

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-kompendium-wiedzy/19198,Co-zrobic-gdy-przewoznik-nie-uzna-roszczenia.html>
27.04.2024, 06:11

Co zrobić, gdy przewoźnik nie uzna roszczenia?

Każde z poniższych rozwiązań ma charakter fakultatywny, a skorzystanie z pierwszych dwóch nie zamyka Ci ewentualnej drogi do sądu. Wykorzystuj te opcje po kolei, a nie jednocześnie.

Po pierwsze: masz prawo złożyć do przewoźnika 1-krotne odwołanie od niesatysfakcjonującej decyzji reklamacyjnej. Zgodnie z przepisami: przewoźnik, w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

Po drugie: gdy decyzja reklamacyjna przewoźnika nie będzie dla Ciebie satysfakcjonująca, będziesz miał prawo złożyć wniosek do Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego w celu polubownego rozwiązania sporu pasażerskiego. Aby Rzecznik zajął się sprawą, roszczenie musi wynosić co najmniej 10 zł. Formularz wniosku wszczynającego takie postępowanie i więcej informacji o tej procedurze znajdziesz na stronie Rzecznika Praw Pasażera Kolei: <https://www.pasazer.gov.pl>

Po trzecie: masz prawo do sądu (to jedyny organ, który ma prawo do władczej zmiany rozstrzygnięcia reklamacyjnego).

Więcej o tej procedurze opisujemy w naszym artykule pod adresem:

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/14177,Kiedy-musimy-z-przewoznikiem-isc-do-sadu.html>

Zgodnie z przepisami droga sądowa jest możliwa dopiero wtedy, gdy wykorzystasz tryb reklamacyjny u przewoźnika. W innym przypadku sąd zwróci pozew.