Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

PORADNIK KONSUMENTA NA RYNKU PASAŻERSKICH PRZEWOZÓW KOLEJOWYCH

PORADNIK KONSUMENTA NA RYNKU PASAŻERSKICH PRZEWOZÓW KOLEJOWYCH

Podróżnemu, niezależnie od celu podróży, jak i wynikającego z tego statusu pasażera (tj. czy jest on konsumentem, czy też przedsiębiorcą odbywającym podróż służbową) przysługuje szereg uprawnień, zarówno przed rozpoczęciem podróży, w jej trakcie, jak i po jej zakończeniu. Uprawnieniom pasażerów odpowiadają stosowne obowiązki przewoźników, które w sposób syntetyczny zostały przedstawione poniżej.

I. Prawo do informacji

1. Przewoźnicy są zobowiązani podać do publicznej wiadomości zakres swojego działania, a w szczególności:
    - adresy punktów odprawy (stacji kolejowych),
    - sposób zawierania umowy przewozu,
    - aktualny rozkład jazdy środków transportowych na wszystkich dworcach i przystankach w nim wymienionych,
    - taryfy i cenniki.
2. Informacje podawane przez przewoźnika powinny być bieżąco aktualizowane.
3. Przewoźnicy zapewniają zainteresowanym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych, przez które rozumie się: regulaminy, taryfy, cenniki oraz wszelkie akty przewoźnika, które regulują przewóz, a do których konsument nie ma na co dzień dostępu. W praktyce, przewoźnicy zamieszczają ww. akty w internecie oraz udostępniają je w kasach biletowych. Przepisy przewozowe powinny być przez przewoźnika udostępniane na każde żądanie pasażera.
4. Do minimalnego zakresu informacji udzielanych pasażerom przed podróżą, na ich żądanie należą:
    - warunki odbycia najszybszej podróży,
    - warunki najniższych opłat za przewóz,
    - dostępność, warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
    - możliwość i warunki przewozu rowerów,

- dostępność miejsc siedzących w wagonach dla palących i niepalących, w klasie pierwszej i drugiej oraz w kuszetkach i wagonach sypialnych,
- okoliczności mogące przerwać lub opóźnić połączenie (np. złe warunki atmosferyczne, awaria sieci trakcyjnej),
- usługi dostępne w pociągu (np. wagon restauracyjny),
- procedura odbioru zagubionego bagażu (miejsce i okres przechowywania zagubionego bagażu),
- procedura wnoszenia skarg.

II. Bilety

1. Podróżny ma prawo do bezproblemowego zakupu biletu, a przewoźnik powinien zapewnić przynajmniej jeden środek sprzedaży (np. kasa, biletomat).
2. Przewoźnicy nie mają obowiązku prowadzenia sprzedaży biletów przez internet lub za pomocą innych środków sprzedaży na odległość (np. przez SMS).
3. Jeżeli nabycie biletu w kasie lub automacie biletowym nie jest możliwe, podróżny powinien mieć możność zakupu biletu w pociągu bez ponoszenia z tego tytułu dodatkowych opłat.
4. Na bilecie umieszcza się:
    - nazwę przewoźnika,
    - relacje lub strefę przejazdu,
    - wysokość należności za przejazd,
    - zakres uprawnień pasażera do ulgowego przejazdu.
5. Bilet może zawierać inne dane, w tym dane osobowe pasażera, jeżeli jest to niezbędne dla przewoźnika.

III. Przewóz rzeczy

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu rzeczy, jak również oddać je do przewozu jako przesyłkę bagażową.
2. Zabronione jest przewożenie rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, zwłok i szczątków zwłok ludzkich oraz innych przedmiotów zabronionych na podstawie odrębnych przepisów.

3. Przewoźnik może sprawdzić, czy zawartość przesyłek nie narusza powyższych zakazów.
4. Przewoźnik jest obowiązany ogłosić w rozkładach jazdy lub w inny odpowiedni sposób ograniczenia możliwości przewozu przesyłek bagażowych w poszczególnych kursach.
5. Przewoźnik może odmówić przyjęcia jako przesyłki:
    - rzeczy, które ze względu na ich stan lub właściwości mogą ulec w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu, jeżeli ich opakowanie jest niewystarczające, albo przy których brak jest wymaganego opakowania,
    - rzeczy, której załadowanie mogłoby opóźnić odjazd pociągu (np. z powodu gabarytów).
6. W razie zaistnienia, z przyczyn występujących po stronie przewoźnika, przeszkody w przewozie, osoba która nadała przesyłkę bagażową może żądać:
    - zwrotu do miejsca nadania lub wydania przesyłki w miejscu powstania przeszkody,
    - przewozu do miejsca przeznaczenia inną drogą bez uiszczania dodatkowych należności.
7. Za rzeczy, które pasażer przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik kolejowy ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
8. Przewoźnik na zasadzie ryzyka ponosi odpowiedzialność za przewożone przez pasażera rzeczy oraz za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki bagażowej, jeżeli pasażer lub osoba, która nadała przesyłkę umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.
9. Pasażer ma prawo przewieźć rower pod warunkiem, że jest on łatwy do przemieszczania, nie zakłóca to świadczenia danej usługi i umożliwia to tabor kolejowy. Należy pamiętać o tym, iż co do zasady, na przewóz roweru podróżny powinien nabyć odpowiedni bilet po cenie wskazanej w taryfie przewoźnika.

