

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/aktualnosci/9407,Przewoznik-nie-wywiadal-sie-z-umowy-przewozu-i-nie-zagwarantowal-miejsca-do-sied.html>  
28.04.2024, 01:22

Strona znajduje się w archiwum.

Przewoźnik nie wywiązał się z umowy przewozu i nie zagwarantował miejsca do siedzenia? Posiadasz bilet ze wskazaniem miejsca do siedzenia, natomiast w pociągu nie ma wagonu wskazanego na bilecie lub ktoś inny ma również rezerwację tego samego miejsca?

20.08.2013

Jak uzyskać od PKP Intercity odszkodowanie/rekompensatę za brak miejsca siedzącego?

Dokonując zakupu biletu na przejazd jednorazowy zawieramy z PKP Intercity umowę przewozu. Jeżeli zostanie ona wykonana niewłaściwie, np. brak wagonu wskazanego na bilecie, podwójna rezerwacja miejsca, możemy domagać się odszkodowania/rekompensaty.

Minimalną kwotą odszkodowania/rekompensaty, która jest przyznawana automatycznie jest 10% zapłaconej należności za przejazd.

## O czym koniecznie należy pamiętać starając się o rekompensatę od PKP Intercity

Jeszcze przed zakończeniem podróży warto postarać się o dowody, iż umowa przewozu zawarta przez nas z PKP Intercity nie została nienależycie wykonana. Jeżeli w składzie pociągu nie ma wagonu którego numer widnieje u nas na bilecie lub inna osoba ma zarezerwowane to samo miejsce co my w tym samym wagonie, możemy zażądać od konduktora poświadczenia. Oryginał biletu musimy koniecznie zachować. W takim przypadku konduktor obowiązany jest wydać odpowiednie poświadczenie uprawniające do otrzymania rekompensaty.

Jak otrzymamy rekompensatę?

Rekompensatę za nieprzydzielenie miejsca do siedzenia możemy otrzymać w każdej kasie biletowej Spółki PKP Intercity, w ciągu dwóch miesięcy od daty zakończenia ważności biletu, pod warunkiem zwrócenia w kasie biletowej oryginału biletu wraz z wydanym poświadczeniem.

Co w przypadku jeżeli przyznana rekompensata nie jest dla nas w pełni satysfakcjonująca?

W przypadku, gdy uważamy, że rekompensata w wysokości 10% uiszczonych należności za bilet jednorazowy jest niewystarczająca i nieadekwatna do uciążliwości jakiej doznaliśmy podczas podróży możemy w drodze reklamacji dochodzić swoich roszczeń. Każda z takich reklamacji jest rozpatrywana indywidualnie przez Spółkę.

Co powinno znaleźć się w naszej reklamacji i we wniosku o rekompensatę od PKP Intercity?

Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące niewłaściwego wykonania umowy przewozu oraz jakości usług powinny być kierowane w pierwszej kolejności do przewoźnika, z którego usług podróży skorzystał, w tym przypadku do Spółki PKP Intercity. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres:

„PKP Intercity” S.A.  
Biuro Marketingu i Produktu  
ul. Żelazna 59A  
00 - 848 Warszawa

i powinna ona zawierać:

1. datę sporządzenia;
2. nazwę i adres przewoźnika (jednostkę właściwą do załatwienia reklamacji);
3. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację;
4. tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem;
5. kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu;
6. wykaz załączonych dokumentów;
7. podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd) oraz oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia - w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Szczegółowe informacje dotyczące procedury składania reklamacji znajdują się na stronie internetowej przewoźnika [www.intercity.pl](http://www.intercity.pl) w zakładce niezbędnik podróżnego > Reklamacje i skargi > Reklamacje i skargi w komunikacji krajowej.

Czas oczekiwania na rozpatrzenie reklamacji

Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji określa Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie

30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez przewoźnika. Brak odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. Według przepisów art. 27 rozporządzenia 1371/2007 adresat skargi ma obowiązek w ciągu miesiąca udzielić odpowiedzi lub określić termin jej udzielenia, nie dłuższy niż 3 miesiące.

Przewoźnik rozpatruje skargi zgodnie z przepisami Rozporządzenia nr 1371/2007/WE dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz w trybie reklamacyjnym określonym w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

Co zrobić, gdy przewoźnik nie odpowie na skargę czy reklamację lub ją odrzuci?

Po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej u przewoźnika, skargę na przewoźnika można wnieść do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego na adres:

Urząd Transportu Kolejowego  
Al. Jerozolimskie 134  
02-305 Warszawa

Skarga powinna zawierać:

1. przedmiot, w tym zakresie naruszenia prawa pasażera w ruchu kolejowym,
2. imię i nazwisko pasażera, oraz
3. adres wnoszącego.

Skarga powinna być wniesiona na piśmie (lub ustnie do protokołu) z własnoręcznym podpisem pasażera. Zgodnie z art. 14a ust. 5 ustawy o transporcie kolejowym do skargi należy dołączyć:

1. kopię skargi skierowanej do przewoźnika kolejowego,

zarządcy infrastruktury kolejowej, właściciela dworca  
lub zarządzającego dworcem,

2. odpowiedź na skargę (jeżeli została udzielona),
3. bilet na daną trasę lub potwierdzenie rezerwacji,
4. inne istotne dokumenty potwierdzające naruszenie  
praw pasażera.

Niezależnie od skargi złożonej do Prezesa UTK, pasażer po  
wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może wnieść powództwo do  
sądu powszechnego.