

Rekompensata za spóźniony pociąg - kiedy i ile możesz odzyskać?

Kategoria: Komunikacja i Transport

Opublikowano: środa, 25, luty 2026 16:43

Ewelina Kocemba

Odsłony: 534

Opóźnienie pociągu może oznaczać prawo do rekompensaty finansowej. W określonych przypadkach pasażer może otrzymać zwrot części ceny biletu, a niezależnie od tego - dochodzić odszkodowania za poniesioną szkodę.

Rekompensata z rozporządzenia UE

Kwestie rekompensaty za opóźniony pociąg reguluje art. 19 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Minimalna wysokość rekompensaty wynosi 25% ceny biletu - przy opóźnieniu od 60 do 119 minut oraz 50% ceny biletu – przy opóźnieniu 120 minut i więcej. Decydujące znaczenie ma czas opóźnienia w przyjeździe do stacji docelowej wskazanej na bilecie.

Aby otrzymać rekompensatę, należy złożyć reklamację do przewoźnika:

- przez formularz internetowy (zgodnie z informacjami na stronie przewoźnika),
- pocztą tradycyjną,
- w kasie biletowej prowadzącej sprzedaż jego biletów.

Wystarczy podać numer biletu lub inne dane pozwalające zidentyfikować umowę przewozu. Nie trzeba dołączać zaświadczenia o opóźnieniu, ponieważ przewoźnik dysponuje takimi informacjami w swoim systemie.

Co do zasady przewoźnik realizuje rekompensatę w formie bonu na zakup kolejnego biletu. Jednak na wyraźny wniosek pasażera musi wypłacić ją w formie pieniężnej (np. przelewem lub przekazem pocztowym). Rekompensata przysługuje tylko wtedy, gdy jej wartość przekracza minimalny próg ustalony przez przewoźnika (nie wyższy niż 4 euro). Przykładowo w PKP Intercity próg ten wynosi obecnie 16 zł.

W Polsce rekompensaty z rozporządzenia UE dotyczą obecnie:

- krajowych pociągów dalekobieżnych (EIP, EIC, IC, TLK),
- interREGIO (IR),
- ŁKA „Sprinter” (ŁS),
- połączeń międzynarodowych.

Nie obejmują one natomiast miejskich, podmiejskich i regionalnych pociągów (np. Kolei Mazowieckich, Kolei Dolnośląskich, POLREGIO, SKM), z wyjątkiem wskazanych połączeń dalekobieżnych uruchamianych przez przewoźników regionalnych.

Przy obliczaniu opóźnienia nie uwzględnia się części trasy przebiegającej poza terytorium UE, jeżeli przewoźnik wykaże, że tam doszło do opóźnienia.

Kiedy przewoźnik może odmówić wypłaty?

Przewoźnik może odmówić rekompensaty, jeśli udowodni, że opóźnienie było skutkiem:

Rekompensata za spóźniony pociąg - kiedy i ile możesz odzyskać?

Kategoria: Komunikacja i Transport

Opublikowano: środa, 25, luty 2026 16:43

Ewelina Kocemba

Odsłony: 534

- nadzwyczajnych okoliczności niezwiązanych z ruchem kolei (np. ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne, kryzysy zdrowotne),
- winy podróżnego,
- zachowania osoby trzeciej, którego nie dało się uniknąć (np. osoby na torach, kradzież infrastruktury, działania organów ścigania, sabotaż, terroryzm).

Odszkodowanie na podstawie prawa krajowego – dla wszystkich pasażerów

Niezależnie od rekompensaty z rozporządzenia UE, pasażer każdego rodzaju pociągu może dochodzić odszkodowania na podstawie Kodeksu cywilnego (art. 363 §1 i 471 k.c.) oraz ustawy - Prawo przewozowe (art. 62 ust. 2). Przewoźnik odpowiada za szkodę poniesioną wskutek opóźnienia lub odwołania pociągu. Co istotne, nie może powoływać się na brak winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa - fragment ten został uznany za niezgodny z Konstytucją przez Trybunał Konstytucyjny.

W przeciwieństwie do rekompensaty ryczałtowej, tutaj konieczne jest wykazanie rzeczywistej szkody (np. przedstawienie rachunków potwierdzających poniesione koszty, które pozostają w związku z opóźnieniem). Nie jest to więc odszkodowanie za sam fakt opóźnienia, lecz za konkretną, udokumentowaną stratę materialną.

Co ważne otrzymanie rekompensaty ryczałtowej z rozporządzenia UE nie wyklucza dochodzenia odszkodowania na podstawie przepisów krajowych. Oba roszczenia można zgłosić w jednej reklamacji.

Kiedy przewoźnik nie odpowiada za szkodę?

Może się zwolnić z odpowiedzialności, jeśli opóźnienie było skutkiem zdarzeń nadzwyczajnych:

- całkowicie od niego niezależnych,
- których nie mógł przewidzieć,
- których skutkom nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności (np. zerwanie sieci trakcyjnej przez nawałnicę, potrącenie osoby postronnej).

Do zdarzeń nadzwyczajnych nie zalicza się natomiast zwykłej awarii taboru niewywołanej czynnikami zewnętrznymi.

Jeżeli reklamacja zostanie odrzucona lub odpowiedź przewoźnika jest niesatysfakcjonująca, pasażer może skierować sprawę do sądu (po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego) lub złożyć wniosek do Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego w celu polubownego rozwiązania sporu.

Źródło: UTK