



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM  
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

**KÖZLEMÉNY**  
a KÖFÁT/15655-5/2024/VISZ iktatószámú döntésről

- Eljáró hatóság megnevezése:** Építési és Közlekedési Minisztérium  
Vasúti Igazgatási Szerv  
(a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)
- Az ügy száma:** KÖFÁT/15655/2024/VISZ
- Az ügy tárgya:** az elektronikus jegyértékesítés során a menetjegy vagy menetjegyek nem átszállójegynek való minősüléséről szóló, vásárlás előtti tájékoztatás elmulasztása
- Az ügyfél neve:** MÁV-START Zrt.
- Az ügyfél székhelye:** 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő) panasza 2024. március 12-én érkezett meg a vasúti igazgatási szervhez. Bejelentő panaszában előadta, hogy a Kiskunhalas – Budapest-Nyugati viszonylatra megváltott menetjegyével való utazása során Kiskunfélegyházán a MÁV-START Zrt. hibájából kifolyólag lekészte a csatlakozást. Az átszállásra a menetrend szerint 11 perc állt volna rendelkezésre. Az egy órával későbbi, Kiskunfélegyháza – Budapest-Nyugati között közlekedő feláras InterCity vonat is késett, így több mint egy órával később érkezett Bejelentő a célállomására, Budapestre. Bejelentő benyújtotta kártérítési és visszatérítési igényét a MÁV-START Zrt. részére, amelyben nemcsak a több mint 60 perces késés, hanem az önhibáján kívül bekövetkezett csatlakozásmulasztás miatt fel nem használt felár, illetve helyjegy árának visszatérítését is kérte. A MÁV-START Zrt. mindkét igényt elutasította arra hivatkozva, hogy Bejelentő menetjegye nem átszállójegy.

Bejelentő 2023. december 18-án e-mailben fordult a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához. Bejelentő levelében előadta a fent hivatkozott utazásának körülményeit, emellett kártérítési és visszatérítési igényt nyújtott be.

A MÁV-START Zrt. 2024. január 9-én tájékoztatta Bejelentőt az átalány-kártérítésre, valamint a csatlakozó vonatokra vonatkozó szabályokról. A MÁV-START Zrt. a hivatkozott szabályok alapján elutasította Bejelentő kártérítési és visszatérítési igényét.

Bejelentő 2024. január 9-én jelezte a MÁV-START Zrt. felé, hogy sérelmezi a döntést, ugyanis egyetlen Kiskunhalas – Budapest-Nyugati menetjegyet vásárolt. Bejelentő sérelmezte, hogy az elektronikus jegyértékesítő rendszer nem nyújtott tájékoztatást arról, hogy a menetjegyvásárlással érintett 7816-as és 723-as vonat nem csatlakozó vonatok. Bejelentő emellett jelezte a MÁV-START Zrt. részére, hogy a 2 db átszállással járó utazásra a MÁV-START Zrt.-től egyetlen kereskedelmi ügylet keretében megvásárolt menetjegy kapcsán sem a jegy megvásárlása előtt, sem a jegy megvásárlásakor, sem azt követően nem kapott tájékoztatást arról, hogy a menetjegyei nem minősülnek átszállójegynek.

A MÁV-START Zrt. 2024. február 8-án tájékoztatta Bejelentőt, hogy azon feltételek, hogy a Díjszabás szempontjából mely átszállás minősül csatlakozásnak, nyilvánosak, a MÁV-START Zrt. honlapján elérhető Személyszállítási Üzletszabályzatban rögzítettek. A MÁV-START Zrt. álláspontja szerint a csatlakozási idők honlapon történő megjelenítésével a tájékoztatási kötelezettségnek eleget tesz.

Bejelentő a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszában sérelmezte a MÁV-START Zrt. döntését, elmondása szerint a MÁV-START Zrt. az elektronikus jegyértékesítés során nem tájékoztatta arról, hogy az általa megvásárolt menetjegyek nem minősülnek átszállójegynek, és ezzel a MÁV-START Zrt. megsértette a tájékoztatási kötelezettségét.

Fentiekre tekintettel a vasúti igazgatási szerv 2024. március 18. napján az elektronikus jegyértékesítés során a menetjegyek átszállójegynek való minősüléséről szóló, vásárlás előtti tájékoztatás 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 KÖFÁT/15655-2/2024/VISZ iktatószámú döntésében adatszolgáltatásra kötelezte a MÁV-START Zrt.-t, amelynek keretében kérte, hogy szolgáltasson adatot arra vonatkozóan, hogy

- a MÁV-START Zrt. honlapjáról elérhető jegyvásárlási rendszer felületén (<https://jegy.mav.hu/>), valamint
- a MÁV applikáció jegyvásárlási funkciójában

az egy vagy több átszállással járó utazások esetében a menetjegyek megvásárlását megelőzően miként teljesíti a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendeletének (2021. április 29.) (a továbbiakban: EU rendelet) 12. cikk (2) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettségét.

