

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/19904,Skargi-i-reklamacje-w-transporcie-kolejowym.html>
04.05.2024, 04:30

Strona znajduje się w archiwum.

Skargi i reklamacje w transporcie kolejowym

04.04.2023

Każdy przewoźnik kolejowy ma obowiązek zapewnienia pasażerom odpowiednich warunków obsługi, komfortu, higieny oraz bezpieczeństwa podróży. Co jednak w sytuacji, kiedy jakość zrealizowanego przejazdu nie była dla Ciebie zadowalająca? Masz prawo do złożenia skargi bądź reklamacji.

Czym różni się skarga od reklamacji?

Pojęcia „skarga” i „reklamacja” często są używane zamiennie i traktowane jak synonimy. Jest jednak między nimi zasadnicza różnica. Reklamacja zawiera konkretne roszczenie finansowe pasażera, natomiast w ramach skargi podróżny może zgłosić uwagi niezwiązane z rekompensatą pieniężną.

GDZIE ZŁOŻYĆ SKARGĘ?

Pasażer ma prawo do złożenia skargi w każdej sytuacji, kiedy transport kolejowy nie spełnia jego oczekiwań. Przed wysłaniem zażalenia warto jednak zastanowić się, czy zgłoszenie w danej

sprawie na pewno jest zasadne. Jeżeli masz pełne przekonanie, że Twoja korespondencja odnosi się do ważnej kwestii, przekaż ją do właściwego adresata. Zastrzeżenia otrzymywane od podróżnych to dla podmiotów rynku istotna informacja o obszarach, które wymagają poprawy.

Gdzie zatem kierować skargi? Najlepiej bezpośrednio do spółki, która jest odpowiedzialna za dany element transportu kolejowego. W telegraficznym skrócie, gdy Twoje uwagi dotyczą:

- podróży pociągiem (np. komfortu przejazdu czy jakości obsługi) – napisz do danej spółki (dane kontaktowe przewoźników są dostępne [tutaj](#));
- infrastruktury dworców kolejowych – napisz za pośrednictwem [formularza](#) lub wyślij wiadomość na adres kontakt@pkp.pl (Polskie Koleje Państwowe S.A.);
- remontu torów, peronów, komunikatów megafonowych i informacji pasażerskiej – napisz za pośrednictwem [formularza](#) (PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.).

Odpowiedź końcowa powinna zostać Ci udzielona w terminie do 1 miesiąca od dnia złożenia skargi. Jeśli wyjaśnienia uzyskane od przewoźnika lub zarządcy infrastruktury nie będą dla Ciebie satysfakcjonujące, napisz – załączając pełną, dotychczasową dokumentację sprawy – do [Urzędu Transportu Kolejowego](#).

GDZIE ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

Niewłaściwy sposób realizacji zawartej z przewoźnikiem umowy przewozu może stanowić podstawę do złożenia reklamacji (więcej na ten temat piszemy [tutaj](#)). Koniecznie dołącz do niej bilet na przejazd oraz inne dokumenty potwierdzające poniesione przez Ciebie dodatkowe koszty podróży. Pamiętaj, że należy to zrobić w terminie do 1 roku od daty przejazdu.

Przewoźnik powinien odpowiedzieć na Twoją reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wpływu. Jeżeli otrzymana decyzja nie będzie zgodna z Twoimi oczekiwaniami, możesz się od niej

jednokrotnie odwołać (pod warunkiem przedstawienia nowych okoliczności sprawy przemawiających za korzystnym dla Ciebie rozstrzygnięciem). Alternatywnym rozwiązaniem jest złożenie wniosku o postępowanie polubowne przed [Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei](#). Jeśli podjęte przez Ciebie działania nie przyniosą oczekiwanego rezultatu, możesz także wystąpić na drogę sądową.