



INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI  
MINISZTERIUM  
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

**KÖZLEMÉNY**

**a PIUF/123355-3/2021-ITM iktatószámú döntésről**

<b>Eljáró hatóság megnevezése:</b>	Innovációs és Technológiai Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv
<b>Az ügy száma:</b>	PIUF/123355/2021-ITM
<b>Az ügy tárgya:</b>	jogorvoslati lehetőségről történő tájékoztatási kötelezettség elmulasztása
<b>Az ügyfél neve:</b>	MÁV Rail Tours Kft.
<b>Az ügyfél székhelye:</b>	1142 Budapest, Tatai utca 93/A.

A Vasúti Igazgatási Szerv egy hozzá beérkezett panasz alapján észlelte, hogy a MÁV Rail Tours Kft. a panaszkezelést lezáró dokumentumban a panaszost nem tájékoztatta arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben a Vasúti Igazgatási Szervhez fordulhat.

Fentiekre tekintettel a panaszkezelési eljárások során a jogorvoslattal összefüggő tájékoztatási kötelezettség MÁV Rail Tours Kft. általi teljesítésének vizsgálata érdekében a Vasúti Igazgatási Szerv hatósági ellenőrzés hivatalból történő megindítása mellett döntött.

A Vasúti Igazgatási Szerv adatszolgáltatásra kötelezte a MÁV Rail Tours Kft.-t, amelynek keretében kérte, hogy szolgáltatson adatot arra vonatkozóan, hogy panaszkezelési eljárásai során miként teljesíti a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 18. § (2) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettségét.

A MÁV Rail Tours Kft. az alábbiakat adta elő. A beérkező utaspanaszok minden esetben kivizsgálásra kerülnek a Személyszállítási Üzletszabályzat 8.1.6. pontjával összhangban. A panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum végén az utas tájékoztatást kap arról, hogy amennyiben nem ért egyet az abban foglaltakkal, bejelentést tehet a Vasúti Igazgatási Szervnél.

A tájékoztatás szövege a következő: *„Amennyiben panaszkezelési eljárásunkkal nem ért egyet, panaszával az Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi*

*Főosztály Vasúti Igazgatási Szervnél tehet bejelentést. (Cím: 1440 Budapest, Pf. 1., E-mail: [igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu](mailto:igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu), [regulatorybody.rail@itm.gov.hu](mailto:regulatorybody.rail@itm.gov.hu), Telefon: +36 1 373 1405, Személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38. (Ügyfélszolgálat nincs, személyes ügyintézés csak előzetesen egyeztetett időpontban lehetséges)).*

A MÁV Rail Tours Kft. a Vasúti Igazgatási Szervhez beérkezett panasz kapcsán előadta, hogy a megkereső 2021. november 17-én küldött levelében tájékoztatta a MÁV Rail Tours Kft.-t, hogy le szeretné mondani a foglalását. A MÁV Rail Tours Kft. 2021. november 17-én tájékoztatta a megkeresőt, hogy lemondását tudomásul vette és a Személyszállítási Üzletszabályzattal összhangban 20%-os kezelési költség felszámításával visszatéríti a menetjegyek árát. A megkereső 2021. november 18-án megküldte az utaláshoz szükséges számlaszámot. Ezt követően a megkereső 2021. november 21-én jelezte, hogy nem fogadja el a 20%-os kezelési költség felszámítását és kérte a felügyeleti szerv elérhetőségét. A MÁV Rail Tours Kft. tájékoztatta a megkeresőt, hogy a Személyszállítási Üzletszabályzat rendelkezéseivel összhangban járt el a visszatérítés során, és a kifizetés 30 napon belül várható. A megkereső ezt követően panasszal élt a Vasúti Igazgatási Szervnél és a MÁV Rail Tours Kft.-nél az ügyintézéssel kapcsolatban.

A MÁV Rail Tours Kft. álláspontja szerint a levélváltás akkor vált panasszá, amikor a megkereső 2021. november 23-án megküldte vizsgálati kérelmét a MÁV Rail Tours Kft. felé. Ekkor a MÁV Rail Tours Kft. megkezdte az ügy kivizsgálását, amelynek eredményeként készült el a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum, amelyben szerepel a Vasúti Igazgatási Szerv elérhetősége. A megkereső tehát az ügy kivizsgálása és a lezáró dokumentum elkészülése előtt fordult a Vasúti Igazgatási Szervhez. A MÁV Rail Tours Kft. megállapította ugyanakkor, hogy amennyiben az ügyintéző már a levélfolyamatban tájékoztatta volna a megkeresőt a Vasúti Igazgatási Szerv elérhetőségéről, abban az esetben maradéktalanul teljesült volna a megkereső tájékoztatása.

