

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/skargi-i-reklamacje/reklamacje-i-rekompensa/11504,Kiedy-mozesz-ubiegac-sie-o-rekompensate.html>  
20.04.2024, 18:14

## Kiedy możesz ubiegać się o rekompensatę

Chcesz odzyskać pieniądze (bądź ich część), które wydałeś na nieudaną podróż, lub otrzymać rekompensatę za nienależycie zrealizowaną usługę? Złóż reklamację do przewoźnika.

Reklamacja to zwrócenie się do przewoźnika w sprawie:

- zwrotu należności za niewykorzystane lub częściowo niewykorzystane bilety,
- niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.

Zażądaj wyjaśnienia sprawy i zwrotu poniesionych kosztów, pokrycia poniesionych strat materialnych czy wypłaty rekompensaty finansowej (reklamacja zawsze związana jest z roszczeniami finansowymi).

Przyczyn nieudanej podróży pociągiem może być wiele. Jednak najważniejsze są te, które wynikają z winy przewoźnika.

Jakie są zasady?

Minimalna kwota rekompensaty w przypadku wszystkich pociągów PKP IC oraz pociągów dalekobieżnych innych przewoźników (np. interREGIO spółki Przewozy Regionalne czy Słoneczny lub Dragon Kolei Mazowieckich) 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.

Uwaga! Nie przysługuje Ci prawo do odszkodowania, jeżeli zostałeś poinformowany o opóźnieniu pociągu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym pociągiem lub poprzez zmianę trasy jest mniejsze niż 60 minut.

Jeżeli opóźnienie (jakiegokolwiek pociągu) wyniesie ponad 60 minut możesz:

- zmienić swoje plany i zażądać natychmiastowego zwrotu całkowitego kosztu biletu (lub jego niewykorzystanej części);
- zażądać zwrotu pieniędzy za już odbytą część podróży, jeżeli z powodu opóźnienia nie będziesz mógł 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 wszystkimi pociągami PKP IC oraz pociągami dalekobieżnymi innych przewoźników).