

Koleją po Europie – nowe prawa, a w razie problemów – pomoc ECK Polska

Od 2005 roku podróżujący po Europie konsumenci w razie problemów mogą liczyć na pomoc Europejskiego Centrum Konsumenckiego. W przypadku opóźnień środka lokomocji, uszkodzenia lub zagubienia bagażu w podróży transgranicznej eksperci ECK pomagają dochodzić roszczeń poszkodowanym pasażerom. O tym przypominamy przy okazji wejścia w życie nowego rozporządzenia „kolejowego”.

Do ECK wpłynęła skarga konsumenta, który w grudniu ubiegłego roku z powodu opóźnienia pociągu o ponad 4 godziny stracił dalsze połączenie lotnicze do stolicy jednego z krajów europejskich. Konsument był zmuszony do zmiany rezerwacji na następny dzień i nocowania w hotelu. Koszt zakupu nowych biletów lotniczych i noclegu wyniósł prawie 1200 Euro. Złożenie pisemnej reklamacji do przewoźnika kolejowego nie przyniosło oczekiwanych rezultatów. Po prawie czterech miesiącach bezowocnego oczekiwania poszkodowany zwrócił się o pomoc do sieci ECK. W drodze interwencji u przewoźnika Centrum ustaliło, że doszło do naruszenia praw konsumenta. **W wyniku dalszych konsultacji i działań ECK, przewoźnik kolejowy przychylił się do roszczeń konsumenta i wypłacił odszkodowanie w wysokości 1100 Euro.**

ECK Polska przypomina, że 3 grudnia br. wchodzi w życie **Rozporządzenie 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym**. Wśród nowych rozwiązań, najistotniejsze dla konsumentów dotyczą ochrony ich praw w przypadku opóźnień pociągów. I tak, w sytuacji przewidywanego ponad 60-cio minutowego opóźnienia pociągu pasażer będzie mógł wybrać jedną z trzech możliwości:

- żądać **zwrotu wartości niezrealizowanego biletu** (z zapewnieniem powrotu do miejsca wyjazdu, jeżeli połączenie było z przesiadkami),
- **kontynuować lub zmienić trasę podróży w porównywalnych warunkach w najbliższym dostępnym terminie lub w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.**

Jeżeli pasażer zdecyduje się kontynuować podróż, przysługuje mu ponadto dodatkowe odszkodowanie, uzależnione od wartości niezrealizowanego biletu. W przypadku opóźnienia wynoszącego:

- **od 60 do 119 min** – pasażerowi przysługuje odszkodowanie w wysokości **25% ceny biletu**,
- **ponad 120 min** – odszkodowanie w wysokości **50% ceny biletu**.

Przedsiębiorstwa kolejowe mogą wprowadzać **próg minimalny, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłacane, jednak w wysokości nie wyższej niż 4 EUR**. Przewoźnik odpowiada ponadto ze uzasadnione szkody, jakie poniósł pasażer w wyniku opóźnienia lub odwołania połączenia, tj. jeśli w skutek niedotrzymania rozkładu jazdy pasażer nie może kontynuować podróży tego samego dnia. Aby złożyć reklamację poszkodowany powinien mieć na bilecie stosowne poświadczenie upoważnionego pracownika danej stacji lub dworca. Niezależnie od powyższych

zasad, w przypadku opóźnienia powyżej 60 min, przewoźnik ma obowiązek zapewnienia oczekującym pasażerom odpowiedniej opieki w postaci bezpłatnych:

- posiłku i napoju stosownie do czasu oczekiwania,
- zakwaterowania oraz transportu między stacją a kwaterunkiem (oczekując dłużej niż 1 noc),
- transportu z pociągu do stacji kolejowej, miejsca odjazdu zastępczego transportu lub miejsca przeznaczenia – w przypadku unieruchomienia pociągu w trasie.

Rozporządzenie określa też przepisy dotyczące **odpowiedzialności przewoźnika za uszkodzenie, opóźnienie lub utratę bagażu**. Co do zasady, przepisy stanowią, że podczas podróży pociągiem nadzór nad bagażem sprawuje pasażer. Przewoźnik odpowiada za uszkodzenie lub utratę bagażu, tylko wtedy gdy szkoda wynika z jego winy.

