

Opóźnienie pociągu a prawa pasażera

12.10.2017

Ponad godzinne opóźnienie pociągu dalekobieżnego uprawnia pasażerów do otrzymania zwrotu części pieniędzy za bilet, bezpłatnego posiłku, a w uzasadnionych przypadkach nawet noclegu na koszt przedsiębiorcy kolejowego.

Zgodnie z prawem unijnym w przypadku opóźnienia pociągu o ponad 60 minut przewoźnik powinien zaoferować pasażerom nieodpłatnie:

- posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w pociągu lub na stacji lub mogą zostać dostarczone w rozsądnym zakresie;
- jeżeli opóźnienie pociągu spowodowało uzasadnioną potrzebę noclegu – zakwaterowanie w hotelu lub w innym miejscu (o ile jest to fizycznie możliwe), oraz transport pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania;
- transport z pociągu do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transportu lub do miejsca przeznaczenia pociągu, jeżeli został on unieruchomiony na trasie, a wykonanie przewozu alternatywnego jest fizycznie możliwe.

W Polsce zasada ta dotyczy wyłącznie dalekobieżnych pociągów krajowych oraz międzynarodowych (np. kategorie EIP, EIC, IC, TLK). Nie ma ona zastosowania w przypadku połączeń miejskich, podmiejskich i regionalnych.

POWIĄZANE INFORMACJE

PJM
Opóźnienie pociągu a prawa pasażera

INICJATYWA PO STRONIE KOLEI

Choć opisane sposoby zrekompensowania podróżnym niedogodności, które wynikają z opóźnienia pociągu, powinny być oferowane przez przedsiębiorstwa kolejowe z ich własnej inicjatywy, praktyka jednak bywa różna. Zazwyczaj sposób realizacji tych obowiązków regulują dodatkowo wewnętrzne procedury przewoźników. Na przykład w PKP Intercity zgodę na wydanie poczęstunku przekazuje drużynie konduktorskiej Centrum Wsparcia Klienta Grupy PKP, które prowadzi monitoring opóźnień pociągów. Kierownik pociągu przekazuje obsłudze wagonu gastronomicznego dyspozycję wydania poczęstunku dopiero po uzyskaniu stosownego potwierdzenia z dyspozytury. Jeżeli poczęstunek ma być wydany na stacji, należy spodziewać się, że informacja zostanie podana przez megafon.

Jeżeli mimo upływu 60-minutowego opóźnienia pociągu nie dostrzegamy po stronie kolei inicjatywy w kwestii realizacji praw podróżnych zagwarantowanych przez przepisy unijne, powinniśmy zgłosić się do personelu i dopytać, czy i na jaką pomoc możemy liczyć. W razie negatywnej odpowiedzi możemy zorganizować pomoc we własnym zakresie, a zwrotu kosztów – na podstawie rachunków – dochodzić w drodze reklamacji z tytułu naprawy szkody.

ADEKWATNOŚĆ I ROZSADEK

Co ważne, prawo do posiłku, noclegu czy transportu zastępczego jest niezależne od przyczyny opóźnienia pociągu. Obowiązku ich zaoferowania nie wyklucza brak winy przewoźnika związanej z opóźnieniem lub odwołaniem kursu.

Jeżeli jesteśmy zmuszeni organizować pomoc „na własną rękę”, pamiętajmy, by była ona adekwatna do faktycznych utrudnień i wszystkich okoliczności. Przykładowo, zaledwie godzinne opóźnienie pociągu nie uprawnia nas automatycznie do zamówienia wystawnego obiadu na koszt kolei „na mieście” czy domagania się takiego posiłku w Warszawie. Podobnie utrata skomunikowania z innym pociągiem nie tworzy podstawy do

wynajęcia 5-gwiazdkowego hotelu. Zamówienie taksówki do miejsca postoju unieruchomionego pociągu może nie być rozsądne, gdy spieszymy się tylko do domu, a przewoźnik organizuje już transport zastępczy. O ile w porze zimowej uzasadniony będzie zakup ciepłego napoju, o tyle przewoźnik może nie podzielić opinii, że w wyniku opóźnienia niezbędne okazało się kupowanie alkoholu, chociażby był on dostępny w ofercie pokładowego baru.

POWAŻNE PRZYPADKI ZGŁASZAJ OBSŁUDZE

Konieczność skorzystania z noclegu lub zamówienia taksówki wynika zazwyczaj z indywidualnej sytuacji podróżnego, która nie musi być znana przewoźnikowi. To z nim powinniśmy skonsultować ponadprzeciętne wydatki, jakich zamierzamy później dochodzić w drodze reklamacji. Jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie, a zmierzamy na samolot, nie czekajmy beczynn timer. Jeśli zgłosimy problem drużynie konduktorskiej, dyspozytura może zamówić nam transport indywidualny (np. taksówkę).

Opóźnienie pociągu może spowodować utratę przesiadki. Zanim to się stanie, powinniśmy niezwłocznie zgłosić personelowi potrzebę skomunikowania. Być może uda się opóźnić odjazd drugiego pociągu. Zgodnie z art. 32 ust. 1 załącznika nr 1 do unijnego rozporządzenia 1371/2007, *przewoźnik odpowiada za szkody, jakie poniósł podróżny, jeżeli wskutek odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty przez podróżnego połączenia podróż nie może być kontynuowana tego samego dnia lub wskutek zaistniałych okoliczności od podróżnego nie można zgodnie ze zdrowym rozsądkiem wymagać kontynuowania podróży tego samego dnia. Szkody obejmują racjonalnie uzasadnione koszty noclegu, a także racjonalnie uzasadnione koszty spowodowane powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego w miejscu przeznaczenia.*

Gdy na stacji nie ma personelu lub rozmowa z pracownikiem nie przynosi spodziewanego efektu, powinniśmy skontaktować się z infolinią przewoźnika i przedstawić swoją sytuację. Skorzystanie z doraźnej pomocy na podstawie art. 18 unijnego

rozporządzenia nie pozbawia nas prawa do odszkodowania z tytułu opóźnienia pociągu. Jeżeli w wyniku napotkanych utrudnień w ruchu nasza podróż okazała się już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu (np. nie zdążymy na wydarzenie, na które jechaliśmy pociągiem), możemy bezpłatnie wrócić do miejsca wyjazdu najbliższym połączeniem powrotnym (w tym przypadku należy uzyskać do biletu stosowne poświadczenie opóźnienia i naszej decyzji).

Podstawa prawna:

- art. 18 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 03.12.2007, str. 14, z późn. zm.)
- art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 1727, z późn. zm.),
- art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 915, z późn. zm.).