



Késésigazolás, kártérítés

Késett a vonatom, kaphatok kártérítést?

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 [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 igény elektronikus úton, az eszrevétel [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 [úrlappal](#) [2] is jelezhető. Ebben az esetben kérjük, hogy e-vonatjegyét (PDF) is csatolja igénye mellé, vagy a vásárlás beazonosításához adja meg a vásárláskor 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 használt 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 bérlettel vagy bérlet jellegű más jeggyel, igazolvánnyal történő utazás esetén az átalány-kártérítés alapja az ugyanazon viszonylatra érvényes teljesárú egy útra szóló menetjegy ára, tanuló bérlet esetén az ugyanazon viszonylatra érvényes 90%-os mérséklésű egy útra érvényes menetjegy ára. Belföldi forgalomban a területi érvényességű bérlettel (Országbérlet és Vármegyebérlet) történő utazás esetén az átalánykártérítés alapja a bérlet árának a bérlet érvényességi időszakában az egy napra eső rész fele.

A vonat vagy busz késése miatt lekéstem a repülőjáromat. 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.

Vármegye24, Magyarország24 napijegyem van, így is 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.

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 tényét 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](#) [5] vagy a +36 1 3 255 255-ös telefonszámon.

[<< Vissza a kategóriákhoz](#) [6]

[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://bkk.hu/onlineform/> [6]

<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/gyik/gyakran-ismetelt-kerdesek>