

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-kompendium-wiedzy/19128,Czy-moge-zadac-zadoscu-czynienia-za-problemy-w-podrozy.html>
19.04.2024, 18:18

Czy mogę żądać zadośćuczynienia za problemy w podróży?

Zasadniczo w reklamacji możesz zawrzeć dowolne roszczenie. Pamiętaj jednak, że obowiązujące przepisy nie przewidują możliwości uzyskania zadośćuczynienia za negatywne przeżycia związane z podróżą (np. komplikacje, stres, zdenerwowanie). Ewentualne uznanie takiego roszczenia będzie zależne wyłącznie od woli przewoźnika.

Przedmiotem reklamacji może być przykładowo: niesprawną klimatyzacją, awarią ogrzewania, brak dostępu do sieci Wi-Fi – o ile takie usługi w pociągu miały być zapewnione. Informacje o świadczonych usługach w poszczególnych pociągach są prezentowane na plakatowych rozkładach jazdy. W razie wystąpienia niedogodności podczas podróży warto, dla celów dowodowych, pobrać od pracownika drużyny konduktorskiej poświadczenie informujące o ich zaistnieniu, a następnie załączyć je do reklamacji. Jeżeli doświadczone nieprawidłowości mają postać materialną (np. stan techniczno-sanitarny wagonu) – warto je sfotografować i zdjęcia przekazać ze zgłoszeniem.

Szczegółowe informacje dot. możliwości otrzymania odszkodowania za przejazd opóźnionym pociągiem można znaleźć w [naszym artykule poradnikowym](#).