



## ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM

### VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

#### KÖZLEMÉNY

#### a KÖFÁT/31001-10/2024/VISZ iktatószámú döntésről

<b>Eljáró hatóság megnevezése:</b>	Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)
<b>Az ügy száma:</b>	KÖFÁT/31001/2024/VISZ
<b>Az ügy tárgya:</b>	utastájékoztatási kötelezettség elmulasztása
<b>Az ügyfelek neve és székhelye/lakcíme:</b>	MÁV-START Zrt. 1091 Budapest, Üllői út 131.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő) panaszja 2024. május 27-én érkezett meg a vasúti igazgatási szervhez. Bejelentő panaszához mellékelte a MÁV-START Zrt.-vel folytatott levelezését, amelyben előadta, hogy 2024. április 14. napján a 193-as számú HERNÁD InterCity vonat 392-es számú kocsiában Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton a vonat késésének mértéke vonatkozásában nem hangzott el hangos fedélzeti utastájékoztatás, a hivatkozott kocsi képernyős utastájékoztatás nem volt. Bejelentő leírása szerint „(...) A vonat Miskolcra késve indult, minden állomásra késéssel érkezett, minden köztes állomásról késve indult. A vonat (392-es, szlovák) kocsiában az út során egyszer sem hangzott el a késés tényére vonatkozó fedélzeti utastájékoztatás (bár a hangosítás egyébként működött), a kocsi képernyős utastájékoztatás nem volt. (...)”

A MÁV-START Zrt. 77/15608/2024/START iktatószámú levelében tájékoztatta Bejelentőt, hogy a feláras vonat késéséről minden esetben tájékoztatni kell a vonatkísérőnek az utasokat. Bejelentő észrevételét továbbították az érintett kollégák szolgálati feletteseinek, akik az utastájékoztatást végző munkavállalók figyelmét felhívták a pontosabb munkavégzésre.

A vasúti igazgatási szerv Bejelentő megkeresése alapján utastájékoztatási kötelezettség teljesítésének vizsgálata tárgyban 2024. május 30. napján hivatalból hatósági ellenőrzést indított.

A vasúti igazgatási szerv a hatósági ellenőrzés keretében adatszolgáltatásra kötelezte a MÁV-START Zrt.-t, amelynek keretében kérte, hogy szolgáltatson adatot arra vonatkozóan, hogy a vonat késésének mértéke vonatkozásában miként teljesítette a Személyszállítási Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) II. Fejezet 8.2.4. pontjában foglalt kötelezettségét 2024. április 14. napján a 193-as számú HERNÁD InterCity vonat 392-es számú kocsjában Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton.

A MÁV-START Zrt. adatszolgáltatásában az alábbiakat adta elő. 2024. április 14. napján a 193-as számú HERNÁD InterCity vonat 392-es számú kocsjában hibajegy nem volt utastájékoztató (hangos és vizuális) hiányosság kapcsán. A munkáltatói jogkörgyakorló az esettel kapcsolatban meghallgatta a vonaton szolgálatot teljesítő személyszállítási utazószemélyzetet, akik az esettel kapcsolatban elmondták, hogy ennyi idő távlatából nem emlékeznek pontosan az esetre, vagy arra, hogy bármilyen probléma merült volna fel. Mivel minden alkalommal bemonadják a 4 perc feletti késést, ezért határozottan azt állították, hogy az előírásnak megfelelően végezték az utastájékoztatót. Arra sem emlékeztek, hogy hibát jelzett volna nekik bármelyik utas, vagy kérdezett volna a késés mértékéről, ezért a kocsirol hibajegy és/vagy hibanapló sem készült. Az érintett személyzet meghallgatása szóban történt meg, jegyzőkönyvben is rögzített meghallgatásuk folyamatban van.

Fentiek alapján a vasúti igazgatási szerv a KÖFÁT/31001-5/2024/VISZ iktatószámú végzésében a tényállás tisztázása érdekében iratbemutatásra hívta fel a MÁV-START Zrt.-t, melyben kérte, hogy küldje meg részére a 14361/2024/START iktatószámú válaszlevelében hivatkozott

- a késésekre vonatkozó, a jegyvizsgálók számára a fedélzeti utastájékoztató tekintetében követendő belső előírást tartalmazó dokumentumot, valamint
- a tárgyi ügyben érintett személyzet meghallgatásáról készült jegyzőkönyvet.

A MÁV-START Zrt. a fenti megkeresésre a vasúti igazgatási szervhez 2024. július 12. napján érkezett 17543/2024/START iktatószámú levelével tett eleget.

