Czy mam machać ręką albo list do niego napisać, bo skoro wciskam przycisk znajdujący się przy drzwiach, na który nie reaguje.

Nie usłyszałam co mówił, bo musiałam wyjść z niepełnosprawnym dzieckiem dopiero na następnym przystanku, gdzie zatrzymał się kierowca, żeby odprowadzić go do przedszkola.

Proszę o wyjaśnienie sprawy, a skoro przystanki na żądanie nie są dla pasażerów to w jakim celu ktoś je wymyślił?

Czy to kierowca decyduje, kiedy i na którym zatrzyma autobus?

Zdenerwowana mama niepełnosprawnego dziecka.

# Przypadek 2.

## Skarga

### Osoba poruszająca się na wózku została zignorowana

Dzień dobry,

składam skargę na motorniczego tramwaju nr....., nr boczny .....

W dniu wczorajszym tj. 14.07.2020 stałam na przystanku pod Arkadami przy ul. Piłsudskiego (przystanek w kierunku ul. Powstańców Śląskich). Była tam również młoda dziewczyna na wózku inwalidzkim. Gdy zobaczyła nadjeżdżający tramwaj linii 31 podniosła rękę i zaczęła machać.

Kierujący tramwajem nie patrzył w jej stronę, więc przeszłam przez ulicę, podeszłam do jego okna i ja zaczęłam machać pokazując na osobę na wózku. Ku mojemu zdumieniu motorniczy pokręcił głową, co rozumiałam, że nie wyjdzie i nie otworzy rampy. Wróciłam do tej dziewczyny. W tym czasie motorniczy otworzył drzwi, przestawił wajchę tory do skrętu w lewo, inni pasażerowie wsiadali w tym czasie do tramwaju. Podeszłam znowu do motorniczego, który już zajął miejsce w kabinie znowu pokazałam ręką na osobę niepełnosprawną. Motorniczy ponownie pokręcił głową i odjechał. Była godz. 14.58.

Nie jestem w stanie zrozumieć tak bezdusznej postawy Państwa pracownika.

W głowie się nie mieści tak nieludzkie potraktowanie osoby na wózku.

# Przypadek 3.

## Skarga

### **Kierowca nie otwierał rampy, bo „mu się nie spieszyło”**

Dzień dobry Państwu

Piszę z dość nietypową sprawą, autobus ..... kierunek Dworzec Główny, godzina 15:26, przystanek Popowice.

Byłem pasażerem w ..... i podjeżdżając na przystanek zauważyłem mężczyznę na wózku inwalidzkim. Po zatrzymaniu i wejściu jednej lub dwóch kobiet, kierowca zamiast wyjść z autobusu i rozkładać rampę – patrzy się w lusterko i nic nie robi. Trwało to dłuższą chwilę jednak stwierdziłem że coś jest nie tak (kierowca zwlekał z wyjściem z pojazdu) i przystąpiłem do samodzielnego rozkładania rampy i pomocy niepełnosprawnemu.

Po transporcie mężczyzny do autobusu nagle wybiega Pan kierowca i ma do mnie pretensje że nie powinienem tego robić, na pytanie „To kiedy Pan zamierzał przyjść?” Dostałem odpowiedź że jemu się nie śpieszy.



# Przypadek 4.

## Skarga

**Osoba poruszająca się na wózku została zignorowana  
Kierowca parkuje uniemożliwiając wysiadanie osobie poruszającej  
na wózku**

Dzień dobry.

Mimo przyciśniętego przycisku dla niepełnosprawnych, kierowca tak zaparkował, że bardzo trudno było wyjechać wózkiem z autobusu, zresztą na ul. Bardzkiej przy wsiadaniu był ten sam problem. Tu chęć wsiadania przez osobę na wózku była wyraźnie sygnalizowana przez naciśnięcie odpowiedniego przycisku.

