

Urząd Transportu Kolejowego

https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/11196,Gdzie-zlozyc-skarge-na-niedogodnosci-podczas-zagranicznych-podrozy-koleja.html
2021-09-21, 09:19

Strona znajduje się w archiwum.

Gdzie złożyć skargę na niedogodności podczas zagranicznych podróży koleją?

02.01.2017

Kolej to nie tylko połączenia miejskie, podmiejskie i krajowe, ale także transport między państwami. Niejednokrotnie pasażerowie spotykają się z niedogodnościami również podczas podróży zagranicznych. Urząd Transportu Kolejowego radzi, jak postąpić w takiej sytuacji.

Prawa pasażerów w Unii Europejskiej

[Rozporządzenie 1371/2007 dotyczące praw i obowiązków pasażerów w transporcie kolejowym](#) jest owocem wspólnej polityki transportowej Unii Europejskiej ukierunkowanej na ochronę praw pasażerów oraz podniesienie jakości i efektywności świadczonych usług.

Daje ono podróżnym prawo do skorzystania z pomocy podczas podróży, a w przypadku opóźnienia pociągu – do uzyskania odszkodowania. Zapewnia pasażerom także prawo do informacji o opóźnieniach, usługach świadczonych w pociągu, możliwościach przesiadek czy reguluje kwestie bezpieczeństwa i ochrony. Ponadto określa, że w przypadku śmierci lub zranienia pasażera przedsiębiorstwo kolejowe powinno wypłacić

zaliczkę proporcjonalną do poniesionej szkody.

Jeszcze przez jakiś czas państwa członkowskie UE mają prawo wyłączyć ze stosowania niektóre przepisy rozporządzenia. UTK opracował zestawienie aktualnie obowiązujących przepisów rozporządzenia 1371/2007 w krajach UE, z którym można zapoznać się [tutaj](#).

Organy państw członkowskich UE

Polskim organem, który dba o ochronę praw pasażerów, jest Prezes Urzędu Transportu Kolejowego. Każdy kraj UE ma obowiązek powołania analogicznych organów, co wynika m.in. z rozporządzenia 1371/2007.

Podmioty te są odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów rozporządzenia, mogą więc podejmować niezbędne kroki, by zapobiec łamaniu praw pasażerów. Podstawą skutecznego funkcjonowania tych organów jest przede wszystkim ich niezależność od pozostałych podmiotów rynku kolejowego. Dlatego każdy pasażer może złożyć skargę w sprawie naruszenia rozporządzenia do odpowiedniego organu wyznaczonego przez państwo członkowskie, na terytorium którego się poruszał.

Poniżej znajduje się tabela zawierająca dane kontaktowe do odpowiednich organów poszczególnych państw członkowskich UE.

Podstawowe zasady dochodzenia roszczeń

Niezadowolony pasażer może złożyć skargę bądź reklamację bezpośrednio do przewoźnika, z którego usług skorzystał. Jeśli jednak z jakichś powodów rozwiązanie to okaże się niesatysfakcjonujące, może zwrócić się z prośbą o pomoc do właściwego organu w danym państwie, a także dochodzić swoich praw drogą sądową.

Podstawa prawna

Art. 30 [rozporządzenia \(WE\) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. dotyczącego](#)

[praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym \(tekst jedn.:](#)

[Dz. Urz. UE L nr 315 z 03.12.2007 r. ze zm.\)](#)

