

Sprawozdanie wg. rozporządzenia (UE) Nr 1177/2010

Na podstawie art. 26 Rozporządzenia PE i RADY (UE) NR 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Dyrektor Urzędu Morskiego w Szczecinie podaje do wiadomości sprawozdanie za okres od 01.01.2019 do 31.12.2020:

I. Liczba skarg złożonych do Urzędu Morskiego w Szczecinie jako organu odwoławczego:

	Liczba skarg otrzymanych	Powód reklamacji				Liczba skarg oddalonych	Komentarze /Uwagi
		Odwołanie opóźnienie	Dyskryminacja	Brak pomocy	Związek z niepełnosprawnością		
01.01.2019 - 31.12.2019	2	1	-	-	-	0	-
01.01.2020 - 31.12.2020	0	-	-	-	-	0	-

II. Liczba skarg złożonych do przewoźników z terytorialnego zakresu działania Dyrektora Urzędu Morskiego w Szczecinie:

	Liczba pasażerów w tys.	Liczba skarg otrzymanych	Powód reklamacji				Liczba skarg oddalonych	Uwagi
			Odwołanie opóźnienie	Dyskryminacja	Brak pomocy	Związek z niepełnosprawnością		
01.01.2019 - 31.12.2019	733,393	50	7	0	0	0	5	-
01.01.2020 - 31.12.2020	581,747	72	11*	1	0	0	10	-

* Reklamacje dotyczyły zwrotów za zakupione bilety i poniesione koszty w związku z anulowaniem zaplanowanych rejsów.

- III. Wzorem lat ubiegłych działania Dyrektora Urzędu Morskiego opierały się na monitorowaniu przewoźników ze szczególnym uwzględnieniem popularyzowania informacji o prawach pasażerów na ich stronach internetowych. Zdecydowanie w okresie sprawozdawczym na pierwszy plan wysunęła się potrzeba zapobiegania rozprzestrzenianiu się koronawirusa, ochrony zdrowia i jakości życia wszystkich Europejczyków. W tym celu wprowadzone zostały pewne ograniczenia w podróżowaniu przez kraje Unii Europejskiej. Pomimo utrudnień i wyjątkowej sytuacji, zarówno armatorzy, jak i przewoźnicy dokładają wszelkich starań aby umożliwić ludziom spotkania z przyjaciółmi i rodziną oraz aby zapewnić swobodny przepływ obywateli, towarów i usług – przy pełnym poszanowaniu środków bezpieczeństwa i higieny. Mają tu zastosowanie krajowe środki w zakresie bezpieczeństwa i podróżowania, takie jak wymogi dotyczące wykonywania testów i stosowania kwarantanny oraz dobrowolnych szczepień.

Dyrektor Urzędu Morskiego w Szczecinie poprzez swoją stronę internetową <https://www.ums.gov.pl> prowadzi działania informacyjne dla wszystkich podróżujących drogą morską. Bezpośredni dostęp ze strony www.ums.gov.pl do portalu <https://reopen.europa.eu/en> umożliwia pasażerom korzystanie z aktualności pakietu dotyczącego turystyki i transportu na terenie całej Unii Europejskiej. Platforma jest dostępna w 24 językach urzędowych UE na komputerach i urządzeniach mobilnych, również w formie bezpłatnej aplikacji mobilnej na Android i iOS, co umożliwia śledzenie ewolucji koronawirusa w kraju i poza nim. Re-open EU zawiera również informacje na temat różnych obowiązujących ograniczeń, w tym wymogów dotyczących kwarantanny i testów dla podróżnych oraz aplikacji do śledzenia kontaktów i ostrzegania o koronawirusie w poszczególnych krajach.

Dyrektor Urzędu zaleca ostrożność wszystkim pasażerom i turystom realizującym niezbędne podróże bądź tranzyt do miejsca zamieszkania i przypomina, że obecne okoliczności zostały zakwalifikowane jako „nadzwyczajne”, co oznacza, że w przypadku odwołania podróży promem zgodnie z przepisami UE pasażerowie i podróżni mają prawo do wyboru między bonami a zwrotem pieniędzy w gotówce za anulowane bilety.

Przewoźnicy na swoich stronach internetowych udostępniają szczegółowe informacje o obostrzeniach obowiązujących na promach celem zapobiegania w rozprzestrzenianiu się epidemii Covid-19 oraz o procedurach postępowania w sytuacji nadzwyczajnej ([sft](#), [unityline](#), [polferrries](#),).

W związku z obecną sytuacją epidemiologiczną i kolejną falą koronawirusa znacznie obniżyła się liczba pasażerów korzystających z transportu morskiego w województwie zachodniopomorskim. Liczba przewozów turystycznych w roku 2020 spadła o ponad 20% w stosunku do roku poprzedniego i proporcjonalnie zmniejszyła się liczba składanych skarg.

Do tutejszego Urzędu w roku 2020 nie wpłynęła żadna skarga.