

Jeśli na ferie wybierasz się koleją, pamiętaj o swoich prawach!



Zima to okres, w którym często podróżujemy - święta, nowy rok, potem ferie i zimowiska... Najczęściej przemieszczamy się koleją, bo tak jest taniej i wygodniej. Przewoźnicy starają się pozyskać klientów, podstawiając nowoczesne, komfortowe składy, oferując atrakcyjne połączenia i ceny biletów. Nie wszystko jednak może się ułożyć po naszej myśli.

Irena i Ludwik postanowili spędzić tegoroczne święta z córką, zięciem i wnukami w drugim końcu Polski. Bilety kolejowe kupili wcześniej w promocji, w atrakcyjnej cenie. Niestety, Ludwik rozchorował się i Wigilię spędził w szpitalu. Czy małżonkowie mogą zwrócić bilet kolejowy zakupiony w ramach promocji?

Jak najbardziej: zasady, na jakich można to zrobić określa prawo przewozowe (ustawa z 15 listopada 1984 r., Dz.U. 2012 poz. 1173 j.t. z późn. zm.). Precyzują je także regulaminy oraz taryfy stosowane przez przewoźników kolejowych. Z art. 17 wspomnianej ustawy wynika, że podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej nie tylko przed rozpoczęciem podróży, ale i na jakiegokolwiek stacji jego trasy. W tym pierwszym przypadku otrzyma zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu tzw. odstępnego, czyli po prostu opłaty manipulacyjnej. Nie jest ona pobierana tylko wtedy, gdy rezygnacja z podróży nastąpiła z winy przewoźnika - na przykład wskutek awarii maszyny. Jednak w przypadku małżeństwa Ireny i Ludwika przewoźnik kolejowy pobierze opłatę manipulacyjną w ustalonej przez siebie wysokości: zazwyczaj jest to 10-15 proc. ceny biletu. Potwierdza to decyzja Prezesa UOKiK z 18 grudnia 2009 roku, wydana w sprawie spółki PKP Intercity (sygn. RKT 39/2009).

Warto jednak pamiętać, że w przypadku biletów kolejowych zakupionych na przykład przez internet - zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta - nie obowiązuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni.

Z kolei Henryk z narzeczoną postanowił przywitać Nowy Rok w górach. Kupił bilety, ale okazało się, że z przyczyn zawodowych musi zmienić termin odjazdu. Na szczęście zasady zmiany umowy przewozu określa wspomniany już art. 17 prawa przewozowego. Wynika z niego, że modyfikacja może dotyczyć nie tylko terminu odjazdu, ale i miejscowości przeznaczenia oraz klasy pociągu. Henryk powinien więc uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie: dopłaci wówczas różnicę należności lub otrzyma zwrot nadpłaty.

Izabela kupiła bilet na pociąg InterCity, by szybko i komfortowo dotrzeć do Belina. Niestety, ze względu na dwugodzinne opóźnienie pociągu nie zdążyła na umówione spotkanie. Czy z tego powodu ma prawo dochodzić odszkodowania od przewoźnika kolejowego?

Jak najbardziej. Na wszystkich trasach kolejowych można domagać się odszkodowania nie tyle za samo opóźnienie pociągu, ile za szkody, jakie się w związku z tym poniosło. Trzeba jednak wykazać związek przyczynowy pomiędzy szkodą a opóźnieniem pociągu, co wynika z art. 62 ust. 2 prawa przewozowego. Zgodnie z wyrokiem Trybunału Konstytucyjnego z 2 grudnia 2008 roku (sygn. K

37/07) przewoźnik nie może odpowiadać jedynie wtedy, gdy umyślnie zawinił, albo doszło do jego rażącego niedbalstwa.

Natomiast zgodnie z art. 17 rozporządzenia 1371/2007 pasażer - nie tracąc prawa do przewozu - może zażądać od przewoźnika kolejowego odszkodowania za opóźnienie. Jest to 25 procent ceny biletu w przypadku opóźnienia trwającego od 60 do 119 minut, a 50 procent ceny biletu w wypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej. Odszkodowanie za opóźnienie oblicza się w stosunku do ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za bilet. Warto jednak wiedzieć, że wspomniane zasady odszkodowań określone w przepisach rozporządzenia 1371/2007 obowiązują w pociągach międzynarodowych oraz w pociągach w relacji krajowej rodzaju Ekspres, InterCity, Express InterCity, EuroCity oraz EuroNight.

Szczegółowe informacje oraz zbiór przepisów krajowych i międzynarodowych dotyczących praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym znajdziemy na stronie Urzędu Transportu Kolejowego w Karcie Praw Pasażera:

http://www.pasazer.utk.gov.pl/pas/dochodzenie-roszczen/karta-praw-pasazera/906_Karta-Praw-Pasazera.html

Anna Nowak

fot. M. Żegliński