Késésigazolás, kártérítés

Késett a vonatom, kaphatok kártérítést?

Mi az a késési biztosítás?

Egy anyagi jellegű kompenzáció, amelyre utasaink jogosultak, ha helyközi autóbusz, HÉV vagy vasúti járaton belföldi viszonylatban legalább 20 perc késéssel érkeztek meg és menetjegyüket nem térítették vissza.

Egyúti menetjeggyel utazva a késési biztosítás mértéke a menetjegy árának 50%-a.

A területi érvényességű napijeggyel/bérlettel utazó utas a termék árának 10%-ával megegyező mértékű jóváírást kap, amit a következő, azonos típusú (vagy azonos árú) területi érvényességű menetjegy vásárlásánál használhat fel, ha a területi érvényességű menetjegy teljes érvénytartama alatt igénybe vett járatok 20 percet meghaladó késéseinek száma száma meghaladja az alábbiakban meghatározott értékeket:

Termék teljes érvénytartama	Összegyűjtendő késések száma
<=24 óra	1 késés
2 nap - 7 nap	2 késés
8 nap - 14 nap	3 késés
15 nap - 21 nap	4 késés
22 nap - 1 hónap	5 késés
1 hónapnál hosszabb	minden megkezdett hónap: 5 késés

Hogyan igényelhetek késési biztosítást?

Elektronikusan, viszonylati menetjegy felhasználása esetén:

Elektronikus, viszonylati jegyek kártérítése automatikusan megtörténik arra a késett járatra vonatkozóan, melyre a jegyet megvásárolták.

Továbbá a késési biztosítás igénybevételéhez a MÁVPlusz applikációban (vagy jegy.mav.hu oldalon) papír alapú viszonylati menetjegy berögzítésére is lehetőség van az utazást követő 72 órán belül.

Elektronikusan, bérletek és napijegyek felhasználása esetén:

Az online vásárolt bérletek, napijegyek esetében utazás során ki kell választani az igénybe vett járatot, amelyre vonatkozóan a rendszer automatikusan rögzíti, ha a jegy érvényességi idején területén belül a járat legalább 20 percet késett.

Egyebekben az applikációban lehet berögzíteni a papír alapon vásárolt terület alapú bérleteket/napijegyeket is. A kellő számú késés összegyűlésekor az utas a MÁVPlusz applikációban automatikusan egy elektronikus kuponkódot kap, amit a következő, azonos típusú napijegy/bérlet vásárlásakor tud felhasználni.

Egyéb igénybenyújtási lehetőségek:

A MÁVPlusz **applikációba be nem rögzített papír alapú, viszonylati menetjegy** felhasználása esetén a késési biztosítással kapcsolatos kérelmét és eredeti menetjegyeit az utazást követő 72 órán belül bármely pénztárunkban be tudja nyújtani. Amennyiben az helyben nem kifizethető, igényét pénztárunk befogadja és továbbítja a megfelelő szervezeti egység felé.

A MÁVPlusz **applikációba be nem rögzített papír alapú napijegyek, bérletek** esetében össze kell gyűjteni a megfelelő számú késési igazolást, amit online [1], pénztárban, vagy az igénybe vett járat fedélzetén lehet beszerezni. A jóváíráshoz a következő, azonos típusú termék vásárlásakor a pénztárban be kell mutatni az érintett napijegyet/bérlet és a késési igazolásokat.

Amennyiben az utas **Késési biztosításra lenne jogosult, de az a fentiek szerint nem történik meg**, akkor az utas az Ügyfélszolgálathoz [2] fordulhat. Ebben az esetben kérjük, hogy menetjegyét vagy bérletét, napijegyét mellékelje igénye mellé. Elektronikus vásárlás beazonosításához adja meg a vásásláskor használt felhasználó nevét, és a vásárlás idejét. Amennyiben késési igazolás is került kiállításra utazása során, kérjük, azt is csatolja igényéhez, valamint adja meg postacímét és bankszámlaszámát.

Kérhetek átalány-kártérítést a késési biztosítás mellett a belföldi feláras vonatok késése esetén?

A Késési biztosítás alapján kifizetett összeg az átalány- kártérítés összegébe beleszámít. Továbbá az esetek többségében a késési biztosítás összege azonos vagy nagyobb az átalány-kártérítés alapján igényelhető összegnél. Így átalány-kártérítés kérhető, de csak abban az elvi esetben javasolt, ha az átalány-kártérítés összege nagyobb mint a késési biztosítás alapján igényelhető összeg.

Belföldi utasaink átalány-kártérítésre jogosultak a felár megfizetésével igénybe vett vonat késése esetén, ha a menetjegy árát nem térítették vissza, illetve ha a késési biztosítás összege nem haladta meg az átalány-kártérítésként kifizetendő összeget. Az átalány-kártérítés mértéke:

- 30 – 119 perc késéssel történő érkezés esetén a menetjegy árának 25%-a,
- 120 perc vagy annál nagyobb késéssel történő érkezés esetén a menetjegy árának 50%-a

Az átalány-kártérítési igényt az Ügyfélszolgálathoz [2] kell benyújtani. Az átalány-kártérítéssel kapcsolatos részletes tájékoztatást Üzletszabályzatunk [3] II. fejezet 1.4. pontjánál olvashat.

