



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM  
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

**KÖZLEMÉNY**  
a VISZ/29521-8/2023-ÉKM iktatószámú döntésről

<b>Eljáró hatóság megnevezése:</b>	Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)
<b>Az ügy száma:</b>	VISZ/29521/2023-ÉKM
<b>Az ügy tárgya:</b>	utastájékoztatási kötelezettség 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) 2023. június 5. napján panaszt nyújtott be a vasúti igazgatási szervhez.

Bejelentő panaszához mellékelte a MÁV-START Zrt.-vel folytatott levelezését, amelyben előadta, hogy:

- 2023. április 9. napján a 247-es számú CITADELLA InterCity vonat 421-es számú kocsijában Ajka – Székesfehérvár viszonylaton nem lehetett hallani a hangos fedélzeti utastájékoztatót, a hangszóró halkán zúgott, emellett a hivatkozott kocsiban kijelzők nem álltak rendelkezésre.
- 2023. április 23. napján az 566-os számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Budapest-Keleti – Miskolc-Tiszai viszonylaton nem hangzott el hangos fedélzeti utastájékoztató, továbbá az utastéri kijelzőkön csak a céglogó volt látható, illetve egy utastéri kijelző sötét volt.
- 2023. április 23. napján a 658-as számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton a vonat késésének mértéke vonatkozásában nem hangzott el hangos fedélzeti utastájékoztató, a hivatkozott kocsiban a kijelzők sötétek voltak. Még a Hatvanban történő veszteglés alatt, az onnan történő elindulás előtt volt hangszórós tájékoztatás arról, hogy műszaki ok miatt áll a vonat, a késésre vonatkozó külön tájékoztatás nélkül.

A MÁV-START Zrt. tájékoztatta Bejelentőt, hogy a 2023. április 9-én igénybe vett 247-es számú CITADELLA InterCity vonat 421-es számú kocsijában több elektronikus berendezés nem működött megfelelően, így az utastájékoztató berendezés sem. A jegyvizsgálók a hibát rögzítették. A 2023. április 23-án igénybe vett 566-os számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában a villamos berendezés meghibásodott, ami kihatott az utastájékoztató monitor és a hangos utastájékoztató rendszer működésére. A műszaki szakszolgálat a szükséges lépéseket időközben megtette. A 2023. április 23-án igénybe vett 658-as számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában tartós meghibásodás miatt nem működik az utastájékoztató monitor, javítása folyamatban van. A gépi (hangos) utastájékoztató rendszer sem a késés mértékét, sem az átszállási állomásokat nem kezeli, ezen információkról a jegyvizsgáló hangos utastájékoztató segítségével vagy annak meghibásodása esetén élőszóval ad tájékoztatást. A 10 percet meghaladó késés esetén az érkező állomás előtt a jegyvizsgáló köteles bemondani a késés mértékét.

A vasúti igazgatási szerv Bejelentő megkeresése alapján utastájékoztatói kötelezettség teljesítésének vizsgálata tárgyban 2023. június 7. 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 II. Fejezet 8.2.4. pontjában foglalt kötelezettségét

- 2023. április 9. napján a 247-es számú CITADELLA InterCity vonat 421-es számú kocsijában Ajka – Székesfehérvár viszonylaton;
- 2023. április 23. napján az 566-os számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Budapest-Keleti – Miskolc-Tiszai viszonylaton;
- 2023. április 23. napján a 658-as számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton (a vonat késésének mértéke vonatkozásában).

A MÁV-START Zrt. adatszolgáltatásában az alábbiakat adta elő:

- 2023. április 9. napján a 247-es számú vonatban a 421-es kocsi az 51 79 20-70 078-1 számú szlovén kocsi volt. A vonatba másodikként besorozott 51 79 20-70 051-8 szlovén kocsira volt felvéve utastájékoztatóval kapcsolatos – hangosítás, kijelző nem működik – hibajegy. A szlovén kocsikon – köztük a 421-es számú kocsin – ezért a központi utastájékoztató nem működött. A kocsi felügyeletét ellátó vezető jegyvizsgáló meghallgatása során elmondta, hogy az érintett kocsi fülkés volt, így a hangos utastájékoztatót élőszóval nem tudta ellátni.
- 2023. április 23. napján az 566-os számú vonatban közlekedő 18-as számú kocsinak az 51 55 10 11 004-0 számú jármű volt besorozva. A közlekedés napján a járművön nem volt hibajegy felvéve. A vonaton szolgálatot teljesítő vonatkísérő személyzetet a MÁV-START Zrt. meghallgatta, akik elmondták, hogy Budapest-

Keleti pályaudvaron a beépített hangos utastájékoztató berendezést indulás előtt kipróbálták, ami rendben működött. A kijelző monitorok még nem adtak a vonat közlekedésével kapcsolatos információt, mert ezek csak a készre jelentés után jelennek meg. A vonat indulása után hátulról előre felé haladva a 18-as számú kocsiban kezdte meg a jegyvizsgáló a jegyellenőrzést. Elmondása szerint munkavégzése során többször megfordult a jelzett kocsiban, de senki nem jelezte a fedélzeten, hogy sérülnének jogai, mert nincs megfelelő utastájékoztató. A kijelző monitorok továbbra sem működtek megfelelően a 18-as számú kocsiban. A jegyvizsgáló személyzet az érdeklődő utasoknak élőszóban adott tájékoztatást legjobb tudása szerint.