# Przypadek 5

## Skarga

### **Kierowca zamyka drzwi przed seniorem poruszającym się z balkonikiem**

Do autobusu próbował wsiąść niepełnosprawny starszy mężczyzna. Zbliżał się do drzwi (drugie drzwi licząc od przodu pojazdu), małymi kroczkami wspierając się wózeckiem, który prowadził przed sobą. Widać było, że ma duże trudności z poruszaniem się. Gdy mężczyzna był już przy samych drzwiach (przestraszony, ponieważ autobus nie był obniżony, a klapa niewyciągnięta), kierowca próbował je zamknąć. Dopiero po krzykach i interwencji pasażerów z ociąganiem wstał i pomógł mężczyźnie wsiąść do pojazdu. Absurdalna sytuacja. Jestem przekonana, że kierowca widział mężczyznę, ponieważ patrzył w lusterko przed sygnałem zamykania drzwi. Nie tak powinno się traktować pasażerów, a zwłaszcza osoby niepełnosprawne.

# Przypadek 6.

## Skarga

### Motorniczy złości się, że musi pomóc

Opiszę sytuację, której byłam świadkiem.

Motorniczy zatrzymał tramwaj na przystanku (nie jestem pewna, czy to była Grabiszyńska czy Pereca). Przed drzwiami stała starsza kobieta, na oko około 60 lat, z wózkiem inwalidzkim, na którym siedział niepełnosprawny dorosły chłopak. Motorniczy podszedł mocno zdenerwowany, nakrzyczał na Panią, że to przystanek podwójny. Pani spokojnie odpowiedziała, że wie, że wcisnęła nawet przycisk dla niepełnosprawnych. Motorniczy otwierając płytę podjazdową, dalej krzyczał, że gdyby nie światło, które się zmieniło, nawet by się nie zatrzymał i pojechał dalej. Nie wiem, jakie było tło sytuacji. Może pasażerka z niepełnosprawnym chłopakiem powinna ustawić się w innym miejscu, ale czy to usprawiedliwia brak empatii ze strony motorniczego, podniesiony głos, krzyk, brak szacunku? Wraz z innymi współpasażerami zaskoczeni zachowaniem motorniczego delikatnie zwróciliśmy uwagę, że podnoszenie głosu nie jest konieczne i można po ludzku wykazać więcej zrozumienia. Wśród nas był inny starszy Pan w wieku około 80 lat. W odpowiedzi motorniczy kąśliwie pytał Pana, czy jest adwokatem wspomnianej Pani.

Każdy może mieć zły dzień, ale pasażerowie niepełnosprawni zasługują na otwartość, pomocną dłoń. Podróżowanie komunikacją dla takich osób jest często samo w sobie wystarczającym utrudnieniem.

# Przypadek 7.

## **Dworzec w Legnicy nie dla niepełnosprawnych. PLK: Lepiej wysiadać (...) 6 kilometrów dalej**

**Przykład problemów podróżnych z niepełnosprawnością poruszających się na wózku inwalidzkim próbujących opuścić peron dworca w Legnicy, a także szokujących rozwiązań proponowanych na dworcu (data artykułu 31.08.2020 r.)**

Niniejszy artykuł stanowi przykład problemów, z jakimi zmuszone są borykać się osoby z niepełnosprawnością – głównie poruszające się na wózku – w momencie, gdy infrastruktura dworcowa jest niedostosowana do potrzeb tej grupy podróżnych. W artykule opisano również dramatyczne próby radzenia sobie w sytuacji, kiedy pasażer nie może liczyć na pomoc pracowników ochrony dworca, np. z powodu odmowy udzielenia asysty, drużyna konduktorska nie wykaże się empatią, a zmiana planów podróży dojazdu do stacji oddalonej od Legnicy o ok. 6 km nie jest możliwa.

Dworzec w Legnicy jest jednym z dworców o największym udziale w wymianie pasażerskiej w województwie dolnośląskim. Niemniej jednak jak dotąd nie posiada żadnych rozwiązań, które umożliwiłyby opuszczenie peronu, przez osobę poruszającą się na wózku, bez udziału osób trzecich – barierę pomiędzy halą peronową a halą pasażerską/wyjściem na miasto, stanowią kamienne schody. Nie opracowano również alternatywnego rozwiązania, dlatego pasażerowie od pięciu lat byli znoszeni po schodach przez pracowników ochrony dworca (!!!). Od rozpoczęcia remontu hali peronowej zmieniła się jednak firma ochroniarska i ochroniarze odmawiali udzielania pomocy podróżnym poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

W efekcie osoba z niepełnosprawnością zrozpaczona i pozbawiona innej możliwości rozwiązania tego problemu żeby dotrzeć na ulicę prosi o pomoc konduktorkę. Ta sama znosi wózek. Wtedy inwalida<sup>1</sup> siada na kamiennych schodach i (...) zsuwa się po kolejnych stopniach.

