

Strona znajduje się w archiwum.

Kiedy należy się odszkodowanie za opóźnienie lub odwołanie pociągu?

21.01.2014

Urząd Transportu Kolejowego przypomina, w jakich sytuacjach i kiedy pasażerom należy się odszkodowanie za opóźnienie lub odwołanie pociągu.

Jeśli opóźnienie przyjazdu na stację docelową przekracza 60 minut, przewoźnicy kolejowi mają obowiązek zaoferowania pasażerom następujących opcji do wyboru:

- zwrot całego kosztu biletu na odcinku lub odcinkach trasy, które nie zostały zrealizowane, oraz za część trasy, która została już pokonana, jeśli dalsza podróż jest bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży wraz z zapewnieniem przejazdu powrotnego do miejsca wyjazdu dogodnym dla podróżnego pociągiem uruchamianym przez danego przewoźnika,
- kontynuowanie podróży lub zmianę połączenia do miejsca docelowego oferującego porównywalne warunki przewozu w najbliższym możliwym terminie pociągiem uruchamianym przez danego przewoźnika,
- kontynuowanie podróży lub zmianę połączenia do miejsca docelowego oferującego porównywalne warunki przewozu w późniejszym, dogodnym dla pasażera terminie pociągiem uruchamianym przez danego przewoźnika.

W praktyce oznacza to, że możemy:

- zmienić swoje plany i zażądać natychmiastowego zwrotu całkowitego kosztu biletu (lub jego niewykorzystanej części); możemy również zażądać zwrotu pieniędzy za już odbytą część podróży, jeżeli z powodu opóźnienia nie będziemy mogli zrealizować swoich planów;
- zwrócić się do przewoźnika o wydanie biletu na inną trasę prowadzącą do celu Twojej podróży na pierwszy możliwy termin lub wybrany przez Ciebie termin późniejszy;
- kontynuować podróż zaplanowaną trasą pomimo opóźnienia (nie tracąc prawa do odszkodowania w przypadku przejazdu pociągiem EIC).

W przypadku opóźnienia pociągu przekraczającego 60 minut, podróżny może kontynuować przejazd (prawie każdym) pociągiem innego przewoźnika, pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia.

Uwaga! Zasady przejazdu pociągiem innego przewoźnika regulowane są na podstawie odrębnych umów - przed kontynuacją podróży należy zapytać o szczegóły przewoźnika, w punkcie odprawy lub w punkcie informacyjnym.

Odszkodowanie w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu podczas podróży krajowych i międzynarodowych (w Polsce dotyczy pociągów kategorii Express InterCity)

Reklamację należy składać u przewoźnika kolejowego, z którego usług przewozowych korzystał podróżny (którego pociąg się opóźnił), w kasie biletowej lub w punkcie obsługi klienta. Reklamację można także skierować do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę przewozową. Minimalna kwota odszkodowania wynosi:

- 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut,
- 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

W celu uzyskania odszkodowania należy złożyć przewoźnikowi wniosek o jego wypłatę. Wypłata powinna być zrealizowana w ciągu miesiąca od daty złożenia wniosku. Odszkodowanie może zostać wypłacone w postaci kuponów lub innych usług, jeżeli ich warunki są elastyczne (szczególnie w odniesieniu do okresu ważności oraz miejsca docelowego). Jeśli wybieramy opcję wypłaty odszkodowania w formie gotówki, koniecznie należy zaznaczyć we wniosku żądanie zwrotu pieniędzy za przejazd. Do tego trzeba dołączyć bilet - w tym przypadku nie jest natomiast potrzebne poświadczenie o opóźnieniu (przewoźnik w systemie ewidencji ruchu pociągów z łatwością sprawdzi dokładną wysokość opóźnienia). W przypadku, gdy dokument potrzebny jest w celach rozliczeniowych (np. jako faktura), do oryginału biletu należy dołączyć wniosek o wystawienie faktury (lub faktury korygującej).

Warto pamiętać, że przewoźnik nie może pomniejszyć kwoty zwrotu ceny biletu o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki. Przepisy umożliwiają jednak przewoźnikom kolejowym wprowadzenie progu minimalnego, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłacane. Jego wysokość nie może przekraczać kwoty 4 euro.

Pasażerowie, którzy posiadają abonament lub kolejowy bilet okresowy i którzy napotykają na powtarzające się opóźnienia lub odwołania połączeń w okresie jego ważności, mogą dochodzić odpowiedniego odszkodowania zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwa kolejowe.

Uwaga! Pasażerowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, jeżeli został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy, jest krótsze niż 60 minut.

Pomoc w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu

W przypadku opóźnienia pociągu międzynarodowego dalekobieżnego, w relacji pomiędzy stacjami położonymi w

granicach Unii Europejskiej, o ponad 60 minut przewoźnik kolejowy ma obowiązek zaoferować pasażerom nieodpłatnie:

- posiłek oraz napoje, o ile można je łatwo zapewnić,
- jeśli zaistnieje taka potrzeba, pobyt w hotelu lub innym miejscu zakwaterowania oraz możliwość skorzystania z transportu z dworca do miejsca zakwaterowania i z powrotem,
- jeśli pociąg jest unieruchomiony na torach, transport z pociągu do stacji kolejowej lub stacji docelowej, o ile jest to fizycznie wykonalne.

Jeśli nie można kontynuować podróży pociągiem, przewoźnik musi jak najszybciej zapewnić pasażerowi zastępczy środek transportu.

Na żądanie pasażera, przedsiębiorstwa kolejowe zaświadczenia na bilecie, zależnie od sytuacji, że połączenie kolejowe uległo opóźnieniu, że opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia albo że połączenie zostało odwołane.

Podróżny ma prawo do złożenia skargi czy reklamacji. Do kogo składać skargi?

Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące niewłaściwego wykonania umowy przewozu oraz jakości usług powinny być kierowane w pierwszej kolejności do przewoźnika, z którego usług podróżny skorzystał - dane przewoźnika wskazane są np. na bilecie. Reklamacje z tytułu roszczeń dotyczących zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety oraz nie wykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu - można składać nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia.

Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji określa Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek i postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez przewoźnika. Brak

odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji. Według przepisów art. 27 rozporządzenia 1371/2007 adresat skargi ma obowiązek w ciągu miesiąca udzielić odpowiedzi lub określić termin jej udzielenia, nie dłuższy niż 3 miesiące.

Przewoźnik rozpatruje skargi zgodnie z przepisami Rozporządzenia nr 1371/2007/WE *dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* oraz w trybie reklamacyjnym określonym w Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

Co zrobić, gdy przewoźnik nie odpowie na skargę czy reklamację lub ją odrzuci?

Po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej u przewoźnika, skargę na przewoźnika można wnieść do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego na adres:

Urząd Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa

Skarga powinna zawierać:

- przedmiot, w tym zakresie naruszenia prawa pasażera w ruchu kolejowym,
- imię i nazwisko pasażera,
- adres wnoszącego.

Skarga powinna być wniesiona na piśmie (lub ustnie do protokołu) z własnoręcznym podpisem pasażera. Zgodnie z art. 14a ust. 5 *ustawy o transporcie kolejowym* do skargi należy dołączyć:

- kopię skargi skierowanej do przewoźnika kolejowego, zarządcy infrastruktury kolejowej, właściciela dworca lub zarządzającego dworcem,

- odpowiedź na skargę (jeżeli została udzielona),
- bilet na daną trasę lub potwierdzenie rezerwacji,
- inne istotne dokumenty potwierdzające naruszenie praw pasażera.

Niezależnie od skargi złożonej do Prezesa UTK, pasażer po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może wnieść powództwo do sądu powszechnego.