Warto podkreślić, że nowa regulacja zawiera również **przepisy chroniące niepełnosprawnych pasażerów** i zgodnie z nimi:

- przewoźnicy nie będą mogli odmówić osobie niepełnosprawnej sprzedaży biletu ani wymuszać na niej konieczności podróżowania z osobą towarzyszącą, chyba że jest to absolutnie konieczne (zgodnie z zasadami dostępu do usług przewozowych opracowywanych wspólnie z organizacjami reprezentującymi niepełnosprawnych),
- bilety mają być sprzedawane bez żadnych dodatkowych opłat,
- osobom niepełnosprawnym ma być zapewniona pomoc na stacjach kolejowych i w pociągu, (np. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu).

W konsekwencji wejścia w życie Rozporządzenie 1371/2007 przedsiębiorcy kolejowi są zobowiązani **do stworzenia odpowiedniego systemu składania skarg i reklamacji, a także sporządzania sprawozdań z ilości skarg, ich rozpatrywania i środków podjętych w celu zaradzenia powtarzającym się problemom**. Zgodnie z treścią rozporządzenia pasażerowie mogą złożyć skargę do przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę lub odpowiedniego sprzedawcy biletów. Adresat ma 20 dni na odpowiedź z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie (do 3 miesięcy od złożenia skargi), w jakim konsument może spodziewać się odpowiedzi.

Rozporządzenie pozwala na opóźnienie wejścia w życie niektórych przepisów i różne państwa członkowskie UE w różny sposób skorzystały z tych możliwości. Zgodnie z komunikatem Rady Ministrów z dn. 24 listopada br. W związku z licznymi pracami modernizacyjnymi polskich linii kolejowych, Polska podjęła decyzję o skorzystaniu z możliwości czasowego zwolnienia z respektowania przepisów przez „krajowe kolejowe połączenia pasażerskie oraz połączenia ze stacjami poza terytorium UE”. Ustawa, którą uchwalił sejm, zawierająca między innymi wspomniane przepisy opóźniające, została odesłana przez Prezydenta do Trybunału Konstytucyjnego. Decyzja Trybunału Konstytucyjnego w sprawie zakwestionowanych przepisów ma być ogłoszona 3 grudnia.

Niezależnie od tej decyzji, w oficjalnych informacjach przekazywanych przez przedstawicieli PKP InterCity przewoźnik ten wprowadził już system odszkodowań dla pasażerów w przypadku opóźnień pociągów w postaci bonów uprawniających do zniżki na inne połączenia.

Wszystkich konsumentów podróżujących koleją po Europie zachęcamy do kontaktu z Europejskim Centrum Konsumentckim. **W razie problemów z dochodzeniem swoich praw pomocy i informacji udziela eksperci ECK Polska pod tel. 22 / 55 60 118 lub info@konsument.gov.pl.**

Pełną treść Rozporządzenia 1371/2007 można znaleźć pod adresem:

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:PL:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:PL:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:PL:PDF)

Komunikat Centrum Informacyjnego Rady Ministrów z dn. 24.11.2009:

<http://www.kprm.gov.pl/s.php?doc=2066>

Europejskie Centrum Konsumentckie (ECK) działa w Polsce od roku 2005 na mocy porozumienia pomiędzy Komisją Europejską a Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Centrum należy do sieci ECC-Net działającej w krajach członkowskich Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii. ECK prowadzi działalność informacyjno-doradczą dla konsumentów w zakresie ich praw w Unii Europejskiej oraz pomaga w polubownym rozwiązywaniu sporów transgranicznych. Centrum jest łącznikiem pomiędzy indywidualnymi konsumentami mieszkającymi w krajach UE, a różnymi organizacjami i instytucjami rozwiązującymi poszczególne problemy konsumentów, w tym m.in. centra sieci ECC-Net i FIN-Net w Unii Europejskiej, Islandii i Norwegii, UOKiK, Wojewódzkie Urzędy Marszałkowskie, Miejscy i Powiatowi Rzecznicy Konsumentów, Arbiter Bankowy, Biuro Rzecznika Ubezpieczonych, Urząd Lotnictwa Cywilnego, Urząd Komunikacji Elektronicznej, pozarządowe organizacje konsumentckie.

Więcej informacji:

Europejskie Centrum Konsumentckie

Tel. 022 55 60 118

E-mail: media@konsument.gov.pl

lub info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

*** **

Co europejski konsument wiedzieć powinien sprawdź na www.konsument.gov.pl

Chcesz wiedzieć więcej? Zaprenumeruj newsletter Europejskiego Centrum Konsumentckiego:

subscribe@konsument.gov.pl.