

Opóźniony pociąg? Sprawdź, kiedy przysługuje Ci rekompensata

23.10.2023

Jeśli nasz pociąg się opóźnił, mamy prawo dochodzić odszkodowania. Warto wiedzieć, co nam przysługuje oraz kiedy przewoźnik może nam odmówić lub ograniczyć wysokość rekompensaty.

Kwestię wypłaty rekompensat z tytułu opóźnień pociągów reguluje obecnie art. 19 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 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.

Podstawową przesłanką do ustalenia, czy przysługuje rekompensata, jest minimalny czas opóźnienia przyjazdu pociągu do stacji końcowej podróznego (tj. 60 minut). W przypadku spełnienia tego warunku konieczne jest wystąpienie do przewoźnika na drodze reklamacji.

Poza biletem lub danymi umożliwiającymi identyfikację umowy przewozu (np. numerem biletu internetowego) nie trzeba załączać poświadczenia o opóźnieniu pociągu. Przewoźnik posiada w swoim systemie informatycznym dane na temat punktualności swoich pociągów i sprawdzi dokładny czas

przyjazdu.

Wniosek o przyznanie rekompensaty należy wysłać do przewoźnika przez internet (w sposób podany na jego stronie internetowej), pocztą tradycyjną lub złożyć w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż jego biletów. Przewoźnik realizuje rekompensatę w formie bonu uprawniającego do zniżkowego zakupu kolejnego biletu (odpowiednio 25% lub 50%), a jeśli pasażer wyraźnie zaznaczy chęć wypłaty w formie pieniężnej, przewoźnik ma obowiązek dostosować się do prośby pasażera i wypłacić odpowiedni ekwiwalent (przekazem pocztowym bądź przelewem). Rekompensata za opóźnienie wypłacana jest w sytuacji, gdy wartość danego odszkodowania w przeliczeniu na każdą osobę przekracza minimalny próg ustanowiony przez przewoźnika. Wysokość tego progu nie może przekraczać 4 euro (np. w "PKP Intercity" S.A. wynosi on aktualnie 16,00 zł).

Należy jednak pamiętać, że przepis ten obowiązuje w Polsce obecnie wyłącznie w odniesieniu do opóźnień krajowych pociągów dalekobieżnych. W praktyce odszkodowania przysługują pasażerom pociągów kategorii Express Intercity Premium (EIP), Express InterCity (EIC), InterCity (IC), Twoje Linie Kolejowe (TLK), interREGIO (IR), ŁKA Sprinter (ŁS) oraz połączeń międzynarodowych.

Przy obliczaniu czasu opóźnienia pociągu nie uwzględnia się opóźnień co do których przedsiębiorstwo kolejowe może udowodnić, że zdarzyły się poza terytorium Unii Europejskiej. Zgodnie z prawem unijnym, w przypadku opóźnienia pociągu wynoszącego co najmniej 60 minut przewoźnik powinien zaoferować pasażerom nieodpłatnie:

- posiłki i napoje adekwatnie do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w pociągu lub na stacji lub ich dostarczenie jest możliwe, z uwzględnieniem kryteriów takich jak odległość od dostawcy, czas wymagany na dokonanie dostawy oraz koszt;
- o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz przewóz pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w

przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub większą liczbę nocy lub jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy;

- o ile jest to fizycznie możliwe, przewóz z pociągu do stacji kolejowej, do alternatywnego miejsca odjazdu lub do miejsca docelowego, jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie.

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

INICJATYWA PO STRONIE KOLEI

Choć opisane sposoby zrekompensowania podróżnym niedogodności, które wynikają z opóźnienia lub odwołania pociągu, powinny być oferowane przez przedsiębiorstwa kolejowe z ich własnej inicjatywy, praktyka bywa jednak różna. Zazwyczaj sposób realizacji tych obowiązków regulują dodatkowo wewnętrzne procedury przewoźników, na przykład w zgodę na wydanie poczęstunku przez pracowników wagonu gastronomicznego wydaje dyspozytura, która prowadzi monitoring opóźnień pociągów. Jeżeli poczęstunek ma być wydany na stacji w imieniu jej zarządcy, należy spodziewać się, że informacja ta zostanie podana przez megafon ze wskazaniem gdzie i do kogo musimy się udać wraz z biletem.

Jeżeli mimo upływu 60-minutowego opóźnienia pociągu nie dostrzegamy po stronie kolei inicjatywy w kwestii realizacji praw podróżnych zagwarantowanych przez przepisy unijne, warto zgłosić się do kierownika pociągu i dopytać, czy i na jaką pomoc możemy liczyć. W razie negatywnej odpowiedzi i dłuższego braku reakcji ze strony przewoźnika możemy rozważyć zakup posiłku lub napoju we własnym zakresie, a następnie, na drodze reklamacyjnej, wnioskować o zwrotu kosztów na podstawie przedłożonych rachunków i opisu okoliczności sprawy.

KIEDY PRZEWOŹNIK MOŻE ODMÓWIĆ ODSZKODOWANIA?

Zgodnie z przywołanym rozporządzeniem unijnym, przedsiębiorstwo kolejowe może odmówić wypłaty odszkodowania, jeżeli jest w stanie udowodnić, że opóźnienie, utrata połączenia lub odwołanie pociągu zostały spowodowane bezpośrednio następującymi przyczynami lub ich skutkami, jak:

- a. nadzwyczajne okoliczności niezwiązane z ruchem kolei, takie jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne lub poważne kryzysy w dziedzinie zdrowia publicznego, których przedsiębiorstwo kolejowe, mimo zastosowania wymaganej w danych okolicznościach staranności, nie było w stanie uniknąć ani których skutkom nie mogło zapobiec;
- b. wina podróżnego; lub
- c. zachowanie się osoby trzeciej, którego przedsiębiorstwo kolejowe, mimo zastosowania niezbędnej w danych okolicznościach staranności, nie było w stanie uniknąć i którego skutkom nie mogło zapobiec, takie jak osoby na torach, kradzież elementów infrastruktury, sytuacja nadzwyczajna w pociągu, działania organów ścigania, sabotaż lub terroryzm.

Ponadto, na podstawie art. 2 ust. 6 unijnego rozporządzenia, Polska bezterminowo wyłączyła stosowanie opisywanych rekompensat dla miejskich, podmiejskich i regionalnych pociągów (art. 3a ustawy o transporcie kolejowym). Wyłączenie to dotyczy zatem pociągów osobowych wszystkich przewoźników regionalnych (Koleje Mazowieckie, Koleje Dolnośląskie, Koleje Śląskie, Koleje Małopolskie, Koleje Wielkopolskie, Arriva RP, Łódzka Kolej Aglomeracyjna, Szybka Kolej Miejska w Warszawie, PKP SKM w Trójmieście, Warszawska Kolej Dojazdowa, POLREGIO), z wyjątkiem pociągów dalekobieżnych uruchamianych przez przewoźników regionalnych, np. "Słoneczny" (Warszawa - Gdynia / Ustka)

spółki Koleje Mazowieckie, interREGIO (IR) spółki POLREGIO (Łódź - Warszawa), ŁKA "Sprinter" (ŁS) Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej (Łódź - Warszawa).

PODSTAWA PRAWNA:

- art. 20 ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1);

- art. 3a ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 1786);

- art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8, z późn. zm.).