

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://www.utk.gov.pl/pl/aktualnosci/14018,Do-reklamacji-wystarczy-skan-biletu.html>  
2023-03-31, 08:52

## Do reklamacji wystarczy skan biletu

23.03.2018

---

Mniej formalności przy składaniu reklamacji i usprawnienie komunikacji z przedsiębiorcami kolejowymi - to efekt nowelizacji rozporządzenia, które reguluje zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji w transporcie drogowo-kolejowym. Nowe regulacje wchodzą w życie 23 marca 2018 r.

Nowe przepisy rozporządzenia, wypracowane m.in. przez UTK, przewidują możliwość wnoszenia reklamacji również drogą elektroniczną - za pośrednictwem e-maila czy internetowego formularza kontaktowego. Warunkiem jednak jest to, że przewoźnik wskaże taką możliwość. Dotychczas na przeszkodzie stał obowiązek załączenia oryginału biletu, jeżeli został on wydany w formie papierowej (np. w kasie czy biletomacie).

Od teraz do reklamacji wniesionej w formie papierowej możemy załączyć kserokopię biletu, a do wniosku przesłanego przez internet - jego skan lub zdjęcie. Przewoźnik będzie mógł żądać dostarczenia oryginału czy potwierdzonych kopii dokumentów uzasadniających roszczenie, jeżeli uzna to za niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia sprawy. Dokumenty te będzie jednak musiał zwrócić listem poleconym najpóźniej w momencie wysyłki decyzji reklamacyjnej. Dotychczas kwestia ta nie była uregulowana.

*- Komunikacja przez internet staje się powszechna. Mam nadzieję, że przewoźnicy pójdą z duchem czasu i umożliwią*

*składanie reklamacji e-mailem czy przez formularz na stronie internetowej. Liczę na to, że oryginałów dokumentów będą wymagać tylko w wyjątkowych przypadkach, np. gdy zdjęcie biletu będzie niewyraźne. Wykorzystanie nowych możliwości, które dają zmiany w prawie, pozwoli na odformalizowanie postępowania reklamacyjnego, co na pewno będzie korzystne dla pasażera* – zaznacza Ignacy Góra, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego.

Pasażer, który wniesie reklamację w formie tradycyjnej, będzie mógł zastrzec chęć otrzymania odpowiedzi drogą elektroniczną, a w reklamacji elektronicznej będzie mógł zażądać przestania odpowiedzi listem poleconym. Jeśli nie określimy formy odpowiedzi, to przewoźnik może dostarczyć nam informację o rozstrzygnięciu sprawy w tej samej formie, w jakiej otrzymał zgłoszenie (np. pocztą elektroniczną).

Przewoźnik ma teraz obowiązek pisemnego, niezwłocznego potwierdzenia pasażerowi przyjęcia reklamacji wnoszonej w kasie lub siedzibie firmy. W przypadku reklamacji otrzymanej elektronicznie ma na to maksymalnie 7 dni od jej otrzymania. Utrzymany został 30-dniowy termin rozstrzygnięcia reklamacji, przy czym oznacza on datę nadania odpowiedzi. Do obowiązkowych elementów decyzji reklamacyjnej dodano konieczność poinformowania pasażera o tym, że ma on prawo odwołania się od niesatysfakcjonującej decyzji reklamacyjnej.

W związku z nowelizacją rozporządzenia, w ramach Akademii Kolejowej UTK, pracownicy Urzędu Transportu Kolejowego przeprowadzili [szkolenie dla przedstawicieli rynku kolejowego](#). Dotyczyło m.in. zmian w procedurze reklamacji pasażerskich. Podczas spotkania zostały omówione także kwestie dotyczące obsługi pasażerów, zasad prowadzenia efektywnej komunikacji z pasażerami, formułowania zrozumiałych i czytelnych komunikatów dla odbiorców, kompleksowego wsparcia klienta w procesie reklamacyjnym i skargowym oraz sprawy związane z polubownym rozstrzygnięciem sporów.

Podstawa prawna:

- rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa oraz

Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego ([Dz. U. z 2017 r. poz. 2406](#))