

Azonosító	A bejelentés tartalmi kivonata	Státusz	Vizsgálat eredménye
1382858	A bejelentő a repülőtéri vonaljegy online értékesítésével, árusításával és használhatóságával kapcsolatban kér átfogó tájékoztatást	lezárt	<p>Budapest Főváros Főjegyzője a Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet 1. § (1) bekezdése szerint kijelölt Közlekedésszervező BKK Zrt. bevonásával a Bejelentő közérdekű bejelentésében megfogalmazott kérdéseire az alábbi válaszokat adta:</p> <p>1. A jegy automatákból és az applikációból a 100E jegy vásárlási lehetőségek kikerültek. Az automata hálózathoz 2020. október 3-ára távolították el a jegyek, a mobil applikációban 2020. szeptember 24-től nem elérhetők.</p> <p>2. A Közlekedő Tömeg által megírt 14 millió forintos károkozás vonatkozásában a Főjegyző megírta, hogy a BKK Zrt. a jegyek inaktiválását érintő technikai nehézség ellenére minden csatornán tájékoztatta ügyfeleit már a sajtómegjelenést megelőzően a 100E vonal átmeneti szünetelésével kapcsolatban. A BKK Zrt. honlapján, a Futár applikációban, valamint a megállóhelyi tájékoztatókon is széles körben elérhetővé tették az erről szóló tájékoztatást. (https://bkk.hu/repuloterbusz/ ; https://bkk.hu/en/airport-shuttle/). A személyes értékesítési csatornákon (bérletpénztárak, ügyfélközpontok) szintén külön felhívták a jegy után érdeklődő ügyfelek figyelmét a járat átmeneti szünetelésére, továbbá a korábban megvásárolt, de fel nem használt jegyeket is díjmentesen váltották vissza, ahogy teszik ezt a továbbiakban is. A 100E vonalának főbb csomópontjainál található automatáikon (Liszt Ferenc Repülőtér, Kálvin tér, Deák Ferenc tér) az automaták külön képernyőjén hívták fel a figyelmet arra, hogy aktuálisan nem közlekedik a járat. Jelenleg már minden jegyautomata képernyőjén látható az üzenet a jegyvásárlási lehetőség inaktívra tétele ellenére is. A mobiljegyként megvásárolt jegyek – ahogy eddig is – bármikor visszaválthatók az érvényesítést megelőzően, így ha nem kívánja az utas megtartani a jegyét a járat újraindulásáig, akkor kényelmesen és költségmentesen visszaválthatja a mobiltelefonján. Amennyiben valaki papír alapú jegyet vásárolt, és nem kíván a visszaváltásával foglalkozni, akkor ellenőreik a repülőtér és a belváros között, oda-vissza irányban egyaránt elfogadják a 100E-re szóló papír alapú jegyet is.</p> <p>3. Az eset következményeivel kapcsolatban a Főjegyző megírta, hogy a Budapesti Közlekedési Központ a személyes felelősség kérdésében megtette a szükséges lépéseket, melynek eredményeként sor került vezető beosztású munkaviszony megszüntetésére is.</p> <p>4. A megvásárolt jegyek ellenértéke (14 millió forint) felhasználását illetően a Főjegyző kiemelte, hogy az ügyfelek által megvásárolt jegyek ellenértéke nem „talált pénz”. A 100E vonal járatai a repülőtér forgalmához igazodva jelenleg csak átmenetileg nem üzemelnek, azonban az utasforgalom megfelelő növekedése esetén bármikor újra indulhatnak. A repülőtéri vonaljegy érvényességi időhöz nem kötött, így egy tetszőleges későbbi időpontban – akár évek múlva is – fel lehet használni a megvásárolt jegyeket.</p>

		<p>Természetesen amennyiben a vásárló nem kívánja később felhasználni a megvásárolt jegyét, azt bármikor visszaválthatja akár a BKK Zrt. ügyfélszolgálatain, akár a mobiljegy applikációban.</p> <p>A BKK Zrt. által kiadott 2020.október 3-i közlemény alapján (https://bkk.hu/2020/10/bkk-modositotta-jegyautomatak-szoftveret-mar-nem-vasarolhato-repuloteri-jaratra-es-hajokra-ervenyes-termek/) azon összegeket sem használja fel a Társaság, amelyet nem váltanak vissza az ügyfelek, hanem ezen összeget jótékony célra fogja felajánlani.</p> <p>5. Azzal kapcsolatban, hogy mennyi ideig árulták ezt a jegytípust a nem üzemelő járatra a Főjegyző megírta, hogy a 100E járat üzemeltetését a koronavírus miatt 2020 április 1-jén állították le. A járat szüneteltetése a pandémiás helyzetből adódó bizonytalanság miatt átmeneti volt, igaz, a reptér alacsony forgalma miatt azóta sem indították újra. A járat átmeneti felfüggesztésének kommunikációját a BKK Zrt. a személyes értékesítési csatornákon (ügyfélközpontok, pénztárak) azonnal megkezdte, a jegyek értékesítését az 1. pont szerint leállították.</p> <p>6. Azzal kapcsolatban, hogy a repülőtér és a belváros között elfogadják-e a 100E-re szóló jegyet más járatokra, a Bejelentő szerint ellentmondásos információkat közölt a BKK Zrt. https://bkk.hu/repuloterbusz/; https://bkk.hu/repuloteri-vonaljegy/</p> <p>A Főjegyző tájékoztatása szerint a 100E járatra váltott jegy ára (900 Ft) magasabb, mint az alternatív útvonalakon történő utazás költsége (2 db vonaljegy 700 Ft vagy 1 db átszállójegy 530 Ft – ezek használatával megoldható a Repülőtér és a Deák Ferenc tér közötti utazás. Ennek megfelelően a BKK Zrt. arra kéri az érintett ügyfeleket, hogy a felhasználni nem kívánt jegyeket váltsák vissza a fentiekben részletezettek szerint. Ezen túlmenően azon ügyfelek számára is keresik a legjobb megoldást, akik bár megvásárolták a 100E jegyet, annak visszaváltásával nem kívánnak időt tölteni. Nekik biztosítják, hogy amennyiben 100E jegyet kezelnek a reptér és Deák Ferenc tér között, akkor ezzel megoldott legyen az utazásuk. Erről belső utasításban tájékoztatták az érintett kollégáikat.</p>
--	--	--