



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

KÖZLEMÉNY
a KÖFÁT/48394-3/2024/VISZ iktatószámú döntésről

Eljáró hatóság megnevezése:	Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)
Az ügy száma:	KÖFÁT/48394/2024/VISZ
Az ügy tárgya:	indokolással ellátott válaszadási kötelezettség határidőben történő teljesítésének elmulasztása
Az ügyfél neve:	MÁV-START Zrt.
Az ügyfél székhelye:	1054 Budapest, 1091 Budapest, Üllői út 131.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő) 2024. július 13-án panaszt nyújtott be a MÁV-START Zrt.-hez a Budapest Nyugati-pályaudvar – Nádudvar viszonylat közötti, 2024. július 12-ei utazásával összefüggésben.

Bejelentő panasz 2024. augusztus 21-én érkezett meg a vasúti igazgatási szervhez, amelyben sérelmezte, hogy a levelére vonatkozólag a vasúti társaságtól érdemi választ határidőben nem kapott.

A vasúti igazgatási szerv 2024. augusztus 26. napján indokolással ellátott válaszadási kötelezettség vizsgálata tárgyban az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 99. §-a alapján hivatalból hatósági ellenőrzést indított.

A vasúti igazgatási szerv 2024. augusztus 26-án a KÖFÁT/48394-1/2024/VISZ iktatási számú megkeresésében kért tájékoztatást a MÁV-START Zrt.-től arra vonatkozóan, hogy Bejelentő részére a tárgyi ügyben milyen válasz született, továbbá az milyen határidővel került megküldésre.

A vasúti igazgatási szervhez 2024. augusztus 26-án a vasúti társaságtól érkezett KÖFÁT/48394-2/2024/VISZ iktatási számú válasz szerint a MÁV-START Zrt. 2024. augusztus 7-én készítette el Bejelentő részére a tárgyi ügyre vonatkozó válaszát, de azt adminisztrációs hiba miatt tévesen helytelen e-mail címre küldte meg. A vasúti

igazgatási szervtől érkezett jelzés alapján 2024. augusztus 26-án Bejelentő részére a MÁV-START Zrt. megküldte a 77/36228/2024/START iktatási számú válaszát.

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendeletének (2021. április 29.) (a továbbiakban: EU rendelet) 28. cikk (2) bekezdése alapján „(...) A címzettnek a panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül indoklással ellátott választ kell adnia, vagy – indokolt esetben – tájékoztatnia kell az utast arról, hogy a panasz kézhezvételének időpontjától számított három hónapon belül választ fog kapni. (...)”

A MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzatának IV. Fejezet 1.7. pontja alapján „Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott írásos választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra, és 3 hónapon belül választ ad. Panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumnak minősül a vasúti társaság azon írásos nyilatkozata, melyben az utast az adott észrevétellel kapcsolatos, az ügyet a vasúti társaság részéről érdemben lezáró döntéséről tájékoztatja.”

A vasúti igazgatási szerv megvizsgálta Bejelentő 2024. augusztus 21-én érkezett panaszának, valamint a MÁV-START Zrt. KÖFÁT/48394-2/2024/VISZ iktatási számú levelének tartalmát és az alábbi megállapításokra jutott.

A MÁV-START Zrt. elismerte, hogy az ügyben Bejelentő részére adminisztrációs hiba miatt a vasúti társaság által válasz határidőben nem került kiküldésre.

A vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. indokolással ellátott válaszadási kötelezettségét Bejelentő tárgyi ügyben érintett levele vonatkozásában a határidőt túllépve, késedelmesen teljesítette.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette az EU rendelet 28. cikk (2) bekezdésében, továbbá a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjában foglalt kötelezettségét, ezért a vasúti igazgatási szerv az Ákr. 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján indokolással ellátott válaszadási kötelezettség határidőben történő teljesítésének elmulasztása tárgyban 2024. augusztus 30. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv a hatósági eljárás keretében megállapította az EU rendelet 28. cikk (2) bekezdésének és a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjának megsértését, és ezzel a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 17. § (1) bekezdésének megsértését.

A KÖFÁT/48394-2/2024/VISZ iktatási számú levelében leírtak alapján a vasúti társaság a választ 2024. augusztus 7-én határidőben készítette el, de adminisztrációs hiba miatt téves e-mail címre továbbította azt és a válaszadás elmaradása a vasúti

igazgatási szerv megkeresését követően jutott csak a MÁV-START Zrt. tudomására. A vasúti társaság az indokolással ellátott válaszadási kötelezettségét Bejelentő fent hivatkozott kérdései kapcsán haladéktalanul, a vasúti igazgatási szervtől érkezett megkeresés napján 15 napos késedelemmel teljesítette. Mindezek alapján a vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a jogsértés csekély súlyú.

Figyelembe véve, hogy a jelen eljárás keretében megállapított közigazgatási szabályszegés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható, a vasúti igazgatási szerv figyelmeztetés szankció alkalmazásáról döntött.

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

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/48394-3/2024/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/48394-3/2024/VISZ iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

A közzététel napja: 2024. szeptember 3.

*a Vasúti Igazgatási Szerv
vezetője*