Kraj	Organizacja	Kontakt
Austria	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)	1060 Wien Austria www.apf.gv.at
Belgia	Service Public Fédéral Mobilité et Transports - Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer (Federal Public Service Mobility and Transport)	Rue du Progrès 56 1210 Bruxelles Belgium www.mobilit.fgov.be 5 Gen. Iosif Gurko Str. 1000 Sofia Bulgaria
Bulgaria	Изпълнителна агенция "Железопътна администрация" (Railway Administration Executive Agency)	Tel : +359 2 940 94 27 Fax : +359 2 987 67 69 iaja@mtitc.government.bg www.iaja.government.bg Roberta Frangeša Mihanovića 9
Chorwacja	Croatian Regulatory Authority for Network Industries (HAKOM)	10110 Zagreb Croatia www.hakom.hr Wilsonova 300/8
Czechy	Drážní úřad (Rail Authority)	121 06 Praha 2 - Vinohrady The Czech Republic www.ducr.cz Gl. Køge Landevej 3
Dania	Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (Appeal Board for Bus, Train and Metro)	2500 Valby Denmark mail@abtm.dk www.abtm.dk Pronksi 12 10117 Tallinn
Estonia	Tarbijakaitseamet (Consumer Protection Board)	Estonia info@tarbijakaitseamet.ee www.tarbijakaitseamet.ee Hämeentie 3 PL 306
Finlandia	Kuluttajariitalautakunta (Consumer Disputes Board)	00531 Helsinki Finland kril@oikeus.fi www.kuluttajariita.fi
Francja	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes - D.G.C.C.R.F. (Directorate General for Competition, Consumption and Anti-Fraud)	139, rue de Bercy 75572 Paris Cedex 12 France www.economie.gouv.fr/dgccrf 33 Stadiou Street 105 59 Athens
Grecja	Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (Regulatory Authority for Railways)	Greece info@ras-el.gr www.ras-el.gr Paseo de la Castellana , 67
Hiszpania	Ministerio de Fomento (Ministry of Public Works)	24007 Madrid Spain www.fomento.es
Holandia	Inspectie Leefomgeving en Transport / Rail en Wegvervoer (Human Environment and Transport Inspectorate / Rail and Road)	Graadt van Roggenweg 500 3531 AH Utrecht Netherlands www.ilent.nl

Irlandia	Department of Transport	2 Leeson Lane Dublin Ireland www.transport.ie
Irlandia Północna	Department for Regional Development	10-18 Adelaide Street BT2 8GB Belfast North Ireland www.drdni.gov.uk
Litwa	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (State Consumer Rights Protection Authority)	Vilniaus g. 25 01402 Vilnius Lithuania tarnyba@vvvat.lt www.vvvat.lt Geležinio Vilko str. 18A 08104 Vilnius Lithuania vgi@vgi.lt www.vgi.lt
Luksemburg	Communauté des Transports (Regulatory Authority for Transport)	26 Route d'Arlon 1140 Luxembourg Luxembourg www.verkeiersverband.lu Ūnijas iela 45, Vidzemes priekšpilsēta
Łotwa	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (Public Utilities Commission)	1039 Riga Latvia www.sprk.gov.lv
Niemcy	Eisenbahn-Bundesamt (Federal Railway Authority)	Heinemannstraße 6 53175 Bonn Germany www.eba.bund.de Al. Jerozolimskie 134 02-305 Warszawa
Polska	Urząd Transportu Kolejowego	Poland utk@utk.gov.pl www.utk.gov.pl
Portugalia	Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (Institute for Mobility and Land Transport)	Av. das Forças Armadas, 40 1649-022 Lisboa Portugal www.imtt.pt Calea Grivitei 393
Rumunia	Autoritatea Feroviară Română (Romanian Railway Authority)	Sector 1, București Romania www.afer.ro Letisko M.R. Štefánika
Słowacja	Dopravný úrad (Transport Authority)	823 05 Bratislava Slovakia www.nsat.sk
Słowenia	Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (Agency for Communication Networks and Services of the Republic of Slovenia)	Stegne 7, p. p. 418 1001 Ljubljana Slovenia www.akos-rs.si
Szwecja	Konsumentverket (Swedish Consumer Agency)	Tage Erlandergatan 8A Box 48, 651 02 Karlstad Sweden www.konsumentverket.se
Węgry	Nemzeti Közlekedési Hatóság (National Transport Authority)	Teréz krt. 62 1066 Budapest, Hungary office@nkh.gov.hu www.nkh.hu
Wielka Brytania	Office of Rail and Road	One Kemble Street, WC2B4AN London United Kingdom www.rail-reg.gov.uk

Włochy

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza, 230
10126 Torino
Italy
art@autorita-trasporti.it
www.autorita-trasporti.it