



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

KÖZLEMÉNY
a KÖFÁT/41422-6/2024/VISZ iktatószámú döntésről

Eljáró hatóság megnevezése: Építési és Közlekedési Minisztérium
Vasúti Igazgatási Szerv
(a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)

Az ügy száma: KÖFÁT/41422/2024/VISZ

Az ügy tárgya: utastájékoztatási kötelezettség megsértése

**Az ügyfelek neve és
székhelye/lakcíme:** MÁV-START Zrt.
1091 Budapest, Üllői út 131.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő)
[LAKCÍM]

Bejelentő panaszja 2024. július 15-én érkezett meg a vasúti igazgatási szervhez. Bejelentő panaszában előadta, hogy a MÁV-START Zrt. jegykiadó automatájában elérhető, életkor alapján kiválasztható menetjegyfajták között az 50 %-os kedvezményre jogosult fiatal (18-25) kategóriába tartozó személyek és a felnőtt (25-65) kategória között átfedés van. Bejelentő szerint nem egyértelmű, hogy a 25 éves utas melyik kategóriába esik. Tekintettel arra, hogy 25 éves, Bejelentő a panaszában előadta, hogy *„Ez nincs sehol sem feltüntetve, így véleményem szerint jogosan hitettem azt, hogy én a fiatal csoportba tartozom, ennek ellenére pótdíjat szabtak ki rám, amit nem áll szándékomban kifizetni.”*

A MÁV-START Zrt. válaszlevelében arról tájékoztatta a Bejelentőt, hogy a 18 és 25 év közötti személyek tartoznak a fiatal és 50%-os mértékű utazási kedvezményre jogosult körbe. A válaszlevél szerint *„Azonban, amennyiben már betöltötte a 25. életévét, akkor a felnőtt utastípust kell választania”,* valamint a *„Amennyiben Ön már betöltötte a 25. életévét és nem megfelelő Utastípust választott, akkor a jegyvizsgáló munkatársunk szabályoknak megfelelően járt el”.*

A vasúti igazgatási szerv Bejelentő megkeresése alapján a díjakra és kedvezményekre vonatkozó tájékoztatási kötelezettség teljesítésének, valamint pótdíjfizetés jogcímének vizsgálata tárgyban 2024. július 17. napján hivatalból hatósági ellenőrzést indított.

A vasúti igazgatási szerv 2024. július 17. napján a Nyugati pályaudvar területén 11 óra 00 perctől – 11 óra 12 percig helyszíni szemle keretében megvizsgálta a MÁV-START Zrt. által működtetett jegykiadó automatán keresztül elérhető, a 14. és 25. életév közötti fiatal kedvezményes menetjegy megváltásához kapcsolódó információkat.

A vasúti igazgatási szerv a helyszíni szemle során megállapította, hogy:

- A JKA-522 gépazonosító jegykiadó automatánál a jegyvásárlás során tapasztaltak szerint az „*Utas életkor, típus*” menüpont alatt szereplő életkori kategóriák meghatározásánál az alsó és/vagy felső életkori határ feddi az adott kategóriát megelőző vagy azt követő kategória alsó és/vagy felső határát. A „18-25 éves” kategória kiválasztásánál a további elérhető információ a „*Fiatal (18-25 éves)*” jelölés.
- A jegykiadó automata főmenüjében szereplő „*Menetrendek, információk*” menüpont alatt található „*Egyéb információk/Általános Szerződési Feltételek*” menüpont alatt érhető el QR-kód olvasó segítségével a MÁV-START Zrt. honlapján található Személyszállítási Üzletszabályzat és a hozzá kapcsolódó egyéb dokumentumok, így a Díjszabás is.
- A jegyvásárlás során a jegykiadó automata felületén nincs elérhető információ arra vonatkozóan, hogy a 14. életévet betöltött fiatal 25. életéve betöltéséig jogosult a kedvezményes menetjegy vásárlására.

A vasúti igazgatási szerv 2024. július 19-én a MÁV-START Zrt.-t adatszolgáltatásra kötelezte a tényállás tisztázása érdekében, amely keretében kötelezte a MÁV-START Zrt.-t, hogy szolgáltatson adatot arról, hogy Bejelentő tárgyi ügyben megjelölt pótdíjazása mely napon és vonalon történt, milyen mértékű pótdíj került kiszabásra, továbbá iratbemutatás keretében kötelezte arra, hogy a pótdíjazással kapcsolatosan rendelkezésre álló iratokat, a kiszabott pótdíj mértékét igazoló dokumentumot küldje meg a vasúti igazgatási szerv részére.