- 2023. április 23. napján a 658-as számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsija a 61 55 19 91 100-7 pályaszámú kocsik volt. A kocsiban hibajegy alapján a kijelzők április 13-tól nem működtek és a hivatkozott napon sem voltak működőképesek. Az esettel kapcsolatban meghallgatásra került a vonatot továbbító jegyvizsgáló. Az érintett munkavállaló mind az eseményjelentésben, mind személyes meghallgatása alkalmával elmondta, hogy az utastájékoztatót megtartotta és a késés mértékéről az utasokat tájékoztatta.

A vasúti igazgatási szerv iratbemutatóra kötelezte a MÁV-START Zrt.-t, amelynek keretében kérte, hogy mutassa be a 2023. április 23. napján a 658-as számú TOKAJ InterCity vonaton Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton szolgálatot teljesítő vezető jegyvizsgáló által készített eseményjelentést, valamint a meghallgatásáról készült jegyzőkönyvet.

A vasúti igazgatási szerv a rendelkezésre álló nyilatkozatok és iratok alapján az alábbi megállapításokra jutott:

- 2023. április 9. napján a 247-es számú CITADELLA InterCity vonat 421-es számú kocsijában Ajka – Székesfehérvár viszonylaton fedélzeti utastájékoztató nem történt.
- 2023. április 23. napján az 566-os számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Budapest-Keleti – Miskolc-Tiszai viszonylaton fedélzeti utastájékoztató nem történt.
- A MÁV-START Zrt. adatszolgáltatásában előadta, hogy az érintett munkavállaló mind az eseményjelentésben, mind személyes meghallgatása alkalmával elmondta, hogy az utastájékoztatót megtartotta és a késés mértékéről az utasokat tájékoztatta.

A vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy az iratbemutatóra kötelezés keretében megküldött iratok a MÁV-START Zrt. fenti állítását nem igazolták. Az érintett jegyvizsgáló sem a személyes meghallgatása során, sem az eseményjelentésben nem adta elő, hogy a késéssel történő érkezéssel érintett megállók (Füzesabony és Budapest-Keleti) vonatkozásában ezen állomásokra történő érkezés előtt a késés mértékéről az utasokat tájékoztatta. A tájékoztató elmaradását igazolja Bejelentő nyilatkozata is. A vasúti igazgatási szerv így

megállapította, hogy 2023. április 23. napján a 658-as számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton a vonat késésének mértéke vonatkozásában fedélzeti utastájékoztató nem történt.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette a Személyszállítási Üzletszabályzat II. Fejezet 8.2.4. pontjában foglalt kötelezettségeit, ezért a vasúti igazgatási szerv az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján utastájékoztatói kötelezettség elmulasztása tárgyban hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

Az eljárás keretében a vasúti igazgatási szerv a rendelkezésre álló nyilatkozatok, iratok és a KAPELLA 2 menetvonal-igénylő informatikai rendszer adatai alapján megállapította, hogy:

- a) A MÁV-START Zrt. 2023. április 9. napján a 247-es számú CITADELLA InterCity vonat 421-es számú kocsijában Ajka – Székesfehérvár viszonylaton az alábbiak vonatkozásában nem teljesítette tájékoztatói kötelezettségét:
  - a vonat célállomása és fontosabb megállási helyei,
  - a következő megállási hely,
  - csatlakozási lehetőségek.
  
- b) A MÁV-START Zrt. 2023. április 23. napján az 566-os számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Budapest-Keleti – Miskolc-Tiszai viszonylaton az alábbiak vonatkozásában nem teljesítette tájékoztatói kötelezettségét:
  - a vonat célállomása és fontosabb megállási helyei,
  - a következő megállási hely,
  - a vonat késésének mértéke,
  - csatlakozási lehetőségek.
  
- c) A MÁV-START Zrt. 2023. április 23. napján a 658-as számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton a vonat késésének mértéke vonatkozásában nem teljesítette tájékoztatói kötelezettségét.

A vasúti igazgatási szerv VISZ/29521-8/2023-ÉKM iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt.

- 2023. április 9. napján a 247-es számú CITADELLA InterCity vonat 421-es számú kocsijában Ajka – Székesfehérvár viszonylaton elmulasztotta teljesíteni a Személyszállítási Üzletszabályzat II. Fejezet 8.2.4. pont a), b) és e) bekezdésében foglalt utastájékoztatói kötelezettségét;
- 2023. április 23. napján az 566-os számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Budapest-Keleti – Miskolc-Tiszai viszonylaton elmulasztotta teljesíteni a Személyszállítási Üzletszabályzat II. Fejezet 8.2.4. pont a), b), c) és e) bekezdésében foglalt utastájékoztatói kötelezettségét;

- 2023. április 23. napján a 658-as számú TOKAJ InterCity vonat 18-as számú kocsijában Miskolc-Tiszai – Budapest-Keleti viszonylaton elmulasztotta teljesíteni a Személyszállítási Üzletszabályzat II. Fejezet 8.2.4. pont c) bekezdésében foglalt utastájékoztatási kötelezettségét.

A MÁV-START Zrt. a fentiekkel közigazgatási szabályszegést valósított meg, ezért a jogszabálysértések 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 1 305 000 Ft, azaz egymillió-háromszázötezer forint utasjogi felügyeleti bírságot az Építési és Közlekedési Minisztérium Magyar Államkincstár által vezetett 10032000-01040463-00000000 számú számlájára.

A vasúti igazgatási szerv VISZ/29521-8/2023-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/29521-8/2023-ÉKM iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

**A közzététel napja: 2023. július 3.**

*a Vasúti Igazgatási Szerv  
vezetője*