---

1 Cytat z artykułu.



Pani konduktor, która była świadkiem tej sytuacji, podkreśla, że *takie osoby są tutaj upodlone i skrzywdzone. Panu było bardzo przykro, ja miałam łzy w oczach*. Każdy ma prawo wsiąść do pociągu, każdy ma prawo odbyć podróż. Tym bardziej, że kupuje bilet, jest naszym pasażerem. Zależy mi bardzo, żeby tę sprawę jakoś tutaj rozwiązać, bo taka sytuacja nie powinna mieć miejsca.

Na temat tej sprawy wypowiedział się również rzecznik przewoźnika (Koleje Dolnośląskie S.A.): *Z góry na dół? To słyszałem o takich sytuacjach, że takie osoby wręcz „zjeżdżają” po tych schodach. W przeciwnym kierunku nie potrafię sobie tego nawet wyobrazić*.

Rozwiązania, z jakich zmuszone są korzystać osoby poruszające się na wózku, z uwagi na brak innych możliwości opuszczenia peronu, są dla nich nie tylko upokarzające, ale stwarzają ponadto zagrożenie dla życia i zdrowia tej grupy podróżnych.

Znoszenie pasażerów po schodach przez pracowników ochrony dworca nie jest najlepszym rozwiązaniem, choć jedynie akceptowalnym w obliczu powyżej opisanej sytuacji. Dlatego też pozbawianie pasażerów jedynej możliwości uzyskania pomocy stanowiło ogromny problem.

Po interwencji mediów spółka PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. zapewniła, że ponownie umożliwi korzystanie z pomocy pracowników ochrony dworca, którzy będą świadczyli usługę asysty. Należy jednak poinformować kolejowe Centrum Wsparcia Klienta zgodnie z zasadami, czyli z 48-godzinnym wyprzedzeniem.

Dalsze ręczne znoszenie wózków przez ochroniarzy będzie stanowiło chwilowe rozwiązanie do momentu zakończenia remontu dworca (przewidywany termin: marzec 2021 r.), kiedy to zostaną oddane do użytku dawne windy towarowe zaadaptowane właśnie na potrzeby osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się.

W powyższej sprawie do zarządu dworca Polskich Kolei Państwowych S.A. oraz do PKP PLK S.A. (zarządca infrastruktury peronowej) pismo skierowali spółka Koleje Dolnośląskie (zwana dalej „przewoźnikiem”) oraz Urząd Transportu Kolejowego. Przewoźnik w swoim wystąpieniu zaproponował również wykorzystanie przejścia służbowego w poziomie szyn do przeprowadzania osoby poruszającej się na wózku z peronu na parking w kierunku

miasta lub odwrotnie. Niemniej jednak, z uwagi na stan nawierzchni przejścia oraz konieczność bezwzględnego zachowania bezpieczeństwa w obszarze kolejowym nieodzowna w tym przypadku jest pomoc ze strony pracownika ochrony dworca. Aktualnie oczekujemy na stanowisko PKP PLK S.A. oraz PKP S.A.

**Źródło:**

<https://www.radiowroclaw.pl/articles/view/99403/Dworzec-w-Legnicy-nie-dla-niepelnosprawnych-PKP-PLK-Lepiej-wysiadac-6-kilometrow-dalej#>

<https://www.radiowroclaw.pl/articles/view/99548/Nasza-interwencja-pomogla-Na-legnickim-dworcu-ochroniarze-pomoga-niepelnosprawnym#>

# Przypadek 8.

## Pociąg odjechał bez pasażerek. Zepsuł się wysięgnik do wózka inwalidzkiego

### Opis problemu:

Problem na jaki natknęła się podróżna z niepełnosprawnością poruszająca się na wózku w obliczu awarii urządzeń wspomagających wsiadanie i wysiadanie zainstalowanych w pociągu.