A MÁV-START Zrt. nyilatkozata szerint Bejelentő részére a 2024. 06. 25-én történt utazása során Utasleadási Lap került kiállításra 25.650 Ft értékben érvénytelen menetjegyre okán, mivel 25 év feletti utasként 25 év alatti kedvezménnyel kiállított menetjeggyel utazott. Az Utasleadási Lapon összesen 25.650 Ft értékű tartozás került kiállításra, ami a 650 Ft értékű menetjegy mellett, az előírt 25.000 Ft értékű pótdíjat tartalmazza.

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29-i (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: EU rendelet) 1. cikk e) pontja szerint „Az utasok hatékony védelme és a vasúti utazások

ösztönzése érdekében ez a rendelet a vasúti közlekedés tekintetében az alábbiakra vonatkozóan állapít meg szabályokat: ... Az utasok számára hozzáférhető formátumban és időszerű módon nyújtott minimális szintű és pontos tájékoztatás, beleértve a menetjegyek kiállításáról nyújtott tájékoztatást is”.

Az EU rendelet 9. cikk (1) bekezdése szerint „Az egy vagy több vállalkozó vasúti társaság nevében személyszállítási szerződést kínáló vállalkozó vasúti társaságoknak, utazásszervezőknek és menetjegy-értékesítőknek kérésre legalább a II. melléklet I. részében meghatározott információkat kell biztosítaniuk az utas számára azon utazásokról, amelyekre az érintett vállalkozó vasúti társaság szállítási szerződést kínál”.

Az EU rendelet II. melléklet I. része tartalmazza, hogy az utazást megelőző információk közé tartozik többek között „Valamennyi érvényes díj menetrendje és feltételei, kiemelve a legolcsóbb díjakat”.

Az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 6. § (1) bekezdése szerint „A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit – a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével – a díjszabás tartalmazza”.

A Korm. rendelet 6. § (2) bekezdése írja elő továbbá azt, hogy „Ha a vasúti társaság üzletszabályzatának nem része a díjszabás, azt honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja”.

A MÁV START Zrt. Díjszabásának 2.1.2.1. pontja szerint „A 14. életévet betöltött fiatal 25. életéve betöltéséig korlátlan számú 50%-os kedvezményes menetjegy váltására jogosult 2. kocsiosztályon”.

Az EU rendelet alapján kiemelt célkitűzés a vasúti személyszállítási szolgáltatás igénybevétele során az utasok hatékony védelme és ennek keretében a vasúti társaságok által az utasok részére történő megfelelő és pontos tájékoztatás nyújtása az utazást megelőzően.

A jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően kötelesek eljárni.

A MÁV-START Zrt. a kedvezményes menetjegyek megvásárlásához szükséges információkat köteles közzétenni, továbbá mivel azok részletei a Díjszabásban szerepelnek, a jegyvásárlás során a jegyfajták egyértelmű beazonosításához azonos fogalomhasználatot kell alkalmaznia, továbbá ehhez a Díjszabásban szereplő egyéb lényeges információt is szükséges megadnia. A MÁV-START Zrt. által működtetett jegykiadó automaták esetén a „18-25 éves” kategória megválasztásánál sérül az utasok

tájékoztatáshoz való joga tekintettel arra, hogy a Díjszabás ehhez a kedvezményhez a „25. életéve betöltéséig” feltételt rendeli hozzá, amely feltétel nem szerepel a jegykiadó automaták életkori kategóriák felsorolása menüpontjaiban.

Bejelentő a tárgyi ügyben a jegyvásárláskor a jegykiadó automata igénybevétele során a rendelkezésre álló információk alapján jóhiszeműen választotta ki az életkori kategória tekintetében a „18-25 éves” menetjegy megvásárlását.

A Díjszabás rendelkezéseire figyelemmel ugyanakkor Bejelentőnek tárgyi ügyben megjelölt utazása során a 25 év felettiekre vonatkozó menetjegyet kellett volna váltania, de a jegykiadó automata során történő jegyvásárlás során a „25 éves életkor betöltéséig” feltételről nem értesült, mivel az életkorhoz kötött menüpontok nem tartalmazták az egyéb, menetjegyfajtákhoz kapcsolódó szükséges információkat.