Nemzetközi vasúti menetjegy/bérlet esetén igényelhető-e késési biztosítás?

Késési biztosítás nemzetközi menetjegyre/napijegyre/bérletre nem igényelhető.

Nemzetközi menetjegy esetén az utas – *az utazási jog elvesztése nélkül* – átalány-kártérítést kérhet a vasúti társaságtól a vonatnak az utas átszállási állomására vagy célállomására késéssel történő érkezése esetén, amennyiben a menetjegy árát nem térítették vissza. A késés esetén fizetendő legalacsonyabb átalány-kártérítések a következők:

- a menetjegy árának 25 %-os visszafizetése 60–119 perces késéssel történő érkezés esetén;
- a menetjegy árának 50 %-os visszafizetése 120 perces, vagy azt meghaladó késéssel történő érkezés esetén.

Az átalány-kártérítési igényt az Ügyfélszolgálathoz [2] kell benyújtani Visszaterítési/Kártérítési igénybejelentő lap [4] kitöltésével és az eredeti menetjegyekkel együtt.

A nemzetközi heti- és havijegyek esetén a késés miatti átalány-kártérítésnél a 60 perc feletti késés kerül figyelembe vételre. Az átalánykártérítés alapja az egy utazásra jutó jegyár (heti bérletnél 10 utazás, havi bérletnél 40 utazás).

A késésekről igazolás beszerzése is szükséges, ami a vonaton a jegyvizsgálótól, vagy az érkezési állomáson az állomási személyzettől kérhető. Ausztriai célállomás esetén a késésigazolás a https://www.oebb.at/de/fahrplan/verspaetungsbestaetigung [5] oldalon is beszerezhető. Az igazolásokat meg kell őrizni és azokat a bérlettel együtt, az általános szabályok szerint kell a Visszaterítési/Kártérítési igénybejelentő lap [4] kitöltésével az ügyfélszolgálathoz benyújtani.

Bérletem van, így is jogosult vagyok az átalány kártérítésre?
Belföldi forgalomban a területi érvényességű jeggyel, bérlettel (pl.: Országbérlet, Magyarország24) feláras vonaton történő utazás esetén az átalánykártérítés alapja a jegy, bérlet árának a bérlet érvényességi időszakában az egy napra eső rész fele.

A Késési biztosítás alapján kifizetett összeg az átalánykártérítés összegébe beszámít.

A vonat vagy busz késése miatt lekéstem a repülőjáratomat. Megtérítik a káromat?
Járataink késése vagy kimaradása esetén utasaink – a vonatkozó előírások betartásával, továbbá a megadott feltételek teljesülése esetén – kártérítésre jogosultak. Ennek feltételeiről, továbbá a kártérítési igények benyújtásának módjáról az Üzletszabályzatokban [6]olvashat részletesen.

Megye24, Magyarország24 napijegyem van, így is megtérítik a káromat?
A Késési biztosítás [7] a Megye24 és a Magyarország24 napijeggyel történő utazás során is érvényesíthető. Járataink késése vagy kimaradása esetén utasaink – a vonatkozó előírások betartásával, továbbá a megadott feltételek teljesülése esetén – kártérítésre jogosultak. Ennek feltételeiről, továbbá a kártérítési igények benyújtásának módjáról az Üzletszabályzatokban [6]olvashat részletesen.

Hol kaphatok késésigazolást?
Az utas kérésére a késésről (ide értve a késés miatti csatlakozás mulasztást is) vagy kimaradásáról, valamint az azt okozó akadály tényéről és időtartamáról a Társaság igazolást állít ki. A **vonattal** történő utazás esetén a szükséges igazolásokat a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a tényt feljegyzi az utas menetjegyére. Amennyiben helyszíni munkatársunk bármilyen okból nem tudja kiállítani az igazolást, kérjük, forduljon Ügyfélszolgálatunkhoz [8]. **HÉV-en** történő utazás esetén a késésről a BKK ügyfélszolgálatának elérhetőségein igényelhető igazolás: a társaság elektronikus bejelentő felületén [9] vagy a +36 1 3 255 255-ös telefonszámon.

[<< Vissza a kategóriákhoz [10]](#) [Tovább az ügyfélszolgálathoz >> [8]](#)

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/gyik/kesesigazolas-karterites

Hivatkozások
[1] https://kerdoiv.mavcsoport.hu/form/kesesi-igazolas [2] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/uzenetkuldes [3] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_2026._07._01.pdf [4] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/visszateriteskarterites_igenylolap_01-2_2025-01-28.pdf [5] https://www.oebb.at/de/fahrplan/verspaetungsbestaetigung [6] https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/uzletszabalyzatok [7] https://www.10vallalas.hu/kesesi-biztositas [8] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat [9] https://bkk.hu/onlineform/ [10] https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/gyik/gyakran-ismetelt-kerdesek