Pani Agnieszka z wyprzedzeniem kupiła dla siebie i dla swojej mamy bilety na pociąg na trasie z Krakowa do Gdańska. Na stacji, po wjeździe pociągu w perony, okazało się, że jest problem z wejściem Pani Agnieszki do pociągu. Przyczyną była awaria wind w pojeździe, po obu stronach składu serii ED250. Widny te służą osobom z niepełnosprawnościami, żeby wsiąść do pociągu.

Obsługa pociągu odmówiła w tej sytuacji pomocy, tłumacząc to wewnętrznymi procedurami, które nie pozwalają na wnoszenie do pociągu osób na wózkach.

*– Kierownik pociągu powiedział nam, że pociąg od rana jeździ z niesprawnymi platformami. Wiedział, że będziemy jechały tym pociągiem, dlatego już wcześniej informował o tym centralę, prosząc, by ktoś się z nami skontaktował. Nie otrzymałyśmy jednak żadnej informacji – opowiada pani Agnieszka. – Kierownik tłumaczył, że nie może już nic zrobić, a wniesienie mnie do pociągu byłoby ryzykowne, bo ktoś musiałby ponieść odpowiedzialność w razie jakiegoś wypadku. Dodał, że bilet najlepiej przesunąć na następny dzień. Chwilę później pociąg odjechał, a my zostałyśmy na peronie.*

W rezultacie pociąg odjechał, a Panie pozostały na stacji w Krakowie. Dlatego Podróżne niezwłocznie udały się do Centrum Obsługi Klienta (COK).

*– Okazało się, że nie ma żadnych procedur regulujących tego typu sprawy. Pracownicy byli wyraźnie zaskoczeni, a gdy poprosiliśmy o kontakt z kierownikiem działu kas lub managerem dworca, okazało się, że skończyli pracę o 15:00. A była już 18:00 – opowiada pani Katarzyna, mama Agnieszki. – Powiedziałyśmy, że nie ruszymy się stamtąd, dopóki ktoś czegoś nie zrobi w naszej sprawie. Zaproponowali nam kupno drugiego biletu, a następnie złożenie reklamacji w sprawie podróży, która się nie odbyła.*

Następnie pracownicy COK zaproponowali, aby Pasażerki udały się do Gdańska nocnym pociągiem, przy czym podróż miałyby trwać około 10 godzin. Na to jednak Panie się nie zdecydowały. Nie było także wolnych miejsc na pierwszy poranny pociąg do Gdańska. Dlatego bilety udało się zarezerwować dopiero na pociąg o godz. 9:46. Natomiast Podróżne nie były przygotowane na dodatkowe koszty za nocleg.

*– Znów usłyszałyśmy, że powinnyśmy wykupić nocleg na własny rachunek, a następnie złożyć reklamację. Po kilkunastu telefonach, wykonanych przez pracowników biura, dostałyśmy informację, że zarezerwowano nam pokój w hotelu położonym w odległości pięciu minut pieszo od dworca.*

Ostatecznie Przewoźnik zaoferował Paniom nocleg w hotelu znajdującym się w pobliżu dworca. Obie Podróżne dojechały do stacji docelowej następnego dnia innym składem.

#### **Zapamiętaj:**

- Zgodnie z art. 24 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 1371/2007:  
*jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z lit. a) [przynajmniej na 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna], przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji podejmują wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż.*
- Zgodnie z wytycznymi interpretacyjnymi Komisji Europejskiej do rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 (2015/C 220/01):  
*Strona, która otrzyma zgłoszenie (przedsiębiorstwo kolejowe, zarządca stacji, sprzedawca biletów lub operator turystyczny), odpowiada zatem za przekazanie informacji wszystkim przedsiębiorstwom kolejowym i zarządcom stacji, których*

*dotyczy zgłoszenie. W przypadku braku zgłoszenia przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji na stacjach, na których obecny jest personel, również muszą podjąć wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż. Ograniczanie pomocy do przypadków, które zostały wcześniej zgłoszone, czy też zapisywanie takiej zasady w warunkach umownych nie jest zatem zgodne z rozporządzeniem.*

- Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy Prawo przewozowe  
*Przewoźnik jest obowiązany do zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.*

**Źródła:**

artykuł opublikowany 4 sierpnia 2016 r. w serwisie trojmiasto.pl, dostęp online:

