

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/opoznienieodwołanie-poc/20449,Opoznienie-pociagu-a-prawa-pasazera.html>
29.04.2024, 22:18

Opóźnienie pociągu a prawa pasażera

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 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.

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 okoliczności danego przypadku. 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 powoduje automatycznie podstawy do wynajęcia 5-gwiazdkowego hotelu. Zamówienie taksówki do miejsca postoju unieruchomionego pociągu może nie być rozsądne, gdy chcemy szybciej wrócić tylko do domu, a przewoźnik organizuje już transport zastępczy. Wynajęcie noclegu może być uzasadnione, jeśli z powodu opóźnienia utraciliśmy przesiadkę na ostatni w dobie pociąg, a niekoniecznie, gdy opóźnienie pociągu wystąpi w środku dnia. 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 jest znana przewoźnikowi (np. konieczność szybkiego dotarcia na lotnisko przed zamknięciem odprawy czy do placówki medycznej na umówiony zabieg). 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 bezczynnie. Jeśli odpowiednio wcześniej zgłosimy problem drużynie konduktorskiej, ta powiadomi o sprawie dyspozyturę, która w imieniu przewoźnika podejmie decyzję czy i jakie rozwiązania może nam zaoferować (np. taksówkę na koszt kolei).

Opóźnienie pociągu może spowodować utratę przesiadki. Zanim to się stanie, powinniśmy niezwłocznie zgłosić personelowi potrzebę skomunikowania. Być może uda się opóźnić odjazd drugiego pociągu. Ustalenia w tym zakresie muszą być jednak podjęte pomiędzy dyspozyturami

przewoźników oraz zarządcą infrastruktury stacyjnej, dlatego nie czekajmy ze zgłoszeniem na ostatnią chwilę. Zgodnie z art. 32 ust. 1 załącznika nr 1 do unijnego rozporządzenia 2021/782, *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. 20 unijnego rozporządzenia (np. otrzymanie poczęstunku czy zakwaterowania w hotelu) nie pozbawia nas prawa do odszkodowania z tytułu opóźnienia pociągu i późniejszego dotarcia do celu. 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, a po powrocie uzasadnić ten fakt i wnioskować w reklamacji o zwrot pieniędzy za cały bilet).

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.).