

České dráhy a.s., uzlová železniční stanice Bohumín

nám. Mickiewicze 67, 735 81 Bohumín,
✉ zstbhmsek@opr.ova.cd.cz, ☎ 972 756 262

č.j.: 3559/06-B1

pan
Jakub Bouček
jakub@boucek.info

V Bohumíně 14.12.2006

Vážený pane,

Odborem interního auditu a kontroly Generálního ředitelství Českých drah mi byla postoupena Vaše stížnost na jednání průvodčí ve vlaku IC 142 dne 4.11.2006. Celou záležitost jsem s průvodčí projednal, avšak domnívám se, že je potřeba uvést na pravou míru některé nepřesnosti, které ve své stížnosti, resp. popisu situace, uvádíte na internetu ve svém osobním deníku.

Prvním omylem z Vaší strany je datum události – 4.11.2006 byla sobota, nikoliv pátek. S ohledem na další identifikaci průvodčí podle označovacího štítku to sice nemá příliš velký význam, nicméně mohlo by se to stát důležitým v případě, že by bylo potřeba zjišťovat konkrétního zaměstnance podle datumu a čísla vlaku.

Druhou mylnou domněnkou, kterou uvádíte rovněž ve svém internetovém deníku, je údajná pokuta „šest set (rozuměj 600 Kč)“. V tomto případě se nejedná o částku v korunách, ale o sankční odpis kilometrů z Vaší kilometrické banky (TR 10, čl. 292). Uvedený článek dává rovněž možnost hotově zaplatit přírážku k jízdnému, která však činí 800,- Kč, resp. 400,- Kč v případě, že cestující zaplatí v hotovosti na místě nebo ve lhůtě stanovení smluvními přepravními podmínkami (čl. 26 SPPO).

Jistě, můžete namítnout, že se jedná o malicherná a v podstatě nedůležitá vysvětlení. Já však mohu namítnout, že pokud uvádíte nepřesné údaje, jak přesný je Váš popis jednání průvodčí? Mohlo se jednat o nedorozumění nebo nepochopení situace, ovšem ve Vašem podání vyznívá jako arogance, vyhrožování, neomalenost...

Prosím, abych nebyl špatně pochopen, celou situaci nijak nezlehčuji, avšak mám k dispozici pouze Váš popis situace (občas nepřesný) a popis situace, který podala průvodčí. Oba jsou pochopitelně, naprosto odlišné. Průvodčí sdělila, že Vás k předložení jízdních dokladů vyzývala opakovaně, avšak nereagoval jste, neboť jste poslouchal hudbu. Pokud tomu tak bylo, mohl jste přeslechnout i její výzvu k předložení jízdních dokladů, doplněnou o formulaci „prosím“. Je ovšem možné, že nepoužila formulaci žádosti o předložení jízdních dokladů, kterou jí nařizuje služební předpis, byť tvrdí, že ano.

Pokud bych měl brát v úvahu pouze tarifní ustanovení a přepravní podmínky, pak ve Vašem případě vznikla situace popisovaná jako jízda za cílovou stanici. Předpis je v tomto případě nekompromisní – pokud se cestující přihlásí ještě před příjezdem do své původní cílové stanice a sdělí průvodčímu, že hodlá cestovat dál, pak je odbaven jízdenkou s manipulační přírážkou (20 Kč). V případě, že se sám nepřihlásí, resp. zjistí (nebo sdělí) že jede za cílovou stanici až po výzvě průvodčího, pak by měla být celá situace posuzována sankčním způsobem (jízdné a přírážka k jízdnému 800,- Kč, resp. 400,- Kč). Nicméně vždy záleží na posouzení situace průvodčím – zcela tak, jak popisujete jiný případ, kdy jste také přešel svou cílovou stanici dokonce o 60km. Možná namítnete, že je nesprávné, aby různí zaměstnanci měli na stejnou věc různý názor, avšak služební předpisy v tomto ohledu umožňují posouzení

dané situace průvodčím, resp. stanovení manipulační přírážky nebo přírážky k jízdnému s ohledem na konkrétní situaci.

Domnívám se, že obvinění průvodčí, že čekala, až vlak vyjede, aby téměř vzápětí kontrolovala Vaši kilometrickou banku, je v tomto ohledu poněkud nešťastně formulováno. Kontrola jízdních dokladů je jednou ze základních povinností průvodčí, a zřejmě tedy využila skutečnost, že se nacházela ve stejném voze jako Vy.

Nemohu, a ani nechci, obhajovat průvodčí za každou cenu, avšak pokud posoudím Váš a její popis situace, pravda zřejmě bude někde uprostřed, jak tomu většinou bývá v obdobných případech dvou protichůdných tvrzení bez dalších nestranných svědků. Skutečně není v povinnostech průvodčí hlídat cestujícího, aby vystoupil ve své cílové stanici. Pokud bych měl použít strohou řeč předpisů (Smluvní přepravní podmínky Českých drah pro veřejnou osobní dopravu (SPPO)), pak je cestující sám zodpovědný za to, že nastoupí do správného vlaku a v cílové stanici z něj vystoupí (čl. 161 SPPO). Myslím ale, že o tomhle tento spor není, spíš jde o formulaci nebo rozhovor, který průvodčí vedla. Je otázka, zda skutečně byl veden tak, jak jej popisujete, ovšem do této polemiky bych se nerad pouštěl, neboť si myslím, že nelze jednoznačně prokázat, zda je pravdivý či nikoliv.

S průvodčí byl proveden velmi důrazný pohovor zaměřený na plnění pracovních povinností a dodržování předpisů. S ohledem na skutečnost, že tato průvodčí svou profesi vykonává téměř třicet let a obdobné stížnosti na chování s ní dosud nebyly řešeny, domnívám se, že tento pohovor postačí. Nicméně byla upozorněna, že v případě zjištění obdobných případů nebo stížností, bude přistoupeno k tvrdšímu finančnímu nebo kázeňskému trestu.

Vážený pane,

Velmi mne mrzí, že jste celou situaci vyhodnotil negativně. Nicméně rád bych Vás ujistil, že průvodčí kontrolou jízdních dokladů plní své prvotní pracovní povinnosti, ať už se to cestujícím líbí nebo ne. Otázkou však zůstává způsob jejího jednání, avšak i Váš úsudek mohl být (neříkám ovšem že byl) ovlivněn danou situací (byl jste probuzen, přejel jste svou cílovou stanici...). Je velice těžké v této věci rozhodnout, neboť nechci poškodit ani Vás, zákazníka, a ani průvodčí. Výkon služby této průvodčí budu nadále sledovat a Vaši stížnost beru jako podnět ke kontrolní činnosti.

Přijměte, prosím, jménem Českých drah, a.s., mou omluvu za jednání průvodčí, pokud se Vás jakýmkoliv způsobem dotklo.

S pozdravem

Vrchní přednosta
uzlové železniční stanice :
Valent Adam