<https://www.trojmiasto.pl/wiadomosci/Pociag-odjechal-bez-pasazerek-Winny-zepsuty-wysiegnik-n104238.html>

artykuł opublikowany 6 sierpnia 2016 r. w serwisie InnPoland, dostęp online:

<https://innpoland.pl/128827,koszmar-pasazerek-pendolino-pociag-ich-nie-zabral-bo-nie-pozwalaly-wewnetrzne-procedury>

# Przypadek 9.

## Koszmarne podróże pociągami.

### PKP Intercity ukarze kasjerkę i firmę ochroniarską

#### Opis problemu:

Jak wynika z relacji prasowej, Pani Diana zgłosiła przewoźnikowi swój przejazd i potrzebę pomocy w podróży ze stosownym wyprzedzeniem. Przed podróżą Pani Diana dostała telefon z infolinii przewoźnika, w którym pracownik spółki poinformował, że pociąg, na który Podróżna kupiła bilet, nie jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

*Właśnie jadę do Katowic. Kupiłam bilet na DOSTOSOWANY POCIĄG, Pani w biurze obsługi klienta sama zaoferowała mi ten pociąg i wagon. Na bilecie mam piękny napis „wagon dla inwalidy”. A teraz rzeczywistość! Samemu trzeba zgłosić w PKP, że jedzie osoba na wózku danym pociągami i potrzebuje pomocy, PKP nie ma tego w systemie. OK, znalazłam kwestionariusz zgłoszenia, zgłosiłam. W niedzielę dzwoni do mnie oburzona pani z infolinii, że przecież ten pociąg NIE JEST DOSTOSOWANY I CZEGO JA CHCĘ??? I JAK KUPUJĘ BILETY???*

Podróżna zgłosiła się we wcześniej umówionym miejscu na dworcu, gdzie oczekiwali na nią pracownicy ochrony. Jednak z uwagi na nie działającą windę na poziomie peronów pojawił się problem z udzieleniem Pani Dianie oczekiwanej przez nią asysty.

*Umówiona z ochroną PKP (oni odpowiadają za asystę osób z niepełnosprawnością) dowiedziałam się od pana kierownika ochrony, że mój pociąg na peronie stoi, ale ja do niego nie wejść, bo winda nie działa, a oni mnie nie wniosą i że mam sobie pójść do kasy PKP i jakoś rozwiązać sytuację, czterech wielkich jak dęby panów stoi i ma mnie w poważaniu. W kasie pan rozkłada ręce i woła ochroniarzy. Powoli tuptają do kasy, klócąc się, że nie pomogą.*

Pracownicy ochrony ograniczają się do pomocy przy pokonaniu poziomów schodów na peron i wniesieniu bagażu.

*My (na szczęście nie byłam sama) widzimy, że pociąg zaraz odjedzie, postanawiamy prosić ludzi o pomoc. Jeden ochroniarz się łamie, bierze mój wózek, wnosi po schodach, mnie wnosi inna osoba, ktoś inny bagaże, nie wiem kto, bo jestem już w wielkim stresie. Reszta ochroniarskich muminków wchodzi za nami na peron i się głupio gapi, dalej nie pomoże. Sami znajdujemy wagon i konduktora. Ten pokazuje wejście i prosi ochroniarzy, żeby pomogli mi wejść, ci gapią się i mówią, że kierownik zmiany zabronił mi pomagać, i znów batalia. Ludzie się złością, są za mną, mnie już nerwy puszczają, ponizono mnie już wystarczająco (zaczynam płakać w stresie) i znów, ktoś bierze walizki, jest pomoc, ale nie od PKP, które gapi się i tyle.*

### **Sposób rozwiązania:**

Ostatecznie Podróżna dostaje się na peron, z którego odjeżdżał pociąg, dzięki pomocy ochrony, która wnosi wózek i bagaże. Podobnie odbywa się lokowanie do pociągu, gdzie podróżna została wniesiona – jak twierdzi – nie przez pracowników drużyny konduktorskiej.

