

## Na wakacje pociągiem zabierz ze sobą wiedzę o prawach pasażera!



Rozpoczął się sezon wakacyjnych wyjazdów, na które część z nas wyruszy pociągiem. Oprócz kupna biletu i spakowania walizek, warto także zapoznać się z prawami przysługującym pasażerom kolei. O czym należy pamiętać i jak postępować w razie przeszkód w podróży, w tym znacznych opóźnień pociągów, podpowiada D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A.

Popularność kolei w Polsce z roku na rok rośnie. Jak podaje Urząd Transportu Kolejowego, pociągi przewiozły w zeszłym roku prawie 292,6 mln pasażerów, o ponad 12 mln więcej niż rok wcześniej, notując tym samym wzrost przewozów o blisko 4,4% r/r.<sup>1</sup> Wakacje to czas wzmożonego ruchu na dworcach, co nie zwalnia przewoźników kolejowych z odpowiedzialności związanej z zapewnieniem nam komfortowej podróży i punktualnego dotarcia na miejsce docelowe.

### Pasażer pociągu to też klient

Kupując bilet na pociąg, który ma nas zawieść na wakacje, do pracy czy na spotkanie, zawieramy z przewoźnikiem umowę, która daje nam określone prawa. – *Obowiązki należytego wypełnienia warunków umowy przez przewoźnika rodzą się wraz z zakupem biletu. Kwestie ich niedopełnienia i ewentualnej reklamacji przez pasażera gwarantują przepisy krajowe oraz unijne. Warto więc wiedzieć, że podróżując pociągiem dalekobieżnym możemy również ubiegać się np. o rekompensatę za opóźnienie także przy podróży przez państwa unijne* - wskazuje Marta Gradowska ekspertka D.A.S.

### Gdy pociąg nie przyjedzie na czas

W podróży koleją najczęściej spotykanym problemem pasażerów są opóźnienia pociągów. To zмога każdego podróżującego, szczególnie, gdy mamy w planach przesiadkę lub konkretne plany po przyjeździe, np. koncert czy wycieczkę. W przypadku opóźnień pociągów, najistotniejsze prawa nabywamy po 1 godzinie czekania. Jak wskazują przepisy, gdy zachodzi uzasadnione przypuszczenie ponad 60-minutowego opóźnienia przyjazdu do miejsca przeznaczenia pasażer zyskuje prawo do: zwrotu kosztu zakupionego biletu, zmiany trasy i

<sup>1</sup> Urząd Transportu Kolejowego, Przewozy pasażerskie w 2016 r., 09.03.2017 r., <https://www.utk.gov.pl/pl/raporty-i-analizy/analizy-i-monitoring/statystyka-przewozow-pa/dane-archiwalne/12577,Przewozy-pasazerskie-w-2016-r.html?search=37475272>.

skorzystania z najbliższych możliwych połączeń do docelowej lokalizacji na porównywalnych warunkach, dokonania zmiany rezerwacji na późniejszy, dogodny termin lub bezpłatnego przejazdu do miejsca rozpoczęcia podróży w najbliższym możliwym terminie, gdy dalsza podróż jest bezcelowa, bo nie można już zrealizować swoich pierwotnych planów. Dodatkowo, w przypadku pociągów dalekobieżnych, typu Express, Express InterCity, EuroCity, EuroNight, po godzinie oczekiwania pasażer zyskuje prawo do rekompensaty w wysokości 25% ceny biletu, a gdy opóźnienie przekroczy 2 godziny wzrasta ona do 50%. Warto pamiętać, że regulacje te nie obejmują przewozów miejskich, podmiejskich i regionalnych.

