

Urząd Transportu Kolejowego

<http://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/opoznienieodwolanie-poc/13651,Opozniony-pociag-Sprawdz-kiedy-przysluguje-Ci-rekompensata.html>
2018-03-18, 10:36

Opóźniony pociąg? Sprawdź, kiedy przysługuje Ci rekompensata

Opóźnienie niektórych pociągów powyżej 60 minut powoduje obowiązek wypłaty rekompensaty przez przewoźnika. Pasażerowie wszystkich rodzajów pociągów mogą dochodzić odszkodowań z tytułu naprawy szkody powstałej w wyniku opóźnienia pociągu.

Rekompensaty z unijnego rozporządzenia – tylko w niektórych przypadkach

Kwestię wypłaty rekompensat z tytułu opóźnień pociągów reguluje obecnie art. 17 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1371/2007 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Zgodnie z treścią ww. przepisu minimalna kwota rekompensaty wynosi:

- 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.

Przyznanie ww. rekompensaty jest obowiązkowe w przypadku spełnienia podstawowej przesłanki, jaką jest minimalny czas opóźnienia pociągu w dojeździe do stacji przeznaczenia (tj. 60 minut) oraz pisemnego wystąpienia do przewoźnika w drodze reklamacji (nie jest konieczne załączanie poświadczenia o opóźnieniu pociągu, gdyż przewoźnik posiada w swoim systemie informatycznym dokładne dane na temat punktualności pociągów). Reklamację można wysłać do przewoźnika pocztą bądź złożyć w kasie biletowej należącej do przewoźnika lub w kasie biletowej, w której prowadzona jest sprzedaż biletów danego przewoźnika. Przedsiębiorstwo kolejowe zasadniczo realizuje rekompensatę w formie bonu uprawniającego do zniżkowego zakupu kolejnego biletu (odpowiednio 25% lub 50%), a jeśli pasażer wyraźnie to zaznaczy, ma obowiązek bezwarunkowo wypłacić ją w formie pieniężnej jako przekaz pocztowy na wskazany w formularzu reklamacyjnym adres korespondencyjny lub jako przelew bankowy na podany we wniosku numer konta bankowego. Pasażerowie mają prawo do częściowego zwrotu ceny biletu kolejowego niezależnie od przyczyny opóźnienia pociągu, nawet w sytuacji, gdy dane opóźnienie spowodowane jest działaniem siły wyższej niezależnej od przewoźnika (por. wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE z 26.09.2013 r. w sprawie C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG).

Należy jednak pamiętać, że przepis ten obowiązuje w Polsce obecnie 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 wszystkich międzynarodowych w przejazdach pomiędzy krajami UE.

Należy pamiętać, iż przy obliczaniu czasu opóźnienia nie uwzględnia się opóźnień, co do których przedsiębiorstwo kolejowe może udowodnić, że zdarzyły się poza terytorium, na którym stosuje się Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską - np. na terenie Ukrainy czy Białorusi.

Rekompensata za opóźnienia wypłacana jest tylko i wyłącznie w sytuacji, gdy wielkość danego odszkodowania przekracza minimalny próg, poniżej którego odszkodowanie nie jest wypłacane. W Polsce próg ten wynosi 4 EUR.

Ponadto na podstawie art. 2 ust. 5 unijnego rozporządzenia Polska bezterminowo wyłączyła stosowanie opisywanych rekompensat dla pociągów miejskich, podmiejskich i regionalnych (art. 3a ustawy o transporcie kolejowym). Wyłączenie to dotyczy zatem pociągów osobowych wszystkich przewoźników samorządowych (Koleje Mazowieckie, Koleje Dolnośląskie, Koleje Śląskie, Koleje Małopolskie, Koleje Wielkopolskie, Arriva RP, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, Szybka Kolej Miejska w Warszawie, PKP SKM w Trójmieście, pociągi REGIO Przewozów Regionalnych, Warszawska Kolej Dojazdowa), z wyjątkiem pociągów dalekobieżnych spółki Koleje Mazowieckie - "Słoneczny" (Warszawa - Gdynia - Warszawa) i "Dragon" (Warszawa - Kraków - Warszawa), pociągów Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej kursujących na trasie Łódź - Warszawa oraz pociągów dalekobieżnych Arrivy RP.

