

Urząd Transportu Kolejowego

<https://www.utk.gov.pl/pl/rzecznik/rodzaje-rozstrzyganych/12201,Rodzaje-rozstrzyganych-spraw.html>
2023-03-23, 08:03

Rodzaje rozstrzyganych spraw

Z pomocy Rzecznika możesz skorzystać w przypadku sporu z przedsiębiorcą w sprawach dotyczących zobowiązań wynikających z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym. Stroną takiego sporu, oprócz przewoźnika kolejowego, może być także sprzedawca biletów lub operator turystyczny.

Ponadto Rzecznik prowadzi postępowania w sprawach dotyczących innych usług świadczonych na rzecz pasażerów przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem.

Rzecznik Praw Pasażera Kolei rozstrzyga spory w sprawach indywidualnych w sytuacjach, w których pasażer zwraca się do przedsiębiorcy z konkretnym roszczeniem, tj. na przykład o wypłatę odszkodowania za opóźnienie pociągu, utratę połączenia, zniszczony bagaż, uszkodzenie ciała czy też o zwrot ceny niewykorzystanego biletu, i otrzymuje od niego decyzję odmowną. Niezadowolony pasażer może wtedy zwrócić się do Rzecznika o pomoc.

Wartość przedmiotu sporu pasażerskiego nie może być niższa niż 10 zł ani wyższa niż 20 000 zł.