### **Zapamiętaj:**

- zgodnie z art. 19 ust. 2 zd. 2 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007:  
*Przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny nie mogą odmówić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani żądać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z zasadami dostępu, o których mowa w ust. 1.*
- Zgodnie z art. 23 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007:  
*Bez uszczerbku dla zasad dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia osobie niepełnosprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania.  
Do celów niniejszego artykułu pomoc w pociągu oznacza wszelkie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, aby umożliwić jej dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z takich usług.*

- Zgodnie z wytycznymi interpretacyjnymi Komisji Europejskiej do rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 (2015/C 220/01):

*Strona, która otrzyma zgłoszenie (przedsiębiorstwo kolejowe, zarządca stacji, sprzedawca biletów lub operator turystyczny), odpowiada zatem za przekazanie informacji wszystkim przedsiębiorstwom kolejowym i zarządcom stacji, których dotyczy zgłoszenie. W przypadku braku zgłoszenia przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji na stacjach, na których obecny jest personel, również muszą podjąć wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż. Ograniczanie pomocy do przypadków, które zostały wcześniej zgłoszone, czy też zapisywanie takiej zasady w warunkach umownych nie jest zatem zgodne z rozporządzeniem.*

**Źródła:**

artykuł opublikowany 12 sierpnia 2015 r. w serwisie Interia Fakty, dostęp online:

<https://fakty.interia.pl/polska/news-dramat-niepelnosprawnej-w-pociagu-pkp,nId,1867524>

artykuł opublikowany 12 sierpnia 2015 r. w serwisie niepelnosprawni.pl, dostęp online:

<http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/271537>

komunikat opublikowany 12 sierpnia 2015 r. na stronie przewoźnika, dostęp online:

<https://www.intercity.pl/pl/site/o-nas/dzial-prasowy/aktualnosci/podroz-pani-diany-dzialania-grupy-pkp.html>



# Przykład 10.

## Takie osoby w ogóle nie powinny jeździć pociągiem

**Przykład braku empatii pracownika personelu pokładowego pociągu i umiejętności należytego obchodzenia się ze sprzętem osób niepełnosprawnych.**

Przytoczona publikacja medialna dotyczy głośnej sprawy uszkodzenia wózka przez pracownika obsługi pociągu – konduktora wagonu sypialnego WARS.

Niepełnosprawna ruchowo Oliwia wraz ze swoją opiekunką jechały pociągiem dalekobieżnym ze Szczecina do Katowic. Po wejściu na pokład wózek pozostawiły na korytarzu, a następnie udały się do przedziału. Stojący w przedsiionku wózek nie spodobał się jednak pracownikowi pociągu (stewardowi wagonu z miejscami do spania), który sprawdzał ich bilety.

Niewykluczone, że wózek mógł zostać przez pasażerki pozostawiony w nieodpowiednim miejscu, w którym utrudniał przemieszczanie się. Pracownik kolei zamiast wyjaśnić sprawę w sposób pokojowy, tj. odszukać jego właścicieli i uzgodnić miejsce przechowania wózka lub jego złożenie, w emocjach wyrzucił sprzęt na peron, głośno komentując (de facto kwestionując) prawo do podróży osób poruszających się na wózku, w wyniku czego wózek uległ zniszczeniu w sposób uniemożliwiający jego dalsze użytkowanie. Sprzęt był warty ponad 4 tysiące złotych.

Sprawa była przedmiotem reportażu emitowanego pierwotnie przez TVN24. Jak relacjonowała pasażerka – *Widziałam tylko, jak śrubby leciały. Powiedziałam do tego pana, że wózek to nogi Oliwii. On mi powiedział, że takie osoby nie powinny w ogóle przejeżdżać takim pociągami, że pociąg to nie jest przechowalnia. Z artykułu wynika, że niepełnosprawna Oliwia w wyniku traumy związanej z tym wydarzeniem nie chce więcej podróżować koleją.*

Ten skandaliczny przypadek świadczy m.in. o:

- braku empatii i kultury osobistej pracownika kolei zajmującego się bezpośrednią obsługą pasażerów;
- braku umiejętności pokojowego rozwiązywania sytuacji nietypowych;
- braku umiejętności komunikowania się z pasażerami;
- braku wiedzy na temat należytego obchodzenia się ze sprzętem osób z niepełnosprawnością i odpowiedzialności finansowej przewoźnika za jego uszkodzenie;
- braku wiedzy na temat obowiązku udzielenia asysty osobom z niepełnosprawnością;
- braku wiedzy na temat prawa osób z niepełnosprawnością do niedyskryminacji, pomocy w podróży i podróżowania na takich samych zasadach jak inne osoby;
- braku przeszkolenia pracownika z zakresu przewozu osób z niepełnosprawnością i świadczenia asysty.

