



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

KÖZLEMÉNY
a KÖFÁT/30107-6/2024/VISZ iktatószámú döntésről

Eljáró hatóság megnevezése:	Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)
Az ügy száma:	KÖFÁT/30107/2024/VISZ
Az ügy tárgya:	a 77/18963/2024/START iktatószámú panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumban a jogorvoslati lehetőségről szóló téves tájékoztatás nyújtása
Az ügyfelek neve és székhelye/lakcíme:	MÁV-START Zrt. 1091 Budapest, Üllői út 131. [SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő) [LAKCÍM]

Bejelentő panaszja 2024. május 22-én érkezett meg a vasúti igazgatási szervhez. Bejelentő panaszában sérelmezte, hogy a MÁV-START Zrt. tévesen tájékoztatta a vasúti igazgatási szervnél kezdeményezhető jogorvoslati eljárásra vonatkozó határidőről, az nem felel meg a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 18. § (2) bekezdésében foglalt előírásoknak.

A vasúti igazgatási szerv Bejelentő megkeresése alapján a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumon szereplő jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatás vizsgálata tárgyban 2024. május 31. napján hivatalból hatósági ellenőrzést indított.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/30107-2/2024/VISZ iktatószámú döntésében megállapította, hogy a tényállás tisztázása érdekében szükséges a MÁV-START Zrt. adatszolgáltatása arra vonatkozóan, hogy a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumok jogorvoslati lehetőségekről szóló részében

- miként tájékoztatja panaszosokat arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben a vasúti igazgatási szervhez fordulhatnak,
- miként teljesíti az Sztv. 18. § (2) bekezdésének megfelelő jogorvoslati tájékoztatást.

A MÁV-START Zrt. a vasúti igazgatási szerv részére megküldött 77/24434/2024/START iktatószámú válaszlevelében úgy nyilatkozott, hogy általános érvénnyel valamennyi, az Sztv. 18. § (8) bekezdése szerinti panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumában tájékoztatja a panaszost az Sztv. 18. § (2) bekezdésében rögzített jogosultságáról, a dokumentumban foglalt érdemi indoklást és annak keltezését követően. A tájékoztatóban minden esetben szerepel a vasúti igazgatási szerv, mint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság, pontos megnevezésével és elérhetőségével együtt.

A Bejelentő részére megküldött panaszkezelést lezáró dokumentumot postai úton, papír alapon kézbesítették, mely a vasúti igazgatási szervvel összefüggő tájékoztatást az alábbiak szerint tartalmazta: *„Amennyiben a panaszkezelési eljárás nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, panaszt benyújtani az Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szervéhez a vasúti társaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül, a panaszkezelést lezáró dokumentum és a panasz együttes, postai úton (a 1442 Budapest, Pf. 89. címre) vagy elektronikus úton (Hivatali kapu: EKMVISZ, KRID: 268737368, E-Papír szolgáltatás igénybevétele esetén a címzett: Építési és Közlekedési Minisztérium (ÉKM) Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság) történő megküldésével lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül visszautasítja.”*

Válaszlevelében a MÁV-START Zrt. tájékoztatta továbbá a vasúti igazgatási szervet, hogy a fenti tájékoztatás valamennyi dokumentum végén feltüntetésre kerül, függetlenül attól, hogy az a panaszos részére elektronikus levélben vagy postai úton kerül kézbesítésre. Összegzésképp a MÁV-START Zrt. úgy nyilatkozott, hogy az Sztv. 18. § (2) bekezdése szerinti kötelezettségét a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumok végén foglaltak rögzítésével teljesíti, és ez a jelen hatósági ellenőrzés tárgyát képező esetben is így történt.

A vasúti igazgatási szerv megvizsgálta a rendelkezésre álló dokumentumokat, valamint a hatályos jogszabályi rendelkezéseket, és az alábbi megállapításokra jutott.

Az Sztv. 18. § (2) bekezdése alapján *„Vasúti személyszállítás esetén panaszt benyújtani a vasúti társaság vagy közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 3 hónapon belül lehet. A vasúti társaság vagy a közlekedésszervező a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatni köteles a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben a vasúti igazgatási szervhez fordulhat. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panasz vizsgálatát a vasúti igazgatási szerv mellőzi. (...)”*

Fentiekre tekintettel a vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. Bejelentő részére megküldött 77/18963/2024/START iktatószámú válaszlevelében (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumban) Bejelentőt tévesen tájékoztatta a vasúti igazgatási szerv felé benyújtható panasz benyújtási határidejéről.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette az Sztv. 18. § (2) bekezdését, ezért a vasúti igazgatási szerv az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján a 77/18963/2024/START iktatószámú panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumban a jogorvoslati lehetőségről szóló téves tájékoztatás nyújtása tárgyban 2024. július 2. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv a hivatkozott ellenőrzés keretében megállapította az Sztv. 18. § (2) bekezdésének megsértését, és ezzel az Sztv. 17. § (1) bekezdésének megsértését.

Tekintettel arra, hogy a jogsértés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható, a vasúti igazgatási szerv a jogsértés nyomán a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény 6. § (3) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt alkalmazta a MÁV-START Zrt.-vel szemben.

Fentiek alapján a vasúti igazgatási szerv a KÖFÁT/30107-5/2024/VISZ iktatószámú határozatában megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. Bejelentő részére megküldött 77/18963/2024/START iktatószámú válaszlevelében (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumban) Bejelentőt a vasúti igazgatási szerv felé történő panasz benyújtásának határideje tekintetében nem megfelelően tájékoztatta.

A MÁV-START Zrt. a fentiekkel közigazgatási szabályszegést valósított meg, ezért a vasúti igazgatási szerv a MÁV-START Zrt.-t figyelmeztette, egyben felszólította, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/30107-6/2024/VISZ iktatószámú határozata ellen közigazgatási per indítható. A beadványt – a Fővárosi Törvényszék címzett megjelölésével – a Vasúti Igazgatási Szervhez a felülvizsgálni kért döntés közlésétől számított 30 (harminc) napon belül kell benyújtani. Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és az ügyfél jogi képviselője a közigazgatási perben elektronikus kapcsolattartásra kötelezett. A közigazgatási perre vonatkozó részletes szabályokat a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény tartalmazza.

A keresetlevél elektronikus úton történő benyújtására a <https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu> oldalon, a Dokumentumtár/Hatósági Koordinációs Főosztály menüpontban közzétett (közvetlenül a <https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu/hu/dokumentumtar?site=66214> linken

elérhető) ITM-VASUTIG-01-1-1 megjelölésű űrlap kitöltésével kerülhet sor, az ÁNYK program használatával. Az űrlapok benyújtásához Ügyfélkapu regisztráció szükséges.

Az eljárásban eljárási költség nem merült fel.

A KÖFÁT/30107-6/2024/VISZ iktatószámú határozat a Vasúti Igazgatási Szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

A közzététel napja: 2024. július 3.

*a Vasúti Igazgatási Szerv
vezetője*