



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM  
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

KÖZLEMÉNY  
a KÖFÁT/4432-1/2024/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/4432/2024/VISZ
<b>Az ügy tárgya:</b>	indokolással ellátott válaszadási kötelezettség teljesítésének elmulasztása
<b>Az ügyfél neve:</b>	MÁV-START Zrt.
<b>Az ügyfél székhelye:</b>	1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő) panasa 2024. január 19-én érkezett meg a vasúti igazgatási szervhez. Bejelentő előadta, hogy 2023. november 7-én panaszt tett a MÁV-START Zrt.-nél, amelyet azonban a MÁV-START Zrt. érdemben nem vizsgált ki. Bejelentő panaszához mellékelte a 2023. november 7-én tett panaszát, valamint a MÁV-START Zrt.-nek a panaszra megküldött levelét.

Fentiekre tekintettel a vasúti igazgatási szerv 2024. január 22. napján indokolással ellátott válaszadási kötelezettség vizsgálata tárgyban hivatalból hatósági ellenőrzést indított.

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 2023. november 7-én tett panaszának, valamint a MÁV-START Zrt. levelének tartalmát és az alábbi megállapításokra jutott.

A MÁV-START Zrt. levelének tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy a MÁV-START Zrt. Bejelentő panaszával összefüggésben érdemi vizsgálatot nem folytatott le. Bejelentő észrevételében részletesen előadta a MÁV-START Zrt. részére az általa megjelölt utazás során tapasztalt kellemetlenségeket. Bejelentő ezen utazásával kapcsolatos panaszára a MÁV-START Zrt. egy általános tájékoztató levelet küldött meg Bejelentő részére. A MÁV-START Zrt. levele érdemi információt és indokolást Bejelentő panaszra kapcsán nem tartalmaz.

Fentiekre tekintettel a vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. nem teljesítette indokolással ellátott válaszadási kötelezettségét Bejelentő 2023. november 7-én tett panaszára vonatkozásában.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette az EU rendelet 28. cikk (2) bekezdésében és a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjában foglalt kötelezettségét, ezért a vasúti igazgatási szerv indokolással ellátott válaszadási kötelezettség teljesítésének elmulasztása tárgyban 2024. január 22. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/4432-1/2024/VISZ iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. Bejelentőnek a határozat indokolásában megjelölt megkeresése vonatkozásában indokolással ellátott válaszadási kötelezettségét nem teljesítette, ezzel megsértve az EU rendelet 28. cikk (2) bekezdésében és a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjában foglalt kötelezettségét.

A vasúti igazgatási szerv kötelezte a MÁV-START Zrt.-t, hogy a jogszabálysértést szüntesse meg Bejelentőnek a határozat indokolásában megjelölt megkeresése kapcsán érdemi vizsgálat lefolytatásával, majd indokolással ellátott válaszadási kötelezettsége teljesítésével a határozat közlését követő naptól számított 8 (azaz nyolc) napon belül.

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 375 000 Ft, azaz háromszázhetvenötezer forint utasjogi felügyeleti bírságot az Építési és Közlekedési Minisztérium Magyar Államkincstár által vezetett 10032000-00003582-09060096 számú számlájára.

A vasúti igazgatási szerv KÖFÁT/4432-1/2024/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/4432-1/2024/VISZ iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

**A közzététel napja: 2024. január 23.**

*a Vasúti Igazgatási Szerv  
vezetője*