

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-i-rekompensa/15497,Jakie-sa-zasady-odszkodowania-dla-posiadaczy-biletow-okresowych.html>
27.04.2024, 05:27

Jakie są zasady odszkodowania dla posiadaczy biletów okresowych?

Masz bilet okresowy na pociąg kategorii TLK, InterCity lub interREGIO (czyli 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 przyznawane w formie bonów (voucherów), z których można skorzystać podczas zakupu kolejnych biletów, albo wypłacane 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!

- Przepisy europejskie pozwalają przewoźnikowi na wprowadzenie minimalnego progu kwotowego odszkodowania – nie może on przekroczyć równowartości 4 euro. Polscy przewoźnicy ustalili ten próg w wysokości równej lub zbliżonej do 4 euro.
- 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 (w formie tradycyjnej lub przez internet) albo w kasie biletowej. Do wniosku załącz odpowiednio skan lub 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

Zasady występowania o odszkodowanie określa regulamin przewoźnika. Nowe zasady wydawania odszkodowań za opóźnienia pociągów spółki Polregio dotyczą przejazdów pociągami interREGIO i superRegio. Nie zostały nimi objęte pociągi REGIO.

Posiadasz bilet okresowy („odcinkowy” lub "sieciowy")? Możesz dochodzić odszkodowania, jeśli opóźnienie wynoszące przynajmniej 60 minut wystąpiło co najmniej w ciągu 6 dni w całym okresie ważności biletu.

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

Przykładowe wartości odszkodowań

Bilet 30-dniowy w cenie 314 zł:

- Podstawą do naliczania odszkodowania jest 1/30 część ceny biletu, czyli 10,47 zł.
- Jeżeli w czasie ważności biletu wystąpiły opóźnienia (co najmniej 1-godzinne) w ciągu

6 dni, wysokość odszkodowania wyniesie $6 * 25\% * 10,47 \text{ zł} = 15,71$.

Uwaga: Przewoźnik może odmówić wypłaty odszkodowania w tej kwocie, ponieważ wartość jest niższa niż 16 zł.

- 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: $(5 * 25\% * 10,47 \text{ zł}) + (2 * 50\% * 10,47 \text{ zł}) = 23,56 \text{ zł}$.

Ważne zastrzeżenia:

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