

Powiatowy Rzecznik Konsumenta radzi... Spóźniony pociąg? Sprawdź, kiedy przysługuje Ci rekompensata

Opóźnienie niektórych pociągów powyżej 60 minut powoduje obowiązek wypłaty rekompensaty przez przewoźnika. Pasażerowie wszystkich rodzajów pociągów mogą 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 rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące 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.

Przyznanie ww. rekompensaty jest obowiązkowe w przypadku spełnienia podstawowej przesłanki, jaką jest minimalny czas opóźnienia pociągu w dojeździe do stacji przeznaczenia (tj. 60 minut) oraz pisemnego wystąpienia do przewoźnika w drodze reklamacji (nie jest konieczne załączanie poświadczenia o opóźnieniu pociągu, gdyż przewoźnik posiada w swoim systemie informatycznym dokładne dane na temat punktualności pociągów). Reklamację można wysłać do przewoźnika pocztą bądź złożyć w kasie biletowej należącej do przewoźnika.

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 bezwarunkowo wypłacić ją w formie pieniężnej jako przekaz pocztowy na wskazany w formularzu reklamacyjnym adres korespondencyjny lub jako przelew bankowy na podany we wniosku numer konta bankowego. Pasażerowie mają prawo do częściowego zwrotu ceny biletu kolejowego niezależnie od przyczyny opóźnienia pociągu, nawet w sytuacji, gdy dane opóźnienie spowodowane jest działaniem siły wyższej niezależnej od przewoźnika.

Źródło: <https://www.utk.gov.pl/>