



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

KÖZLEMÉNY
a VISZ/37576-5/2023-ÉKM iktatószámú döntésről

Eljáró hatóság megnevezése:	Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)
Az ügy száma:	VISZ/37576/2023-ÉKM
Az ügy tárgya:	válaszadási kötelezettség határidőben történő teljesítésének elmulasztása
Az ügyfél neve:	MÁV-START Zrt.
Az ügyfél székhelye:	1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő) panasza 2023. július 24-én érkezett meg a vasúti igazgatási szervhez, amelyben előadta, hogy 2023. április 12-én panaszt nyújtott be a MÁV-START Zrt.-hez nemzetközi utazásával összefüggésben. A MÁV-START Zrt. levelében kérte Bejelentőt, hogy az utazásra megvásárolt eredeti menetjegyeit küldje meg, továbbá tájékoztatta Bejelentőt, hogy legkésőbb 2023. július 12-ig megküldi végleges válaszát.

Bejelentő előadta, hogy a MÁV-START Zrt. által kért dokumentumokat megküldte, megkeresésére azonban választ nem kapott.

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 Bejelentő megkeresése alapján válaszadási kötelezettség teljesítésének vizsgálata tárgyban 2023. július 25. napján hivatalból hatósági ellenőrzést indított.

A vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a tényállás tisztázása érdekében szükséges a MÁV-START Zrt. adatszolgáltatása arra vonatkozóan, hogy miként teljesítette a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjában foglalt kötelezettségét Bejelentő megkeresése vonatkozásában.

A MÁV-START Zrt. levelében az alábbiakat adta elő. Bejelentő elektronikus levelével 2023. április 12-én 14 óra 54 perckor fordult a MÁV-START Zrt.-hez. A MÁV-START Zrt. 2023. április 25-én adatbekérő közbenső értesítést küldött Bejelentő részére, amelyben kérte eredeti menetjegyei megküldését, valamint tájékoztatta arról, hogy a beküldést követően legkésőbb 2023. július 12-ig végleges válaszlevelet küld részére. Bejelentő a kérésnek eleget téve 2023. május 2-án megküldte az eredeti menetjegyeket a MÁV-START Zrt. részére. Az ügy kapcsán személyi mulasztás okán valóban határidőn túl, 2023. július 27-én küldte meg a MÁV-START Zrt. a végleges válaszlevelét Bejelentő részére. A MÁV-START Zrt. nyilatkozatához mellékelte a Bejelentő részére megküldött válaszlevelet.

A vasúti igazgatási szerv a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. válaszadási kötelezettségét Bejelentő fent hivatkozott megkeresése vonatkozásában a határidőt túllépve, késedelmesen teljesítette.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjában foglalt kötelezettségét, ezért a vasúti igazgatási szerv az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján válaszadási kötelezettség határidőben történő teljesítésének elmulasztása tárgyban 2023. augusztus 2. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv VISZ/37576-5/2023-ÉKM iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. Bejelentőnek a határozat indokolásában megjelölt megkeresése vonatkozásában a válaszadási kötelezettségét határidőn túl, késedelmesen teljesítette, ezzel megsértve a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjában foglalt kötelezettségét.

A MÁV-START Zrt. a fentiekkel közigazgatási szabályszegést valósított meg, ezért a jogszabálysértés elkövetése miatt a MÁV-START Zrt.-t a vasúti igazgatási szerv kötelezte, hogy a határozat közlését követő naptól számított 15 (azaz tizenöt) napon belül átutalással fizessen 345 000 Ft, azaz háromszáznegyvenötezer forint utasjogi felügyeleti bírságot az Építési és Közlekedési Minisztérium Magyar Államkincstár által vezetett 10032000-01040463-00000000 számú számlájára.

A vasúti igazgatási szerv VISZ/37576-5/2023-ÉKM 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 VISZ/37576-5/2023-ÉKM iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

A közzététel napja: 2023. augusztus 3.

*a Vasúti Igazgatási Szerv
vezetője*