#### **Sposób rozwiązania problemu:**

Przewoźnik – PKP Intercity S.A. – bezsprzecznie uznał zachowanie konduktora jako naganne i przeprosił publicznie obie pasażerki. Zarząd WARS S.A., w której zatrudniony był pracownik obsługujący wagon sypialny, podjął decyzję o sfinansowaniu zakupu nowego wózka. Brak informacji, jakie konsekwencje służbowe poniósł pracownik.

#### **Zapamiętaj:**

Sposób obchodzenia się pracowników sektora kolejowego ze sprzętem pasażerów z niepełnosprawnościami regulują precyzyjnie przepisy unijne, jak i ogólne normy krajowe:

- art. 25 - art. 21 ust. 1 unijnego rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 dot. praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym – pełna odpowiedzialność finansowa przedsiębiorstwa kolejowego za utratę lub uszkodzenie sprzętu:  
*Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe odpowiedzialne jest za całkowitą lub częściową utratę albo uszkodzenie sprzętu osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej służącego im do poruszania się lub innego specjalistycznego sprzętu używanego przez takie osoby, ograniczenia finansowe nie mają zastosowania.*

- art. 14 ustawy – Prawo przewozowe:
  1. *Przewoźnik jest obowiązany do zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.*
  2. *Przewoźnik powinien podejmować działania ułatwiające podróżnym, w szczególności osobom o ograniczonej zdolności ruchowej oraz osobom niepełnosprawnym, korzystanie ze środków transportowych.*
- art. 415 Kodeksu cywilnego:

*Kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia.*

**Źródło:**

<https://tvn24.pl/polska/takie-osoby-w-ogole-nie-powinny-jezdzic-pociagiem-ra142090-3586061> (data artykułu: 10.08.2010 r.)

<https://www.fakt.pl/wydarzenia/polska/skandal-konduktor-wyrzucil-wozek-niepelnosprawnej/7en1j57> (data artykułu: 06.08.2010 r.)

# Przykład 11.

## **Niepełnosprawny pasażer PKP IC zostawiony na dworcu w Wiedniu. Spółka przeprasza.**

**Przykład braku umiejętności zarządzania kryzysowego przez przewoźnika, przewidywania skutków niewłaściwego zestawienia pociągu i braku komunikacji z Podróżnym w sytuacji awaryjnej.**

Pan Michał zaplanował z ponad dwutygodniowym wyprzedzeniem podróż koleją z Wiednia do Katowic (PKP Intercity) i dalej, z przesiadką, pociągiem regionalnym do Krakowa. Problem napotkał już na stacji początkowej w Wiedniu, gdzie mimo zarezerwowanego dla siebie specjalnego miejsca i posiadanego biletu nie mógł wsiąść do pociągu, ponieważ ten, z przyczyn technicznych, nie prowadził tego dnia w składzie wagonu umożliwiającego przewóz osób na wózku.

Pociąg Express InterCity Polonia jest zestawiony z wagonów PKP Intercity i przechodzi na niego skład planowo przyjeżdżający z Warszawy do Wiednia dzień wcześniej. Z przyczyn technicznych (jak tłumaczy przewoźnik – wyłączenie wagonu na planowy przegląd i brak rezerwy taborowej) w dniu poprzedzającym podróż Pana Michała PKP Intercity wyprawiło do Wiednia pociąg Polonia bez wagonu dostosowanego do przewozu osób na wózku. Spółka, wiedząc o tym, że na kurs powrotny zarezerwowane jest miejsce dla osoby na wózku, nie tylko nie zorganizowała ze swoim zagranicznym przewoźnikiem, z którym współpracuje (Koleje Austriackie – ÖBB), włączenia do składu wagonu zastępczego, ale również nie podjęła z Podróżnym jakiegokolwiek kontaktu i nie ustaliła żadnego planu organizacji przewozu alternatywnego. W rezultacie austriacka obsługa nie miała możliwości zabrania pasażera na pokład, pozostawiła go na peronie, a ten musiał na własną rękę zorganizować kosztowną podróż do Polski według nowego planu – kupić bilet na jadący 4 godziny później kolejny pociąg w kierunku Katowic i – wobec utraty możliwości przesiadki na pociąg regionalny – zamówić z Katowic do Krakowa drogi, specjalistyczny przewóz taxi dostosowanym do przewozu osób z niepełnosprawnością.