IV. Bezpieczeństwo i higiena, wygoda i należyta obsługa

1. Przewoźnik jest obowiązany zapewnić podróżnemu odpowiednie warunki bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
2. Do minimalnych norm jakości podróży należą:
    - punktualność połączeń i ogólne zasady postępowania w przypadku przerwania połączeń,
    - czystość taboru kolejowego i pomieszczeń stacji,
    - obsługa skarg,
    - pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym.
3. Przy ocenie wykonania powyższych obowiązków decydujące jest zachowanie przez przewoźnika należytej staranności.
4. Przewoźnik powinien podejmować działania ułatwiające podróżnym, w szczególności osobom o ograniczonej zdolności ruchowej oraz osobom niepełnosprawnym, korzystanie ze środków transportowych.

V. Ochrona praw pasażerów niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Podróżni o ograniczonej zdolności ruchowej, niezależnie od stopnia niepełnosprawności, powinni mieć możliwość podróżowania bez żadnych trudności.
2. Na żądanie przewoźnik udziela osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz informuje o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach oraz o udogodnieniach w pociągu.
3. Informacje powinny być udzielane w punkcie informacyjnym na dworcu kolejowym, przez telefon lub inne środki porozumiewania się na odległość.
4. Przewoźnicy kolejowi i zarządcy stacji mają obowiązek udzielania pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu. W tym celu pasażer musi skontaktować się z przewoźnikiem co najmniej 48 godzin przed wyjazdem i poinformować za pomocą wskazanego przez przewoźnika środka komunikacji o planowanej podróży.

VI. Zmiana umowy przewozu

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu lub od niej odstąpić przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.
2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:

   a) terminu odjazdu,

   b) miejscowości przeznaczenia,

   c) klasy środka transportowego.
3. Zmiany umowy przewozu dokonuje się w kasie biletowej, u konduktora lub kierownika pociągu.
4. W celu dokonania zmiany umowy przewozu podróżny powinien uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie oraz ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności.
5. Poświadczenie biletu można uzyskać w kasie biletowe przewoźnika lub w pociągu u konduktora. Poświadczenia przyjmuje formę adnotacji, dodatkowo powinno być opatrzone datą i pieczątką identyfikacyjną przewoźnika.
6. Podróżnemu, który odstąpił od umowy przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, po potrąceniu odstępnego. Należy jednak zwrócić uwagę, że przewoźnicy wprowadzają ograniczenia możliwości zwrotu biletów okresowych i innego rodzaju biletów uprawniających do wielokrotnych przejazdów. Dlatego przed nabyciem takiego biletu warto zasięgnąć informacji dotyczących warunków jego zwrotu.

VII. Przerwa w ruchu i utrata połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy

1. W przypadku zaistnienia okoliczności uniemożliwiających podróż zgodnie z treścią zawartej umowy przewozu, przewoźnik ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im, bez dodatkowej opłaty, przewóz zastępczy do miejsca przeznaczenia.
2. W przypadku przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd oraz bezpłatny powrót do miejsca wyjazdu, chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.

3. Przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania przewozu do miejsca wyjazdu, gdy nie ma już przewidzianych pociągów powrotnych i brak jest możliwości przejazdu pociągiem innego przewoźnika kolejowego.
4. Pasażerowi nie przysługuje zwrot należności za przerwany przejazd oraz prawo bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu w razie utraty połączenia, jeżeli odbywa przejazd na podstawie biletu uprawniającego do przejazdów wielokrotnych (np. miesięcznego).

VIII. Opóźnienie i odwołanie pociągu

A. Ogólne zasady odpowiedzialności przewoźników za opóźnienie i odwołanie pociągu

1. Jeżeli opóźnienie przyjazdu na stację docelową przekracza 60 minut, przewoźnicy mają obowiązek zaoferowania pasażerom następujących opcji do wyboru:
   - zwrot pełnego kosztu biletu na odcinku lub odcinkach trasy, które nie zostały zrealizowane, oraz za część trasy, która została już pokonana, jeśli dalsza podróż jest bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży,
   - kontynuowanie lub zmianę trasy podróży do miejsca docelowego przy zachowaniu porównywalnych warunków przewozu w najbliższym możliwym terminie,
   - kontynuowanie lub zmianę trasy podróży do miejsca docelowego przy zachowaniu porównywalnych warunków przewozu w późniejszym, dogodnym dla pasażera terminie.
2. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu pociągu oraz opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego (np. utratę części zarobku wskutek spóźnienia do pracy) bez konieczności wykazania winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.
3. Pasażer ma prawo żądać odszkodowania z tytułu opóźnienia lub odwołania regularnie kursującego pociągu na zasadach ogólnych, zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego.
4. Pasażer powinien zadbać o odpowiednie udokumentowanie opóźnienia lub odwołania pociągu. Przewoźnik ma obowiązek poświadczyć ten fakt na bilecie na stacji kolejowej lub poprzez kierownika pociągu albo konduktora.