Leveléhez mellékelte az 54/2020. (V. 14. MÁV-START Ért. 24.) sz. vezérigazgatói utasítást (az élszavas utastájékoztatói feladatok végrehajtásáról az emelt szintű szolgáltatást nyújtó vonatoknál) tartalmazó 2020/24. számú MÁV-START Értesítő (a továbbiakban: Utasítás) másolati példányát, valamint a személyes meghallgatásról készült jegyzőkönyvek másolati példányát.

Az Utasítás 4.4.4 (Hangos utastájékoztatóra vonatkozó előírások) pont a) alpontja szerint „(...) a vonat 5 perc, vagy azt meghaladó késését (...) kell közölni.”

Az utastájékoztatót végző jegyvizsgáló meghallgatásáról készített jegyzőkönyv alapján a jegyvizsgáló a nyilatkozata szerint a panaszban jelzett útszakaszon a késésekre vonatkozó

utastájékoztatási kötelezettség elmaradásával kapcsolatban konkrétumokra nem emlékezett.

A KAPELLA 2 menetvonal-igénylő informatikai rendszer adatai alapján 2024. április 14. napján a 193-as számú HERNÁD InterCity vonat Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton Mezőkövesd vasútállomásra 3 perc, Hatvan vasútállomásra 6 perc, Budapest-Keleti pályaudvarra 10 perc késéssel érkezett.

A vasúti igazgatási szerv az ügyben keletkezett valamennyi iratot megvizsgálta, a vonatkozó jogszabályi előírásokat áttekintette és a következőket állapította meg.

Az érintett jegyvizsgáló a személyes meghallgatása során az általánosan követett utastájékoztatási gyakorlatról számolt be, a konkrét esettel kapcsolatban többször és határozottan állította, hogy nem emlékszik. A jegyvizsgáló általános utastájékoztatási gyakorlatával kapcsolatban előadottak alapján nem lehet megalapozottan azt a következtetést levonni, hogy a jegyvizsgáló a tárgyi ügyben is teljesítette az utastájékoztatási kötelezettségeit. Az Utasítás a Mezőkövesdet érintő 3 perces késés vonatkozásában nem ír elő tájékoztatási kötelezettséget a jegyvizsgáló részére, így a jegyvizsgáló nyilatkozatából ezen megálló kapcsán azt a következtetést lehet levonni, hogy Mezőkövesd állomásra érkezést megelőzően nem történt meg a vonat késésének mértékére vonatkozó hangos utastájékoztatás.

Figyelembe véve, hogy Bejelentő az esetet és körülményeit a megkeresésében részletesen leírta, továbbá hogy a jegyvizsgáló a tárgyi ügyben megjelölt esetre nem emlékezett, azzal kapcsolatban hitelt érdemlően nem nyilatkozott, valamint az utastájékoztatási kötelezettség teljesítésére vonatkozóan a MÁV-START Zrt. sem tett nyilatkozatot, a vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a vonat Mezőkövesd, Hatvan és Budapest-Keleti állomásokra érkezését megelőzően a késés mértékére vonatkozó utastájékoztatás nem történt.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről II. Fejezet 9. cikk (2) bekezdésében, valamint az Üzletszabályzat II. Fejezet 8.2.4. pont c) alpontjában foglalt kötelezettségét, ezért a vasúti igazgatási szerv az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján utastájékoztatási kötelezettség elmulasztása tárgyban 2024. július 12. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/31001-10/2024/VISZ iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. 2024. április 14. napján a 193-as számú HERNÁD InterCity vonat 392-es számú kocsijában Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton elmulasztotta teljesíteni az EU rendelet) II. Fejezet 9. cikk (2) bekezdésében és az

Üzletszabályzat II. Fejezet 8.2.4. pont c) alpontjában foglalt utastájékoztatási kötelezettségét.

A MÁV-START Zrt. a fentiekkel közigazgatási szabályszegést valósított meg, ezért a vasúti igazgatási szerv a jogszabálysértések elkövetése miatt a MÁV-START Zrt.-t kötelezte, hogy a határozat közlését követő naptól számított 15 (azaz tizenöt) napon belül átutalással fizessen 120 000 Ft (azaz százhuszezer forint) utasjogi felügyeleti bírságot az Építési és Közlekedési Minisztérium Magyar Államkincstár által vezetett 10032000-00003582-09060096 számú számlájára.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/31001-10/2024/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/31001-10/2024/VISZ iktatószámú határozat a Vasúti Igazgatási Szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

**A közzététel napja: 2024. július 18.**

*a Vasúti Igazgatási Szerv  
vezetője*