A MÁV-START Zrt. levelében az alábbiakat adta elő. A MÁV-START Zrt. hivatkozott az EU rendelet 12. cikk (5) bekezdésére, amelyből azt a következtetést vonta le, hogy a tájékoztatási kötelezettség akkor áll fenn, ha a jegy nem minősül átszállójegynek. A MÁV-START Zrt. hivatkozott továbbá a Személyszállítási Üzletszabályzat átszállójegy

definíciójára és előadta, hogy a Személyszállítási Üzletszabályzat az EU rendelet 12. cikk (5) bekezdésében szereplő később is megjeleníthető „másik dokumentumnak” minősül. A Személyszállítási Üzletszabályzat online bármikor, így a vásárlás előtt és alatt is hozzáférhető a MÁV-START Zrt. honlapján. A szerződéses feltételekről az utas a következőképp tájékozódhat az online jegyvásárlási felületeken:

- jegy.mav.hu oldal: A lábléc menü „SZÜSZ” linkjén, valamint a fizetés előtt a szerződéses feltételek elfogadásakor található linken.
- MÁV applikáció: Információk menüponton belül a szerződéses feltételek pont. A fizetés előtt a szerződéses feltételek elfogadásakor található linken.

A vásárlási folyamat során a fizetés előtt minden felhasználó aktívan, checkbox kipipálásával nyilatkozik arról, hogy a szerződéses feltételeket megismerte. A Személyszállítási Üzletszabályzat online bármikor megtekinthető, így a vásárlás előtt és alatt is hozzáférhető a MÁV-START Zrt. honlapján. A nyilatkozattételkor a Személyszállítási Üzletszabályzat tartalma az ott található hivatkozás segítségével megismerhető.

A vasúti igazgatási szerv megvizsgálta a rendelkezésre álló dokumentumokat, valamint a hatályos jogszabályi rendelkezéseket, és az alábbi megállapításokra jutott.

Az EU rendelet 3. cikk 9. pontja alapján *„átszállójegy”: a 2012/34/EU irányelv 3. cikkének 35. pontjában meghatározottak szerinti átszállójegy.*

Az egységes vasúti térség létrehozásáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2012/34/EU irányelvének 3. cikk 35. pontja alapján *„átszállójegy”: egy vagy több vasúttársaság által működtetett, egymást követő vasúti szolgáltatásokra jogosító szállítási szerződést képviselő menetjegy vagy menetjegyek.*

Az EU rendelet 12. cikk (2) bekezdése alapján *„Az egy vagy több átszállással járó utazások esetén az utasokat a menetjegy vagy menetjegyek megvásárlása előtt tájékoztatni kell arról, hogy az adott menetjegy vagy menetjegyek átszállójegynek minősülnek-e.”*

Az EU rendelet 12. cikk (6) bekezdése alapján *„A menetjegyet vagy menetjegyeket értékesítő vállalkozó vasúti társaságnak, utazásszervezőnek vagy menetjegy-értékesítőnek kell bizonyítania, hogy az utas megkapta az e cikkben említett tájékoztatást.”*

Az EU rendelet preambuluma (24) bekezdése alapján *„Az utasokat egyértelműen tájékoztatni kell arról, hogy a vállalkozó vasúti társaság által egyetlen kereskedelmi ügylet keretében értékesített menetjegy átszállójegynek minősül-e. Megfelelő tájékoztatás hiányában a vállalkozó vasúti társaság aszerint viseli a felelősséget, mintha az adott jegy esetében átszállójegyről lenne szó.”*

Az EU rendelet preambuluma (26) bekezdése alapján *„Az átszállójegyek értékesítésekor fontos, hogy a vállalkozó vasúti társaságok figyelembe vegyék az eredeti foglalás időpontjában*

*reális és alkalmazandó minimális csatlakozási időt, valamint az olyan releváns tényezőket, mint az adott állomások és peronok mérete és elhelyezkedése.”*

A MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzatának II. Fejezet 8.1.5. pontja alapján *„Ha a megvásárolni kívánt menetjegy nem minősül átszállójegynek, arról a vasúti társaság a menetjegy-vásárlás előtt tájékoztatást nyújt.”*

