

Strona znajduje się w archiwum.

## Komunikacja zastępcza a prawa pasażera

17.02.2017

Zdarza się, że przewoźnik kolejowy doraźnie realizuje przewóz innym środkiem transportu. Pasażer ma wtedy prawo zrezygnować z podróży i domagać się pełnego zwrotu ceny biletu, natomiast przewoźnikowi nie przysługuje odstępne.

Komunikacja zastępcza wprowadzana jest zwykle wtedy, gdy wystąpią nieprzewidziane utrudnienia. Jest tak np. w przypadku awarii pociągu, przerwy w ruchu z powodu wypadku lub działania sił natury, takich jak zerwanie sieci trakcyjnej czy pęknięcie szyny.

Pasażer nie ma jednak obowiązku skorzystania z alternatywnego przewozu. W przypadku rezygnacji z komunikacji zastępczej przewoźnik ma obowiązek zwrócić 100% ceny biletu. Nie ma przy tym znaczenia ewentualny brak winy przewoźnika np. z powodu zdarzeń losowych.

Trzeba jednak odróżnić okazjonalny i nieplanowany wcześniej transport zastępczy od uruchamiania komunikacji zastępczej na czas remontu linii kolejowej. Jeśli w rozkładzie jazdy i innych zwyczajowo przyjętych miejscach, np. na stronie internetowej czy w gablocie dworcowej, przewoźnik wyraźnie i z odpowiednim wyprzedzeniem ogłosił sposób przewozu na danej

trasie, to rezygnacja z przejazdu może wiązać się z potrąceniem odstępnego przez przewoźnika.

Gdy rezygnujemy z podróży, powinniśmy uzyskać od przewoźnika poświadczenie zgłoszenia swej decyzji. Zwrot niepoświadczanego biletu po terminie ważności może wiązać się z odmową zwrotu pieniędzy.

Podstawa prawna:

Art. 17 ust. 4 i art. 18 ust. 1 ustawy - Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r. (tekst jedn. [Dz.U. z 2015 r. poz. 915](#))