Késésigazolás, kártérítés

Késett a vonatom, kaphatok kártérítést?
Belföldi utazás során az alábbi kártérítési lehetőségek érhetők el:

1. Késési biztosítás

Ha az utas helyközi járaton kizárólag **belföldön** utazva a jegyen feltüntetett célállomásra – területi érvényességű jeggyel, bérlettel utazva az úticélhoz – legalább 20 perc késéssel érkezett, jogosult a késési biztosításra.

Egyúti menetjeggyel utazva ha az utas által igénybe vett járat a menetjegyen feltüntetett célállomásra legalább 20 perc késéssel érkezik, az utas kompenzációra jogosult, amelynek mértéke a menetjegy árának 50%-a. A Késési biztosítást legegyszerűbben az új MÁV+ applikációban lehet érvényesíteni, ahol lehetőség van a pénztárban, automatában vásárolt jegy berögzítésére is. Ebben az esetben a késési biztosítás kifizetése automatikusan megtörténik. A nem online vásárolt, vagy a MÁV+ appba be nem rögzített jegyekre a kompenzáció kifizetése a jegypénztárakban történik.

A területi érvényességű menetjeggyel utazó utas a termék árának 10%-ával megegyező mértékű jóváírást kap, amit a következő, azonos típusú területi érvényességű menetjegy vásárlásánál használhat fel, ha a területi érvényességű menetjegy teljes érvénytartama alatt igénybe vett járatok 20 percet meghaladó késéseinek száma napijegy esetében legalább 1, bérlet esetében legalább 5.

A Késési biztosítást legegyszerűbben az új MÁV+ applikációban lehet érvényesíteni, ahol lehetőség van a pénztárban, automatában vásárolt jegy vagy bérlet berögzítésére is. Az applikációban utazás során ki kell választani az igénybe vett járatot, amelyre vonatkozóan a rendszer automatikusan rögzíti, ha a jegy/bérlet érvényességi területén belül a járat legalább 20 percet késett. A kellő számú késés összegyűlésekor az utas a MÁV+ applikációban automatikusan egy elektronikus kuponkódot kap, amit a következő, azonos típusú jegy/bérlet vásárlásakor tud felhasználni. A nem online vásárolt, vagy a MÁV+ appba be nem rögzített jegyek, bérletek esetében késési igazolást kell a késésről kérni. A jóváíráshoz a következő, azonos típusú termék vásárlásakor a pénztárban be kell mutatni az érintett jegyet/bérlet és a késési igazolásokat.

Ha az utas Késési biztosításra lenne jogosult, de az a fentiek szerint nem történik meg, az utas az Ügyfélszolgálathoz fordulhat.

A Késési biztosítás alapján kifizetett összeg az átalánykártérítés összegébe beszámít.

2. Átalánykártérítés

Belföldi forgalomban a felár megfizetésével igénybe vett közvetlen vonat késése esetén az utas az alábbi mértékű átalány-visszatérítésre jogosult a menetjegyen feltüntetett indulási állomás és célállomás között.

- 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.

Nem kérhető kártérítés, ha az Utas nem rendelkezett menetjeggyel vagy helyjeggyel. Ha az átalány-kártérítés számított összege nem haladja meg az 1 000 Ft-ot, azt a vasúttársaság nem fizeti ki. Ugyanazon utas több, egyenként 1000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúttársaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1 000 Ft-ot.

Ha jegyét jegyautomatából vagy jegypénztárban váltotta:

Az állomási pénztárainknál egyéb feltételek függvényében az utazás napjától számított 14 napon belül teljesítjük a kifizetéseket, ezt követően az átalány-kártérítési igényt az Ügyfélszolgálathoz kell benyújtani. Utóbbi esetében, kérelmét és eredeti menetjegyeit az utazást követő 72 órán belül az Ügyfélszolgálatunkhoz [1]tudja benyújtani. Beadványát ezen túl bármely pénztárunk is befogadja, illetve továbbítja a megfelelő szervezeti egység felé.

Ha jegyét elektronikus úton váltotta:

Ebben az esetben a kártérítés kifizetése csak központilag lehetséges. Az igény pénztárban történő benyújtása a kártérítési igénybejelentő lap kitöltésével lehetséges, az utazást követő 72 órán belül. Az igény elektronikus úton, az eszrevetel [KUKAC] mavcsoport.hu (subject: K%C3%A1rt%C3%A9r%C3%ADt%C3%A9si%20ig%C3%A9ny) e-mail címen vagy az erre a célra szolgáló űrlappal [2] is jelezhető. Ebben az esetben kérjük, hogy e-vonatjegyét (PDF) is csatolja igénye mellé, vagy a 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 be. Minden esetben meg kell adni a vásárolt és utazáshoz felhasznált menetjegy egyértelmű beazonosításához szükséges adatokat (jegysorszám, vagy felhasználónév és vásárlás ideje), valamint a postacímét, vagy bankszámlaszámát melyre a kifizetést igényli.

A MÁV alkalmazással [3] vásárolt jegyekre ugyanezen szabályok alkalmazandók.

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 [4]olvashat részletesen.

Megye24, Magyarország24 napijegyem van, így is megtérítik a káromat?
A Késési biztosítás [5] 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 [4]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 [1]. **HÉV-en** történő utazás esetén a késésről a BKK ügyfélszolgálatának elérhetőségein igényelhető igazolás: a társaság elektronikus bejelentő felületén [6] vagy a +36 1 3 255 255-ös telefonszámon.

[<< Vissza a kategóriákhoz [7]](#) [Tovább az ügyfélszolgálathoz >> [1]](#)

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

Hivatkozások
[1] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat [2] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/uzenetkuldes [3] https://www.mavcsoport.hu/avapp [4] https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/uzletszabalyzatok [5] https://www.10vallalas.hu/kesesi-biztositas [6] https://bkk.hu/onlineform/ [7] https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/gyik/gyakran-ismetelt-kerdesek