



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

KÖZLEMÉNY
a KÖFÁT/30107-8/2024/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 panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumon szereplő jogorvoslati lehetőségről szóló téves tájékoztatás nyújtása
Az ügyfél neve:	MÁV-START Zrt.
Az ügyfél székhelye:	1091 Budapest, Üllői út 131.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: 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. (...)”

A MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzatának (a továbbiakban: Üzletszabályzat) IV. Fejezet 3.1. pontja alapján „Az Sztv. értelmében a vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (jelen pontban a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a vasúti társaság megsértette az Sztv. 17. § (1) bekezdésében hivatkozott valamely rendelkezést. E panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a vasúti társaság panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. A vasúti társaság a panaszkezelési eljárást lezáró levelében és honlapján tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint a vasúti igazgatási

szerv elérhetőségeiről. Panaszt benyújtani a vasúti társaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított három hónapon belül, ennek hiányában az Üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő három hónapon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervezethez benyújtott panaszok vizsgálatát a vasúti igazgatási szerv mellőzi. (...)”

Fentiekre tekintettel a vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumában a jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatásában az ügyfeleket tévesen tájékoztatja a vasúti igazgatási szerv felé benyújtható panasz benyújtási határidejéről, valamint a határidőn túl benyújtott panasz vasúti igazgatási szerv általi kezelésének módjáról.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsérti az Sztv. 18. § (2) bekezdésében és az Üzletszabályzat IV. Fejezet 3.1. pontjában foglaltakat, ezért a vasúti igazgatási szerv az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumon szereplő jogorvoslati lehetőségről szóló nem megfelelő tájékoztatás nyújtása tárgyban 2024. július 2. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/30107-8/2024/VISZ iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumának jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatásában a vasúti igazgatási szerv felé történő panasz benyújtásának határideje valamint a határidőn túl benyújtott panasz vasúti igazgatási szerv általi kezelésének módja tekintetében téves tájékoztatást nyújt, ezzel megsérti az Sztv. 18. § (2) bekezdését és az Üzletszabályzat IV. Fejezet. 3.1. pontját.

A vasúti igazgatási szerv a MÁV-START Zrt.-t kötelezte, hogy a jogszabálysértést a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumok jogorvoslati lehetőségről szóló tájékoztatásában a vasúti igazgatási szerv felé történő panasz benyújtásának határideje valamint a határidőn túl benyújtott panasz kezelésének módja tekintetében az Sztv. 18. § (2) bekezdésében és az Üzletszabályzat IV. Fejezet 3.1. pontjában foglaltaknak megfelelő tájékoztatás alkalmazásával a határozat közlését követő naptól számított 8 (azaz nyolc) napon belül szüntesse meg.

A MÁV-START Zrt. a fentiekkel közigazgatási szabályszegést valósított meg, ezért a jogszabálysértés elkövetése miatt a vasúti igazgatási szerv a MÁV-START Zrt.-t kötelezte, hogy a határozat közlését követő naptól számított 15 (azaz tizenöt) napon belül átutalással fizessen 1 500 000 Ft, azaz egymillió-ötszázezer forint utasjogi felügyeleti bírságot az Építési és Közlekedési Minisztérium Magyar Államkincstár által vezetett 10032000-00003582-09060096 számú számlájára.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/30107-8/2024/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/30107-8/2024/VISZ iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

A közzététel napja: 2024. július 3.

*a Vasúti Igazgatási Szerv
vezetője*