A MÁV Rail Tours Kft. előadta, hogy az utasok magasabb színvonalú tájékoztatása érdekében új menüpontot hozott létre weboldalán. Az utasok a „Rólunk” menüpont „Vasúti igazgatási szerv almenüjében” tájékozódhatnak arról, hogy panasz esetén milyen fórumokon tehetnek bejelentést. Emellett felkerült a „Gyakran ismételt kérdések (GYIK)” menüpontba az erről szóló információ. Ezen túlmenően minden, az utasokkal kapcsolatot tartó kolléga e-mail aláírásában elhelyeztek egy hiperhivatkozást, amely a hivatkozott oldalra irányítja az utast.

A Vasúti Igazgatási Szerv az alábbi megállapításokra jutott.

A megkereső 2021. november 21-én elektronikus levélben jelezte a MÁV Rail Tours Kft. felé, hogy nem fogadja el a 20%-os kezelési költség felszámítását. A megkereső kifejezetten kérte a MÁV Rail Tours Kft.-t, hogy a felügyeleti szerv elérhetőségéről adjon tájékoztatást.

A megkereső fenti levelének tartalmát megvizsgálva egyértelműen megállapítható, hogy az panasznak minősült, így a MÁV Rail Tours Kft. a panaszkezelési eljárásra vonatkozó szabályokkal összhangban lett volna köteles eljárni.

A MÁV Rail Tours Kft. 2021. november 22-én kelt elektronikus levelében tájékoztatta a megkeresőt a kezelési költség felszámolásának okáról, elutasítva a kezelési költség felszámolásának mellőzésére irányuló kérelmet. A MÁV Rail Tours Kft. ezzel a panaszkezelési eljárást lefolytatta, a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumban azonban – a megkereső kifejezett kérése ellenére sem – tájékoztatta a megkeresőt arról, hogy jogorvoslattal a Vasúti Igazgatási Szervhez fordulhat.

A megkereső ezt követően 2021. november 23-án elektronikus levélben fordult jogorvoslattal a Vasúti Igazgatási Szervhez. A megkereső ezen levelének címzettje a Vasúti Igazgatási Szerv volt, a MÁV Rail Tours Kft. a levelet másolatban kapta meg. A Vasúti Igazgatási Szerv megállapította, hogy nem megalapozott a MÁV Rail Tours Kft. azon állítása, miszerint a panaszkezelési eljárása a 2021. november 23-án kelt elektronikus levél megküldésével indult meg, mivel a megkereső panaszát már 2021. november 21-én megküldte a MÁV Rail Tours Kft. felé, továbbá a 2021. november 23-án kelt levél címzettje nem a MÁV Rail Tours Kft. volt, hanem a Vasúti Igazgatási Szerv.

Fentiekre tekintettel a Vasúti Igazgatási Szerv megállapította, hogy a MÁV Rail Tours Kft. a 2021. november 22. napján kelt, a megkereső részére megküldött elektronikus levélben mint panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumban elmulasztotta teljesíteni a jogorvoslati lehetőségről történő tájékoztatási kötelezettségét.

A Vasúti Igazgatási Szerv PIUF/123355-3/2021-ITM iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV Rail Tours Kft. a határozat indokolás részében hivatkozott panaszkezelési eljárása során elmulasztotta teljesíteni az Sztv. 18. § (2) bekezdésében meghatározott jogorvoslati lehetőségről történő tájékoztatási kötelezettségét, és ezzel közigazgatási szabályszegést valósított meg.

Fentiekre tekintettel a Vasúti Igazgatási Szerv a MÁV Rail Tours Kft.-t figyelmeztette, egyben felszólította, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

A Vasúti Igazgatási Szerv PIUF/123355-3/2021-ITM iktatószámú határozata ellen közigazgatási per indítható. A beadványt – a Fővárosi Törvényszék címzetti megjelölésével – a Vasúti Igazgatási Szervhez a felülvizsgálni kért döntés közzétételétől 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-01-1-0 megjelölésű űrlap kitöltésével kerülhet sor, az ÁNYK program használatával. Az űrlapok benyújtásához Ügyfélkapu regisztráció szükséges.

Az eljárásban eljárási költség nem merült fel.

A PIUF/123355-3/2021-ITM iktatószámú határozat a Vasúti Igazgatási Szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

**A közzététel napja: 2021. december 3.**

a Vasúti Igazgatási Szerv vezetője