B. Szczególne zasady odpowiedzialności za opóźnienie i odwołanie pociągu typu: Expres, Express InterCity, EuroCity, EuroNight

1. Pasażerowie pociągów rodzaju: Expres, Express InterCity, EuroCity, EuroNight, nie tracąc prawa do przewozu, mogą żądać odszkodowania za opóźnienie pomiędzy podanym na bilecie miejscem wyjazdu i miejscem docelowym, za które nie otrzymali zwrotu kosztów, zgodnie z następującymi zasadami:
    - od 60 do 119 minut opóźnienia: 25% ceny biletu na opóźniony pociąg,
    - od 120 minut opóźnienia: 50% ceny biletu na opóźniony pociąg
2. Odszkodowanie za opóźnienie jest wypłacane bez względu na przyczynę opóźnienia.
3. Wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od złożenia przez podróżnego żądania odszkodowania.
4. Odszkodowanie może zostać wypłacone w postaci kuponów lub innych usług określonych przez przewoźnika.
5. Na wniosek pasażera odszkodowanie wypłacane jest w formie pieniężnej.
6. Przewoźnik może wprowadzić minimalny próg, poniżej którego rekompensata nie będzie wypłacana, wysokość progu nie może przekraczać 4 euro.
7. Pasażerowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, jeżeli został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy podróży jest krótsze niż 60 minut.

IX. Kontrola biletów i innych dokumentów przewozu

1. Przewoźnik albo osoba przez niego upoważniona, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu, może dokonywać kontroli biletów i innych dokumentów przewozu np. uprawniających do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
2. W razie stwierdzenia braku ważnego biletu lub innego dokumentu przewozu przewoźnik albo osoba przez niego upoważniona pobiera właściwą należność za przewóz wraz z opłatą dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
3. W razie odmowy zapłacenia należności za przewóz przewoźnik ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego.

4. W razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu przewoźnik ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika.
5. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu jest podrobiony lub przerobiony przewoźnik ma prawo zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

X. Skargi i reklamacje

1. Pasażer ma prawo złożyć do przewoźnika skargę.
2. Przewoźnik, w ciągu miesiąca udziela odpowiedzi na skargę wraz z uzasadnieniem. W uzasadnionych przypadkach informuje pasażera o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.
3. Podróżnym przysługuje prawo złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu oraz gdy nie zgadzają się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty.
4. Reklamacje należy złożyć w dowolnym punkcie odprawy przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwa do załatwienia reklamacji.
5. Sporządzona w formie pisemnej reklamacja powinna zawierać:
    - datę sporządzenia reklamacji,
    - nazwę i siedzibę przewoźnika,
    - imię i nazwisko, adres zamieszkania osoby składającej reklamację,
    - tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
    - kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
    - wykaz załączonych dokumentów,
    - podpis osoby wnoszącej reklamację.
6. Reklamacja powinna być odpowiednio udokumentowana poprzez załączenie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu oraz innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.

7. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika. Nieudzielenie odpowiedzi w tym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
8. Reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty za jazdę bez biletu należy złożyć nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty. W przypadku, gdy pasażer posiada bilet albo dokument poświadczający prawo do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie miał go przy sobie podczas kontroli, nałożone opłaty podlegają umorzeniu, jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania wezwania do zapłaty pasażer udokumentuje posiadanie uprawnień. Przewoźnikowi przysługuje w takiej sytuacji jedynie prawo do pobrania opłaty manipulacyjnej.

XI. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego (UTK)

1. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego jest organem regulacyjnym, właściwym w sprawach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym.
2. Podróżny może złożyć do Prezesa UTK skargę na odpowiedź lub brak odpowiedzi na złożoną przez niego do przewoźnika skargę lub reklamację.
3. Do skargi do Prezesa UTK należy dołączyć:
    - kopię skargi skierowanej do przewoźnika,
    - odpowiedź przewoźnika, jeżeli została udzielona,
    - bilet na daną trasę lub potwierdzenie rezerwacji,
    - inne istotne dokumenty potwierdzające naruszenie prawa pasażera w ruchu kolejowym.

XII. Wykaz aktów prawnych regulujących prawa pasażera w przewozach kolejowych

1. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 roku - Prawo przewozowe (tekst jedn.: Dz.U. z 2000 r., Nr 50, poz. 601 z późn.zm.)
2. Rozporządzenie nr 1371/2007/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. UE L z dnia 3 grudnia 2007 r.)

3. Ustawa z dnia 28 marca 2003 roku o transporcie kolejowym (tekst jedn.: Dz.U. z 2007 r., Nr 16, poz. 94 z późn.zm.)

4. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266)