

Informacja

Strona znajduje się w archiwum.

ABC reklamacji – wszystko co powinien wiedzieć pasażer kolei

05.08.2020

Wybór pociągu jako wakacyjnego środka transportu ma wiele zalet. To bezpieczna podróż podczas której można podziwiać krajobraz czy spędzić czas na przyjemnej lekturze. Zdarza się jednak, że przejazd nie przebiega zgodnie z naszym planem. Przysługuje nam wtedy prawo do złożenia reklamacji.

OPÓŹNIENIA – NAJCZĘSTSZA NIEDOGODNOŚĆ

Opóźnienia pociągów mogą mieć różne przyczyny – począwszy od awarii infrastruktury, a skończywszy na konieczności oczekiwania na pasażerów przesiadających się z innego, również opóźnionego pociągu. Niezależnie od powodu, zgodnie z art. 17 rozporządzenia 1371/2007^[1], gdy korzystamy z pociągów dalekobieżnych przysługuje nam odszkodowanie w wysokości:

- 25% ceny biletu jednorazowego w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut,
- 50% ceny biletu jednorazowego w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

W rozporządzeniu 1371/2007 wyznaczono minimalny próg – 4 EUR, poniżej którego odszkodowanie nie jest wypłacane. Oznacza to, że jeśli 25% lub 50% ceny biletu jednorazowego nie przekroczy wartości 16 zł, to nasza reklamacja złożona na podstawie tych przepisów nie zostanie rozpatrzona pozytywnie.

W Polsce przepis ten ma obecnie zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do opóźnień krajowych pociągów dalekobieżnych kategorii Express Intercity Premium (EIP), Express InterCity (EIC), InterCity (IC), Twoje Linie Kolejowe (TLK), interREGIO (IR) oraz pociągów międzynarodowych w przejazdach pomiędzy krajami UE.

REGULACJE KRAJOWE

Na podstawie regulacji z kodeksu cywilnego^[2] oraz ustawy – Prawo przewozowe^[3] podróżni wszystkich kategorii pociągów (dalekobieżnych oraz regionalnych) mogą ubiegać się o rekompensatę finansową związaną ze szkodą, jaką ponieśli z powodu niepunktualnego dojazdu do stacji docelowej. W tym przypadku kluczowe jest udokumentowanie straty.

Do reklamacji należy wówczas załączyć kopie rachunków potwierdzających związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy opóźnieniem pociągu a poniesioną szkodą.

Warto jednak pamiętać, że w tego typu sytuacjach przewoźnik rozpatruje sprawę uznaniowo. Oznacza to, że roszczenie może zostać odrzucone, obniżone lub uznane w całości. Co ważne, przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności, jeśli opóźnienie pociągu nie wynikało z jego winy. Do tego typu sytuacji zaliczane są wypadki z udziałem osób postronnych bądź awarie infrastruktury kolejowej. Do zdarzeń nadzwyczajnych nie jest zaś kwalifikowany przypadek samoczynnej awarii taboru. Jedna rekompensata nie wyklucza drugiej.

W sytuacji, gdy przysługuje nam zwrot należności w wysokości 25% lub 50% ceny biletu jednorazowego (na podstawie przepisów unijnych), jej otrzymanie nie wyklucza możliwości ubiegania się o odszkodowanie z tytułu naprawy szkody na

podstawie przytoczonych przepisów krajowych. Roszczenie o obie rekompensaty można zawrzeć w jednym wystąpieniu do przewoźnika. Przewoźnik nie może pomniejszać wypłaty należności z tytułu naprawy szkody o wysokość rekompensaty przyznanej na podstawie przepisów unijnych ani odwrotnie.

Więcej informacji na temat praw przysługujących pasażerom opóźnionych pociągów znajduje się na [stronie UTK](#).

INNE NIEDOGODNOŚCI

Czasami w pociągu brakuje obiecanych udogodnień, takich jak np. klimatyzacja bądź wagon gastronomiczny. Warto wtedy uzyskać od konduktora poświadczenie o występowaniu danej niedogodności (np. w postaci adnotacji na bilecie potwierdzonej pieczętką). Otrzymane w ten sposób potwierdzenie może stanowić podstawę do złożenia reklamacji.

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

Reklamację powinniśmy kierować bezpośrednio do przewoźnika, w którego pociągu doszło do nieprawidłowości. Lista spółek kolejowych prowadzących przewozy pasażerskie wraz z danymi kontaktowymi znajduje się na [stronie UTK](#).

Zgłoszenie reklamacyjne możemy złożyć na wiele sposobów. Przewoźnicy najczęściej udostępniają adres e-mail bądź specjalny interaktywny formularz. Reklamację można wysłać także pocztą tradycyjną lub złożyć ją w kasie biletowej przewoźnika (lub spółki, która sprzedaje bilety na uruchamiane przez niego pociągi). Szczegółowe informacje znajdują się na witrynach internetowych przewoźników w zakładkach dotyczących skarg i reklamacji.

Istotnym dokumentem, który należy dołączyć do reklamacji, jest kopia biletu papierowego (w formie czytelnego skanu, zdjęcia lub pliku pdf) lub plik/numer biletu internetowego na przejazd pociągiem. Do reklamacji, w zależności od rodzaju roszczenia, możemy załączyć także kopie innych dokumentów potwierdzających doznaną szkodę (np. rachunki czy zdjęcia). Oryginały warto zachować na wypadek, gdyby ich dostarczenie

do spółki kolejowej okazało się na dalszym etapie sprawy niezbędne.

Przedmiotem zgłoszenia reklamacyjnego jest konkretna niedogodność doznana w podróży, dlatego nie może być ono anonimowe. Zakres danych, których podanie jest obowiązkowe, może różnić się w zależności od wymogów ustanowionych przez danego przewoźnika. W każdym jednak przypadku podmiot, który będzie przetwarzał nasze dane osobowe, ma obowiązek poinformowania nas m.in.: o tym, kto jest administratorem danych osobowych, jaki jest cel oraz podstawa prawna ich przetwarzania, jak długo będą przetwarzane, a także jakie prawa nam przysługują w związku z przetwarzaniem przez przewoźnika podanych danych osobowych. Konieczne jest także wskazanie numeru konta bankowego do wypłaty należności przez przewoźnika, jeśli jego odpowiedź będzie dla nas pozytywna.

Przewoźnik będzie miał obowiązek rozpatrzyć reklamację w przepisowym terminie do 30 dni od momentu jej wpływu. O dochowaniu wymaganego terminu decyduje data wysłania odpowiedzi.

RZECZNIK PRAW PASAŻERA KOLEI

Jeśli odpowiedź przewoźnika nas nie satysfakcjonuje, mamy prawo złożyć wniosek do Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie UTK, aby polubownie rozwiązać spór. Formularz wniosku o wszczęcie postępowania i więcej informacji na temat tej procedury znajduje się na [stronie RPPK](#).

Podstawy prawne:

[\[1\]](#) art. 17 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu

