

Urząd Transportu Kolejowego

https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-i-rekompensa/12061,Jakie-sa-zasady-odszkodowania-dla-posiadaczy-biletow-okresowych.html
2019-10-24, 04:44

Strona posiada nowszą wersję

[Kliknij tutaj, aby przejść dalej](#)

Jakie są zasady odszkodowania dla posiadaczy biletów okresowych?

Masz bilet okresowy na pociąg kategorii TLK, InterCity lub interREGIO (czyli pociąg pospieszny)? W przypadku powtarzających się opóźnień przysługuje Ci odszkodowanie.

Europejskie przepisy o prawach pasażerów w transporcie kolejowym (rozporządzenie [WE nr 1371/2007](#)) zobowiązują spółki kolejowe do wydawania odszkodowań w przypadku opóźnienia pociągu wynoszącego przynajmniej 60 minut. Mogą być one wydawane w formie bonów (voucherów), z których można skorzystać podczas zakupu kolejnych biletów, albo w formie finansowej – przelewem bądź przekazem pocztowym (na życzenie).

W przypadku odszkodowań za opóźnienia przewoźnik nie może powoływać się na to, że winę za powstanie opóźnienia ponosi inny podmiot. Odszkodowanie powinno być wypłacone niezależnie od przyczyny opóźnienia.

Pamiętaj!

- Odszkodowania mogą nie zostać wydane. Przepisy europejskie pozwalają przewoźnikowi na wprowadzenie minimalnego progu kwotowego odszkodowania – nie może on przekroczyć równowartości 4 euro. Polscy przewoźnicy ustalili ten próg w maksymalnej wysokości dopuszczanej przepisami.
- Jeżeli nie posiadasz rezerwacji miejsca w konkretnym pociągu, możesz uzyskać od pracownika drużyny konduktorskiej (lub od pracownika kolei na stacji docelowej) poświadczenie o opóźnieniu danego pociągu. Dzięki takiemu poświadczeniu nie będzie wątpliwości, że faktycznie jechałeś danym pociągiem i jesteś upoważniony do dochodzenia odszkodowania za opóźnienie. Do biletów jednorazowych takie poświadczenie nie jest potrzebne!
- Wnioski o odszkodowanie są rozpatrywane w terminie 1 miesiąca. Można je złożyć tak

jak reklamację – korespondencyjnie lub w kasie biletowej. Do wniosku załącz oryginał biletu. Jeżeli bilet jest potrzebny do celów rozliczeniowych, zaznacz to w treści wniosku. Przewoźnik wystawi wówczas dokument zastępczy.

W przypadku biletów okresowych (tygodniowych, miesięcznych, kwartalnych) o zasadach przyznawania odszkodowań za powtarzające się opóźnienia decyduje operator danego pociągu (przewoźnik).

Prezentujemy przegląd przyjętych rozwiązań.

PKP Intercity

Zasady występowania o odszkodowanie określa regulamin przewoźnika.

Posiadasz bilet okresowy („odcinkowy”)? Możesz dochodzić odszkodowania, jeśli opóźnienie wynoszące przynajmniej 60 minut wystąpiło:

- w przypadku biletu tygodniowego – co najmniej 3-krotnie;
- w przypadku biletu miesięcznego – co najmniej 5-krotnie;
- w przypadku biletu kwartalnego – co najmniej 5-krotnie w każdym miesiącu.

Posiadasz bilet sieciowy? Możesz dochodzić odszkodowania, gdy opóźnienie wystąpiło w przypadku:

- biletu weekendowego MAX i weekendowego – co najmniej 2-krotnie;
- kwartalnego, półrocznego lub rocznego – co najmniej 5-krotnie w każdym miesiącu, licząc od pierwszego dnia ważności biletu.

POLREGIO Przewozy Regionalne

Zasady występowania o odszkodowanie określa regulamin przewoźnika.

Nowe zasady wydawania odszkodowań za opóźnienia pociągów spółki POLREGIO Przewozy Regionalne dotyczą przejazdów pociągami interREGIO. Nie zostały nimi objęte pociągi REGIO.

Posiadasz bilet okresowy („odcinkowy”)? Możesz dochodzić odszkodowania, jeśli opóźnienie wynoszące przynajmniej 60 minut wystąpiło co najmniej 6-krotnie.

Posiadasz bilet sieciowy? Możesz dochodzić odszkodowania, gdy opóźnienie wystąpiło w

przypadku:

- biletu turystycznego lub REGIOkarnetu – co najmniej 2-krotnie;
- miesięcznego, półrocznego lub rocznego – co najmniej 6-krotnie w miesiącu (pierwszy miesiąc i kolejne należy liczyć od pierwszego dnia ważności biletu).

Całkowita wysokość odszkodowania określana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których wystąpiły opóźnienia.

Przykładowe wartości odszkodowań

Bilet 30-dniowy w cenie 323 zł:

- Podstawą do naliczania odszkodowania jest 1/30 część ceny biletu, czyli 10,77 zł.
- Jeżeli w czasie ważności biletu wystąpiły opóźnienia (co najmniej 1-godzinne) w ciągu 6 dni, wysokość odszkodowania wyniesie $6 * 25\% * 10,77 \text{ zł} = 16,15 \text{ zł}$.

Uwaga: Przewoźnik może odmówić wypłaty odszkodowania w tej kwocie, ponieważ wartość jest niższa niż 4 euro.

- Jeżeli w czasie ważności biletu w ciągu 5 dowolnych dni wystąpiły opóźnienia wynoszące 60–119 minut, a w ciągu 2 innych dni – 120 minut lub więcej, wysokość odszkodowania wyniesie: $(5 * 25\% * 10,77 \text{ zł}) + (2 * 50\% * 10,77 \text{ zł}) = 24,23 \text{ zł}$.

Bilet 7-dniowy w cenie 127 zł:

- Podstawą do naliczania odszkodowania jest 1/7 część ceny biletu, czyli 18,14 zł.
- Jeżeli w czasie ważności biletu wystąpiły opóźnienia (co najmniej 1-godzinne) w ciągu trzech dni, wysokość odszkodowania wyniesie $3 * 25\% * 18,14 \text{ zł} = 13,61 \text{ zł}$.

Uwaga: przewoźnik może odmówić wypłaty odszkodowania w tej kwocie, ponieważ wartość jest niższa niż 4 euro.

- Jeżeli w czasie ważności biletu opóźnienia (co najmniej 2-godzinne) wystąpiły w ciągu 2 dni, a innego dnia dodatkowo wystąpiło opóźnienie 1-godzinne,

wysokość odszkodowania wyniesie $(2 * 50\% * 18,14 \text{ zł}) + (1 * 25\% * 18,14 \text{ zł}) = 22,68 \text{ zł}$.

Ważne zastrzeżenia:

- kwota wydanego odszkodowania nie może przekroczyć 50% ceny biletu;
- w przypadku biletów okresowych, aby udokumentować przejazd danym pociągiem spółki Przewozy Regionalne, można uzyskać poświadczenie o opóźnieniu. Poświadczenie wydaje obsługa pociągu lub upoważniona do tego osoba na stacji przyjazdu.