

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/opoznienieodwołanie-poc/20090,Przyszedlem-na-stacje-kupilem-bilet-i-dowiedzialem-sie-ze-moj-pociag-jest-opozni.html>
29.04.2024, 08:44

Przyszedłem na stację, kupiłem bilet i dowiedziałem się, że mój pociąg jest opóźniony. Jakie mam wówczas prawa?

Art. 18 unijnego rozporządzenia 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym wyjaśnia, jak postępować w przypadku opóźnień pociągów.

Zgodnie z tym przepisem, *w przypadku gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać – w momencie odjazdu albo w przypadku utraty połączenia lub odwołania – że opóźnienie przyjazdu do miejsca docelowego w ramach umowy przewozu wyniesie co najmniej 60 minut, przedsiębiorstwo kolejowe wykonujące opóźnioną lub odwołaną usługę natychmiast oferuje pasażerowi wybór jednej spośród następujących opcji oraz podejmuje niezbędne działania:*

a) zwrot pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za niezrealizowaną część lub niezrealizowane części podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży pasażera, wraz z zapewnieniem, w stosownych przypadkach, połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie;

b) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie;

c) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

Dla celów dowodowych pasażer powinien zgłosić się do kasy biletowej lub konduktora po odpowiednie poświadczenie (np. o opóźnieniu pociągu oraz o rezygnacji z przejazdu i realizacji bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub przejazdu do miejsca docelowego innym pociągiem/inną trasą). Jeżeli z powodu opóźnienia lub odwołania pociągu podróżny całkowicie rezygnuje z wyjazdu w miejscu, gdzie kasa biletowa jest nieczynna - wniosek o zwrot należności za bilet powinien złożyć do przewoźnika, którego pociągiem miał rozpocząć przejazd, powołując się na zaistniałe okoliczności.