- *Prawo do częściowego zwrotu ceny biletu w ramach rekompensaty za opóźnienie jest niezależne od przyczyn opóźnienia pociągu – dodaje Marta Gradowska z D.A.S. - Przewoźnik nie może się w takim wypadku powołać np. na siłę wyższą, jak trudne warunki pogodowe. Z drugiej strony pasażer traci możliwość wnioskowania o reklamację czy odszkodowanie, jeśli przed dokonaniem zakupu biletu na przejazd został on poinformowany o opóźnieniu – wyjaśnia ekspertka D.A.S.*

### **Czego potrzebujemy do reklamacji?**

Opóźnione kursy pociągów to dla pasażerów zwykle duże nerwy. Rezygnując z podróży, nie należy jednak z wściekłości drzeć biletu czy wyrzucać go do kosza. - *Jeśli spełnione zostały przesłanki do reklamacji, bilet jest dowodem zakupu i powinniśmy dołączyć go do wniosku. Jeśli bilet został nabyty przez Internet, to w przypadku niektórych przewoźników reklamację można również złożyć online – informuje Marta Gradowska z D.A.S. Trzeba jednak pamiętać, że o odszkodowanie za opóźnienie możemy ubiegać się tylko, gdy cena biletu przekracza minimalny próg równowartości 4 euro. Pomocne w uzyskaniu odszkodowania może być też poświadczenie o opóźnieniu, które uzyskamy u pracownika danego przewoźnika, np. kierownika pociągu. Warto występować o takie poświadczenie w każdym przypadku. Samą reklamację oraz wniosek o rekompensatę należy złożyć nie później niż rok od nieterminowego przejazdu. Przewoźnik musi odpowiedzieć na ten wniosek w ciągu 30 dni.*

- *Pamiętajmy też, aby wszystkie wysłane lub otrzymane dokumenty kopiować i zachowywać te kopie. Będą potrzebne, jeśli przewoźnik nie odpowie na reklamację lub ją odrzuci i będziemy chcieli odwołać się od jego decyzji w innych instancjach – uczyła ekspertka D.A.S.*

### **Dodatkowe odszkodowanie za straty**

Przez opóźniony pociąg możemy nie tylko stracić czas, ale i ponieść straty materialne. Gdy opóźnienie spowodowało, że nie mogliśmy na przykład skorzystać z biletów na letni festiwal, uciekł nam samolot do wakacyjnego kurortu czy dalszy przejazd innym pociągiem, istnieje szansa aby uzyskać od przewoźnika adekwatną rekompensatę, jednakże uzależnione jest to od okoliczności konkretnego przypadku. - *W takiej sytuacji zastosowanie mają bowiem zasady*

*ogólne odpowiedzialności za szkodę, a zatem należy odpowiednio wykazać fakt doznania szkody, określić jej wysokość oraz związek przyczynowy między szkodą a działaniem przewoźnika – tłumaczy Marta Gradowska z D.A.S. W tym celu musimy np. przedstawić niezrealizowany bilet na imprezę czy przegapiony lot oraz potwierdzenia wszelkich dodatkowych kosztów z tym związanych, np. przymusowego noclegu w hotelu, gdy po opóźnionym przyjeździe stracimy możliwość dalszego kontynuowania podróży i możemy ją podjąć dopiero następnego dnia. - Przewoźnik może uznać całość naszych roszczeń lub tylko ich część, a nawet je odrzucić, dlatego dowody są bardzo istotne i w razie odmowy wypłaty odszkodowania lub jego nieadekwatnej kwoty należy się liczyć z koniecznością skierowania takiej sprawy do sądu – podkreśla ekspertka D.A.S.*

### **Liczy się nie tylko czas, ale i komfort**

Bilet uprawnia pasażera nie tylko do odbycia przejazdu zgodnie z rozkładem, ale także w konkretnych warunkach. O rekompensatę u przewoźnika możemy się ubiegać również wtedy, gdy pociąg będzie miał inny skład, nie było w nim przewidzianego na bilecie wagonu restauracyjnego, nasze miejsce znajdowało się w niższej klasie czy wystąpiły inne niedogodności, np. zepsuta klimatyzacja. Przewoźnik może nam z tego tytułu zrefundować np. różnicę w kosztach między miejscami w różnych klasach wagonów czy podarować bon zniżkowy na kolejną podróż.