Kodeksowe odszkodowania - dostępne dla pasażerów wszystkich pociągów

Powyższe regulacje nie ograniczają prawa pasażerów wszystkich kategorii pociągów do wniesienia skargi z tytułu opóźnienia każdego pociągu i otrzymania od przewoźnika wyjaśnień dotyczących przyczyn takiego zdarzenia oraz dochodzenia roszczeń z tytułu naprawy szkody na podstawie ogólnych przepisów kodeksu cywilnego (tj. art. 363 §1 i 471 k.c.) oraz ustawy - Prawo przewozowe. Zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy - Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 915) „przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego”. Warto pamiętać, że na podstawie wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 2 grudnia 2008 r. (sygn. K 37/07) utraciła ważność końcowa część ww. przepisu, tj. fragment „jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika”. Ewentualne powoływanie się przez przewoźnika na brak winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa będzie bezpodstawne.

W przypadku dochodzenia roszczeń na podstawie ww. przepisów, konieczne jest udowodnienie poniesionej straty (np. przedstawienie rachunków mających związek przyczynowo-skutkowy między faktem opóźnienia pociągu a powstałą szkodą). Należy jednak pamiętać, że w tym przypadku przewoźnik rozpatruje sprawę uznaniowo (może roszczenie odrzucić, obniżyć lub uznać w całości). Nie jest to więc odszkodowanie za sam fakt opóźnienia środka transportowego,

lecz za udowodnioną stratę materialną powstałą wskutek opóźnionego przyjazdu pociągu do stacji docelowej zgodnej z danymi na bilecie.

Co istotne, przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności, jeżeli opóźnienie pociągu i powiązana z nim szkoda wynikły z przyczyn całkowicie niezależnych, tj. ze zdarzeń nadzwyczajnych:

- na powstanie których przewoźnik nie miał wpływu,
- których, mimo zachowania należytej staranności, przewoźnik nie mógł przewidzieć,
- których skutkiem przewoźnik nie mógł zapobiec (np. zerwanie sieci trakcyjnej w wyniku nawałnicy, potrącenie przez pociąg osoby postronnej etc.).

Do zdarzeń nadzwyczajnych nie zaliczają się jednak przypadki samoczynnej awarii taboru, niewywołanej czynnikami zewnętrznymi.

W przypadku odmowy uznania roszczenia lub gdy zaproponowane rozwiązanie jest niesatysfakcjonujące, pasażer ma prawo wystąpić do sądu (droga sądowa jest dopuszczalna dopiero po wyczerpaniu trybu reklamacji). Można również złożyć skargę do Urzędu Transportu Kolejowego (pisemnie, przez formularz zgłoszeniowy lub mailowo: pasazer@utk.gov.pl).

Jedna rekompensata nie wyklucza drugiej

W przypadku, gdy podróżnemu przysługuje rekompensata za opóźnienie pociągu wynikająca z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 (tak jak wspomniano, obecnie dotyczy wyłącznie EIP, EIC, IC, TLK, IR oraz wszystkich międzynarodowych w przejazdach pomiędzy krajami UE), jej otrzymanie nie wyklucza ubiegania się o odszkodowanie z tytułu naprawy szkody na podstawie przytoczonych przepisów krajowych. Roszczenie o obie rekompensaty można również zawrzeć w jednym wystąpieniu do przewoźnika. Przewoźnik nie może umniejszać wypłaty należności z tytułu naprawy szkody o wysokość rekompensaty przyznanej na podstawie przepisów Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 ani odwrotnie.