

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/21299,Zawsze-po-stronie-pasazera.html>
07.05.2024, 17:17

Zawsze po stronie pasażera

24.04.2024

Twoja podróż była nieudana z winy przewoźnika? Twoja reklamacja została odrzucona lub otrzymałeś odpowiedź, która nie jest dla Ciebie zadowalająca? Zwróć się do Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Rzecznik wnikliwie przyjrzy się sprawie i postara się pomóc.

Nieidealna podróż

Wiosna, a zwłaszcza nadchodząca majówka, to czas, kiedy częściej wybieramy się na wycieczki. Również koleją. Większość takich podróży przebiega bez zakłóceń. Co zrobić, jeśli jednak coś poszło niezgodnie z planem? Pociąg się spóźnił, nie zdążyliśmy na przesiadkę na inny środek transportu. Mieliśmy wykupioną miejscówkę, a podróż odbyliśmy na stojąco, bo wskazane na bilecie miejsce było zajęte lub niedostępne. W sytuacjach, które sprawiły, że warunki podróży nie odpowiadały zawartej z przewoźnikiem umowie (zawieramy ją zawsze automatycznie, kiedy kupujemy bilet), możemy złożyć reklamację. Kiedy i jak to zrobić, pisaliśmy na naszej [stronie internetowej](#).

Kiedy po wsparcie do Rzecznika

Kiedy zatem można zwrócić się o pomoc lub radę do [Rzecznika Praw Pasażera Kolei](#)? W każdej sytuacji, w której złożyłeś do przewoźnika kolejowego reklamację związaną z określonym roszczeniem finansowym, lecz jego odpowiedź była dla Ciebie niesatysfakcjonująca. Wtedy swoją sprawę możesz skierować do Rzecznika.

Rzecznik prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich. Mogą one dotyczyć zobowiązań wobec pasażera, które wynikają z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym oraz usług świadczonych na rzecz pasażerów przez przewoźników, zarządców infrastruktury oraz właścicieli i zarządców dworców.

Jeżeli masz wątpliwości, czy Twój problem kwalifikuje się do Rzecznika, [napisz](#).

Jak złożyć wniosek do Rzecznika

Wniosek o zaangażowanie się Rzecznika w Twoją sprawę powinien zawierać kilka ważnych informacji:

- 1) Twoje imię, nazwisko, adres oraz nazwa i adres przewoźnika lub przewoźników – czyli oznaczenie stron w sprawie;
- 2) informację, czego domagasz się od drugiej strony sporu i dlaczego;
- 3) prośbę o propozycję Rzecznika, jak można rozwiązać Wasz spór;
- 4) Twój Podpis (wystarczy, że podpiszesz wniosek, zrobisz jego skan i prześlesz do Rzecznika pocztą elektroniczną, wniosek możesz podpisać także jedynie za pomocą klawiatury komputera). W przypadku wypełnienia formularza interaktywnego, składanie podpisu nie jest konieczne.

We wniosku powinny się również znaleźć następujące elementy:

- 1) opis tego, co się wydarzyło;
- 2) informacja, kiedy złożyłeś reklamację do przewoźnika oraz czy otrzymałeś odpowiedź;
- 3) kopie posiadanych przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą opisaną sytuację (np. korespondencja z przewoźnikiem);

4) jeśli wniosku nie składasz osobiście, dołącz pełnomocnictwo (oryginał lub kopia).

Formularz znajdziesz na [stronie internetowej](#) Rzecznika Praw Pasażera Kolei.