Pasażer nieusatysfakcjonowany warunkami podróży pociągiem, np. czystością wagonów czy poziomem obsługi może również wystąpić do przewoźnika ze skargą. Nie wiąże się ona jednak z roszczeniem finansowym pasażera.

### **Rozstrzygnięcie sporów z przewoźnikiem ma być łatwiejsze**

O pomoc można się zwrócić także do Rzecznika Praw Kolei. Ta niedawno powołana instytucja ma ułatwić pasażerom pociągów dochodzenie swoich praw. Do jej zadań będzie należało m.in. polubowne rozwiązywanie sporów pasażerów z przewoźnikami na drodze pozasądowej. Postępowanie przed Rzecznikiem jest bezpłatne. Jednak, żeby się do tej instytucji zwrócić, trzeba spełnić kilka warunków, w tym m.in. podjąć próbę samodzielnego rozwiązania sporu, np. w formie reklamacji oraz skompletować niezbędne dokumenty. A zatem Rzecznik nie wyręczy nas w kontakcie z przewoźnikiem ani w przygotowaniu reklamacji czy wnioskowaniu o odszkodowanie za opóźnienie pociągu. – *Wracamy więc do punktu wyjścia. To pasażer powinien znać swoje prawa i starać się je wyegzekwować. Warto o tym pamiętać i wiedzieć, co powinniśmy zrobić w razie kłopotów przed i w trakcie podróży pociągiem. To po prostu leży w naszym interesie. Przydatnym w takiej sytuacji może być posiadanie ubezpieczenia ochrony prawnej. Jeśli posiadamy taką umowę ubezpieczenia, możemy skorzystać chociażby z porad prawnych czy pomocy na temat tego jak sporządzić reklamację i gdzie ją wnieść. Gdy*

*wyczerpiemy polubowne możliwości rozwiązania sporu, ubezpieczenie ochrony prawnej sfinansuje koszty sądowe i koszty prawnika reprezentującego nas w sądzie – wskazuje Gradowska z D.A.S. Ekspertka dodaje, że taka polisa może się również przydać w przypadku kłopotów w podróży innymi środkami transportu, np. w razie opóźnienia samolotu, zgubienia przez linie lotnicze naszego bagażu czy problemów prawnych związanych z prowadzeniem auta, także na zagranicznych drogach. - Oprócz polisy turystycznej, warto więc pomyśleć o zabezpieczeniu się na wakacje i resztę roku polisą ochrony prawnej, aby podróżować bez stresu związanego z kłopotami prawnymi – podsumowuje Marta Gradowska z D.A.S.*

---

**D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A.** to jedyne w Polsce towarzystwo ubezpieczeniowe oferujące wyłącznie ubezpieczenia ochrony prawnej. Wśród produktów Towarzystwa znajdują się: Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Życia Prywatnego, Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Firmy lub Wolnego Zawodu oraz Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Pojazdu. W 2015 r. Towarzystwo obsługiwało ponad 82% wszystkich zdarzeń objętych ubezpieczeniem, jednocześnie wypłacając ponad 53% wszystkich odszkodowań i świadczeń z zakresu ubezpieczeń ochrony prawnej na polskim rynku.

Marka **D.A.S.** powstała w 1928 r. w Niemczech. Obecnie działają pod nią spółki, które ubezpieczają 9 mln klientów, w 16 krajach Europy oraz w Kanadzie. D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. jest także częścią europejskiej grupy ubezpieczeniowej ERGO Versicherung AG, należącej do największego światowego reasekuratora Munich Re.

**Kontakt dla mediów:**

**agnieszka smuzewska**

**m:** +48 517 077 554

**e:** [agnieszka.smuzewska@zoom-bsc.pl](mailto:agnieszka.smuzewska@zoom-bsc.pl)

i

**michał matusiewicz**

**m:** +48 500 140 254

**e:** [michal.matusiewicz@zoom-bsc.pl](mailto:michal.matusiewicz@zoom-bsc.pl)