A jegyvásárlás során a jegykiadó automata felületén elérhető információ, amely a 14. életévet betöltött fiatal 25. életéve betöltéséig jogosultak tekintetében vásárolható jegyfajtát határozná meg, nem pontosan és nem egyértelműen meghatározott. Az életkori kategória elhatárolása nincs összhangban a Díjszabásban előírtakkal, nem tartalmazza a jegyvásárláshoz szükséges lényeges információkat. A jegykiadó automaták életkori meghatározása nem követi le a Díjszabásban meghatározott kategóriákat, amely szerint adott tárgyi ügyben az utas „25. életéve betöltéséig” veheti igénybe az életkorhoz kötött utazási kedvezményt. A jegykiadó automata nem tartalmaz pontos és egyértelmű elhatárolást, mivel a „18-25 éves” kategória kiválasztásánál a további elérhető információ a „*Fiatal (18-25 éves)*” jelölés, amelyből nem beazonosítható egyértelműen az életkori kategória vége, az életkori kategóriák elhatárolása és meghatározása megtévesztő, illetve hiányos.

Fentiekre tekintettel a vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. megsértette az EU rendelet szerint előírt tájékoztatási kötelezettség teljesítését és ezzel sérült az utasok tájékoztatáshoz való joga.

Bejelentőt a vasúti társaság a vonaton pótdíj megfizetésére kötelezte, tekintettel arra, hogy Bejelentő életkora alapján a Díjszabás szerint nem jogosult az általa igénybevett kedvezményre. Bejelentő a pótdíjat a vonaton, illetve 3 munkanapon belül nem fizette meg, a pótdíj összege a vonatkozó szabályokkal összhangban 25 000 Ft-ra emelkedett.

Az érvénytelen menetjegy miatt kiszabott 25 000 Ft összegű pótdíj kapcsán a vasúti igazgatási szerv az alábbi megállapításokra jutott.

A vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a tárgyi ügyben Bejelentő jóhiszeműen járt el, a tárgyi ügyben a MÁV-START Zrt. jegyvizsgálója általi pótdíj kiszabására a MÁV-START Zrt. általi tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt, annak megtévesztő és

hiányos jellege miatt került sor, tekintettel arra, hogy a menetjegy megvásárlása során az adott menetjegy tekintetében elérhető információ nem volt egyértelműen meghatározott, nem volt elérhető a Díjszabásban szereplő egyéb feltétel, továbbá az életkori kategóriák közötti átfedés miatt is megtévesztő volt.

Fentiek miatt a vasúti igazgatási szerv az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján utastájékoztatási kötelezettség megsértése tárgyban 2024. július 29. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv a hivatkozott ellenőrzés keretében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. fentiekkel megsértette az EU rendelet 1. cikk e) pontját, a 9. cikk (1) bekezdését, továbbá az EU rendelet II. melléklet I. részében foglaltakat és ezzel a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 17. § (1) bekezdését. A vasúti igazgatási szerv a jogsértés nyomán az Sztv. 17. § (4) bekezdésében és a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény 6. § (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazta a MÁV-START Zrt.-vel szemben.

A vasúti igazgatási szerv a KÖFÁT/41422-6/2024/VISZ iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. megsértette az utazást megelőző tájékoztatási kötelezettségének teljesítését a jegykiadó automatánál az utast esetlegesen megillető kedvezmény alapjául szolgáló életkori kategória (a 14. és 25. életév közötti fiatal a 25. életéve betöltéséig) kapcsán nyújtott tájékoztatás megtévesztő és hiányos tartalma miatt. 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 a MÁV-START Zrt.-t kötelezte, hogy a jogsértő állapotot a határozat közlését követő naptól számított 8 (azaz nyolc) napon belül szüntesse meg az 5503624B58000062 sorszámú utasleadási lapon Bejelentő részére érvénytelen menetjegy okán kirótt 25 000 Ft pótdíj eltörlésével.

A vasúti igazgatási szerv a MÁV-START Zrt.-t kötelezte továbbá, hogy a KÖFÁT/41422-6/2024/VISZ iktatószámú határozat közlését követő naptól számított 30 (azaz harminc) napon belül

- hozza összhangba a jegykiadó automaták „18-25 éves” menüpontjának elnevezését a kedvezmény igénybevételére való jogosultságot megalapozó életkori kategória egyértelmű megjelölésével (18-25 éves kor között), összhangban a MÁV-START Zrt. Díjszabásával;
- tüntesse fel a jegykiadó automata vásárlási felületén, hogy a hivatkozott kedvezmény igénybevételére való jogosultság a 25. életév betöltéséig áll fenn.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/41422-6/2024/VISZ iktatószámú határozata ellen közigazgatási per indítható. A beadványt – a Fővárosi Törvényszék címzetti 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/41422-6/2024/VISZ iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

A közzététel napja: 2024. augusztus 1.

*a Vasúti Igazgatási Szerv
vezetője*