

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/opoznienieodwolanie-poc/20095,Opozniiony-pociag-Sprawdz-kiedy-przysluguje-Ci-rekompensata.html>
28.04.2024, 20:46

Opóźniony pociąg? Sprawdź, kiedy przysługuje Ci rekompensata

Opóźnienie niektórych pociągów powyżej 60 minut może spowodować obowiązek przyznania przez przewoźnika, na wniosek pasażera, zryczałtowanej rekompensaty. Pasażerowie wszystkich rodzajów pociągów mogą również dochodzić odszkodowań z tytułu naprawy szkody powstałej w wyniku opóźnienia pociągu.

REKOMPENSATY Z UNIJNEGO ROZPORZĄDZENIA – TYLKO W NIEKTÓRYCH PRZYPADKACH

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, gdyż 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 bądź złożyć w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż jego biletów. Przedsiębiorstwo kolejowe zasadniczo realizuje rekompensatę w formie bonu uprawniającego do zniżkowego zakupu kolejnego biletu (odpowiednio 25% lub 50%), a jeśli pasażer wyraźnie to zaznaczy, ma obowiązek wypłacić ją w formie pieniężnej (przekazem pocztowym bądź przelewem).

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.

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).

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 którego 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).

KODEKSOWE ODSZKODOWANIA – DOSTĘPNE DLA PASAŻERÓW WSZYSTKICH POCIĄGÓW

Powyższe regulacje unijne nie ograniczają prawa pasażerów wszystkich kategorii pociągów do wniesienia skargi z tytułu opóźnienia każdego pociągu i otrzymania od przewoźnika wyjaśnień dotyczących przyczyn takiego zdarzenia oraz dochodzenia roszczeń z tytułu naprawy szkody na podstawie ogólnych przepisów kodeksu cywilnego (tj. art. 363 §1 i 471 k.c.) oraz ustawy – Prawo przewozowe. Zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8): *przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego*. Warto pamiętać, że na podstawie wyroku Trybunału Konstytucyjnego z dnia 2 grudnia 2008 r. (sygn. K 37/07) utraciła ważność końcowa część ww. przepisu, tj. fragment „jeżeli szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika”. Ewentualne powoływanie się przez przewoźnika na brak winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa będzie bezpodstawne.

W przypadku dochodzenia roszczeń na podstawie ww. przepisów, konieczne jest udowodnienie poniesionej straty (np. przedstawienie rachunków mających związek przyczynowo-skutkowy między faktem opóźnienia pociągu a powstałą szkodą). Należy jednak pamiętać, że w tym przypadku przewoźnik rozpatruje sprawę uznaniowo (może roszczenie odrzucić, obniżyć lub uznać w całości). Nie jest to więc odszkodowanie za sam fakt opóźnienia środka transportowego, lecz za udowodnioną stratę materialną powstałą wskutek opóźnionego przyjazdu pociągu do stacji docelowej zgodnej z danymi na bilecie.

Co istotne, przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności, jeżeli opóźnienie pociągu i powiązana z nim szkoda wynikły z przyczyn całkowicie niezależnych, tj. ze zdarzeń nadzwyczajnych:

- na powstanie których przewoźnik nie miał wpływu,
- których, mimo zachowania należytej staranności, przewoźnik nie mógł przewidzieć,
- których skutkom przewoźnik nie mógł zapobiec (np. zerwanie sieci trakcyjnej w wyniku nawałnicy, potrącenie przez pociąg osoby postronnej etc.).

Do zdarzeń nadzwyczajnych nie zaliczają się jednak przypadki samoczynnej awarii taboru, niewywołanej czynnikami zewnętrznymi.

W przypadku odmowy uznania roszczenia lub gdy zaproponowane rozwiązanie jest niesatysfakcjonujące, pasażer ma prawo wystąpić do sądu (droga sądowa jest dopuszczalna dopiero po wyczerpaniu trybu reklamacji). Można również złożyć wniosek do Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego w celu polubownego rozwiązania sporu z przewoźnikiem (więcej o tej procedurze na stronie: www.pasazer.gov.pl).

JEDNA REKOMPENSATA NIE WYKLUCZA DRUGIEJ

Uzyskanie zryczałtowanej rekompensaty za opóźnienie pociągu na podstawie rozporządzenia UE 2021/782 nie wyklucza możliwości ubiegania się o odszkodowanie z tytułu naprawy szkody na podstawie przytoczonych przepisów krajowych. Roszczenie o obie rekompensaty można również zawrzeć w jednym wystąpieniu reklamacyjnym do przewoźnika.