W niniejszym przypadku zawiodły przede wszystkim procedury wewnętrzne PKP Intercity. Jak tłumaczyła dziennikarzom rzeczniczka prasowa przewoźnika – informacja o wyłączeniu wagonu dla osób na wózku ze składu pociągu EIC Polonia nie została przekazana przez komórkę techniczną do innej odpowiedniej komórki (prawdopodobnie odpowiedzialnej za organizację podróży osób z niepełnosprawnością) i dlatego też nie podjęto z podróżnym żadnego kontaktu.

**Omawiany przypadek świadczy m.in. o:**

- braku umiejętności przewidywania przez pracowników przewoźnika skutków niewłaściwego zestawienia środka transportu;
- braku odpowiedniej rezerwy taborowej pojazdów dostosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnością;
- skutkach nieprzestrzegania przez przewoźnika wewnętrznej procedury postępowania w sytuacjach awaryjnych (tu: powiadomienia innej komórki o niewłaściwym zestawieniu pociągu);
- braku ustalenia planu awaryjnego działania w sytuacji kryzysowej, której skutkom można było zapobiec lub je zminimalizować;
- braku umiejętności komunikowania się z pasażerami (tu: osobą z niepełnosprawnością, która miała wykupiony przejazd w wagonie dostosowanym do przewozu osób na wózku).

**Sposób rozwiązania problemu:**

Przewoźnik – PKP Intercity S.A. – zadeklarował pozytywne rozpatrzenie reklamacji i pokrycie poniesionych przez podróżnego kosztów związanych z organizacją na własną rękę transportu do miejsca zamieszkania.

**Zapamiętaj:**

- art. 21 ust. 1 unijnego rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 dot. praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym:  
*Przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji zapewniają, zgodnie z TSI dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, dostępność stacji, peronów, taboru kolejowego i innych pomieszczeń dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.*

- art. 415 Kodeksu cywilnego:

*Kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia.*

(Szkodą były w tym przypadku dodatkowe koszty poniesione przez Pasażera, np. zakup nowego biletu na kolejny pociąg, transport specjalistyczną taksówką).

**Źródło:**

<https://www.rynek-kolejowy.pl/mobile/pasazer-pkp-ic-nie-mogl-wsiasc-do-pociagu-musial-sam-organizowac-podroz-z-wiednia-spolka-przeprasza-90554.html>

(data artykułu: 08.02.2019 r.)



# Przykład 12.

## **PKP - kryzys psychiczny, przykład interwencji pasażerki**

Wczoraj jechałam pociągiem z Gdańska do Warszawy i dziewczyna w ewidentnym kryzysie psychicznym (słuchając co mówi było jasne, że nie rozumie do końca co się dzieje) została wyrzucona z pociągu, bo nie miała biletu (jechała do Warszawy, konduktorki wyrzuciły ją w Ciechanowie, był wieczór, ona się bała).

Chciałam jej bilet kupić, konduktorki powiedziały że nie (bo niby już było ponad 50% miejsc zajętych, choć wcześniej bilet próbowały jej sprzedać, tylko jej karta nie przeszła).

Próbowałam zainterweniować, żeby nie wyrzuciły jej z pociągu, spytałam, czy zadzwonią na policję, ale nie - podobno takie są procedury. Na stronie PKP jest zakładka „Bez barier”, ale tam jest mowa tylko o niepełnosprawnościach fizycznych i sensorycznych. Sytuacja była straszna. Na dodatek, te panie się z niej podśmiewały, powinny przejść jakieś szkolenie; ich zachowanie było naganne.



Profil PFRON w serwisie Facebook



Profil PFRON w serwisie Twitter



Profil PFRON w serwisie Youtube



Kanał PFRON w RSS



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych

aleja Jana Pawła II 13

00-828 Warszawa

22 50 55 500