Az EU rendelet fent hivatkozott rendelkezései a vasúti társaságra telepítik az utasok irányába történő tájékoztatási kötelezettséget arra vonatkozóan, hogy az általuk megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek átszállójegynek minősülnek-e. Ezen tájékoztatásnak egyértelműnek kell lennie, emellett meg kell előznie a jegyvásárlás megtörténtét. A MÁV-START Zrt. levelében hivatkozik arra, hogy az utas a jegyvásárlást megelőzően a Személyszállítási Üzletszabályzat rendelkezéseit megismerve vonhat le következtetést arra vonatkozóan, hogy az általa megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek átszállójegynek minősülnek-e. A vasúti igazgatási szerv megállapítása szerint a MÁV-START Zrt. ezzel nem teljesíti az egyértelmű tájékoztatási kötelezettséget. A MÁV-START Zrt. jelenlegi gyakorlata az utasra bízva annak megítélését, hogy a megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek a Személyszállítási Üzletszabályzat rendelkezései alapján átszállójegynek minősülnek-e, ezzel magában hordozva annak kockázatát, hogy az utas a megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek átszállójegynek való minősülése kapcsán helytelen következtetést von le. Az elektronikus jegyértékesítési felületen megjelenő egyértelmű tájékoztatás hiányában az utas megalapozottan vonhat le következtetést arra vonatkozóan, hogy az általa megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek ellenkező tájékoztatás hiányában átszállójegynek minősülnek. Az utas által megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek nem átszállójegynek történő minősítése és erről az egyértelmű tájékoztatás nyújtása azonban a MÁV-START Zrt. kötelezettsége. A MÁV-START Zrt. egyértelmű tájékoztatást köteles nyújtani a menetjegyvásárlás előtt az utas részére arról, amennyiben a megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek nem minősülnek átszállójegynek.

Fentiekre tekintettel a vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. a honlapjáról elérhető jegyvásárlási rendszer felületén (<https://jegy.mav.hu/>), valamint a MÁV applikáció jegyvásárlási funkciójában egyértelmű, a jegyvásárlást megelőző tájékoztatást köteles nyújtani a hivatkozott felületek használóinak abban az esetben, ha a megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek nem minősülnek átszállójegynek. Ezen tájékoztatási kötelezettségének a MÁV-START Zrt. nem tesz azzal eleget, hogy a Személyszállítási Üzletszabályzatot a fent hivatkozott felületeken közzéteszi, illetve azzal, hogy a jegyvásárlási folyamatba a szerződési feltételek megismerésére vonatkozó nyilatkozatot beépíti. A MÁV-START Zrt.-nek az elektronikus jegyértékesítés során a jegyvásárlási folyamatba beépítetten, egyértelmű figyelemfelhívás alkalmazásával kell tájékoztatnia az utast arról, hogy az általa megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek nem minősülnek átszállójegynek.

Fentiekre alapozva a vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. az elektronikus jegyértékesítés során a menetjegy vagy menetjegyek nem átszállójegynek való minősüléséről szóló, vásárlás előtti tájékoztatási kötelezettségét nem teljesíti.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette az EU rendelet 12. cikk (2) bekezdésében és a Személyszállítási Üzletszabályzat II. Fejezet 8.1.5. pontjában foglalt kötelezettségét, ezért a vasúti igazgatási szerv az Ákr. 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján az elektronikus jegyértékesítés során a menetjegy vagy menetjegyek nem átszállójegynek való minősüléséről szóló, vásárlás előtti tájékoztatás elmulasztása tárgyban 2024. április 4. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/15655-5/2024/VISZ iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. az elektronikus jegyértékesítés során (a jegy.mav.hu oldalon és a MÁV applikáció jegyvásárlási funkciójában) a menetjegy vagy menetjegyek nem átszállójegynek való minősüléséről szóló, vásárlás előtti tájékoztatási kötelezettségét nem teljesíti, ezzel megsértve az EU rendelet 12. cikk (2) bekezdésében és a Személyszállítási Üzletszabályzat II. Fejezet 8.1.5. pontjában foglalt kötelezettségét.

A vasúti igazgatási szerv a MÁV-START Zrt.-t kötelezte, hogy a jogszabálysértést az elektronikus jegyértékesítés során a megvásárolni kívánt menetjegy vagy menetjegyek nem átszállójegynek való minősülésére vonatkozó, a jegyvásárlási folyamatba beépített, egyértelmű figyelemfelhívás alkalmazásával a határozat közlését követő naptól számított 90 (azaz kilencven) napon belül szüntesse meg.

A vasúti igazgatási szerv a MÁV-START Zrt.-t kötelezte továbbá, hogy a fenti tájékoztatási kötelezettség teljesítéséig biztosítsa az elektronikus jegyértékesítési felületeken átszállójegynek nem minősülő menetjegyet vagy menetjegyeket vásárló utasok részére azon jogokat, amelyek – a nemzeti jogban biztosított mentességek figyelembevételével – az EU rendelet és a Személyszállítási Üzletszabályzat alapján az átszállójegyet vásárló utasokat megilletik.

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 5 000 000 Ft, azaz ötmillió forint utasjogi felügyeleti bírságot az Építési és Közlekedési Minisztérium Magyar Államkincstár által vezetett 10032000-00003582-09060096 számú számlájára.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/15655-5/2024/VISZ iktatószámú határozata ellen közigazgatási per indítható. A beadványt – a Fővárosi Törvényszék címzett megjelölésével – a vasúti igazgatási szervezethez 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/15655-5/2024/VISZ iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

**A közzététel napja: 2024. április 9.**

*a Vasúti Igazgatási Szerv  
vezetője*