



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

KÖZLEMÉNY
a VISZ/31353-5/2023-ÉKM iktatószámú döntésről

Eljáró hatóság megnevezése:	Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)
Az ügy száma:	VISZ/31353/2023-ÉKM
Az ügy tárgya:	eltérő útvonal igénybevétele biztosításának elmulasztása
Az ügyfél neve:	MÁV-START Zrt.
Az ügyfél székhelye:	1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő) 2023. június 15. napján panaszt nyújtott be a vasúti igazgatási szervhez. Bejelentő és utastársa 2023. február 4. napján Budapest – Hermagor viszonylaton utazott. A vonat műszaki hiba miatt Győr állomásról nem tudott tovább közlekedni. Bejelentő előadta, hogy Győr vasútállomáson kérése ellenére sem adtak megfelelő igazolást ahhoz, hogy a jegyen szereplőtől eltérő útirányt vegyenek igénybe. Az eredeti útirányon át sem volt pótolva a vonat, csak egyéb vonatokkal tudtak továbbutazni, és emiatt 6 óránál is több késéssel érkeztek a célállomásra, holott Bécsen át késés nélkül célba értek volna.

A MÁV-START Zrt. levelében tájékoztatta Bejelentőt, hogy az adott napon az IC312-es számú vonat mozdonyának áramszedője Győr állomáson letörött, amely jelentős fennakadást okozott a vonatközlekedésben. A menetirányítók a partnervasúttal egyeztetve az IC924-es számú járatot jelölték ki a továbbutazásra.

Bejelentő sérelmezte, hogy a MÁV-START Zrt. nem biztosította részükre az eltérő útirányon történő utazás lehetőségét.

A MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzatának A. függelék 7.1.1. pont b) bekezdése alapján „Abban az esetben, ha a személyszállítási szerződés szerinti végleges célállomásra való megérkezéskor az ésszerű megfontolások alapján több mint 60 perces késés várható, az utas jogosult az alábbiak közötti választásra: az utazás folytatása vagy

elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban”.

A vasúti igazgatási szerv Bejelentő megkeresése alapján eltérő útvonal igénybevétele biztosításának vizsgálata tárgyban 2023. június 19. napján hivatalból hatósági ellenőrzést indított.

A vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a tényállás tisztázása érdekében szükséges a MÁV-START Zrt. adatszolgáltatása arra vonatkozóan, hogy tárgyi ügyben megjelölt utazás kapcsán miként teljesítette a Személyszállítási Üzletszabályzat A. függelék 7.1.1. pont b) bekezdésben foglalt kötelezettségét Bejelentő vonatkozásában.

A MÁV-START Zrt. levelében az alábbiakat adta elő. 2023. február 4-én az IC312 számú vonat 9155 0470 009-6 pályaszámú gépe áramszedő törés miatt Győr állomáson szolgálatképtelen lett. A vizsgálat során megállapították, hogy Nagyszentjános – Gyórszentiván között a jobb vágányon a fázishatárnál több szakadt függesztő és alkatrész volt, ezért a két állomás között a jobb vágány ki lett zárva. A vonatot további útvonalon a GYSEV Zrt. személyszállítási főirányítója lemondta 11:22-kor. A MÁV-START Zrt. területi személyszállítási főirányítója a Szombathely állomásig tovább utazni szándékozó utasoknak az IC924 számú vonatot hirdette meg, amelyre elfogadták a meglévő menetjegyeket a Személyszállítási Üzletszabályzat III. Fejezet 1.1.1. pont szerint. Bejelentő az IC924 számú vonatra történő átszálláskor a III. Fejezet 1.1.1. pont szerinti azonos minőségű szolgáltatás biztosítását elfogadta. A Személyszállítási Üzletszabályzat III. Fejezet 1.2.6. pontja alapján az utas választhatott volna más alternatívát is. Bejelentő a felajánlott vonatot – ami Szombathely állomásig közlekedett – elfogadta, utazását folytatta. Bejelentőnek lehetősége lett volna az utazásról lemondani és más útirányon, Hegyeshalom – Bécs irányába folytatni utazását.

A vasúti igazgatási szerv a rendelkezésre álló nyilatkozatok alapján az alábbi megállapításokra jutott.

A Személyszállítási Üzletszabályzat A. függelék 7.1.1. pontja alapján *„Abban az esetben, ha a személyszállítási szerződés szerinti végleges célállomásra való megérkezéskor az ésszerű megfontolások alapján több mint 60 perces késés várható, az utas jogosult az alábbiak közötti választásra:*

- a) a menetjegy teljes árának visszatérítése ugyanazon feltételek szerint, mint amelyek szerint a fizetés történt, az utazás meg nem tett részére vagy részeire, illetve, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából már érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire, adott esetben a kiindulási helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosításával együtt. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással rendelkezzen. A visszafizetés ugyanazon feltételek szerint történik, mint az alábbiakban a 7.1.2. pontban ismertetett átalány-kártérítés kifizetése; vagy*
- b) az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban; vagy***

c) az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett az utas által választott, későbbi időpontban.

A b) és c) pontban leírtak esetén, ha az utas menetjegyének az érvénytartama lejár, akkor a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet az eltérő útvonal igénybevételeire érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve az eltérő útvonalra történő érvényesítését a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.

E rendelkezés nem érinti az utasnak az Üzletszabályzat III. fejezet 1.1.4. a) pontban szabályozott jogosultságát.”

Bejelentő a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszában előadta, hogy Győr vasútállomáson a kifejezett kérése ellenére sem érvényesítették menetjegyeiket az általuk választott eltérő útvonalra. Bejelentő 2023. február 17. napján 23:46-kor elektronikus úton megküldött levelében a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatára részére is jelezte, hogy tárgyi ügyben megjelölt utazása során Győr vasútállomás személyes ügyfélszolgálatára nem biztosította Bejelentő és utastársa részére, hogy utazásukat módosított útirányon, Bécs vasútállomáson keresztül folytathassák.

A MÁV-START Zrt. adatszolgáltatásában elismerte, hogy Bejelentő jogosult lett volna Hegyeshalom – Bécs irányába folytatni utazását.

A vasúti igazgatási szerv megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. adatszolgáltatásában a Személyszállítási Üzletszabályzat belföldi utazásokra vonatkozó rendelkezéseire történő hivatkozás tárgyi ügyben nem megalapozott, Bejelentő és utastársa utazása nemzetközi utazásnak minősült, arra a Személyszállítási Üzletszabályzat A. függelékének rendelkezései az irányadók.

A Személyszállítási Üzletszabályzat A. függelék 7.1.1. pont b) bekezdése alapján Bejelentő és utastársa jogosult volt a tárgyi ügyben megjelölt utazást eltérő útvonalon, Bécs felé folytatni. Bejelentő és utastársa menetjegyének eltérő útvonalra történő érvényesítését azonban Győr vasútállomáson nem végezték el, így Bejelentő és utastársa utazásának eltérő útvonalon, Bécs felé történő folytatása ellehetlenült.

Tárgyi ügyben megjelölt utazás során Bejelentő és utastársa menetjegyének eltérő útvonalra történő érvényesítését Győr vasútállomás ügyeletes alkalmazottja megtagadta, így Bejelentő és utastársa a Személyszállítási Üzletszabályzat A. függelék 7.1.1. pont b) bekezdésében biztosított jogával nem tudott élni.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette a Személyszállítási Üzletszabályzat A. függelék 7.1.1. pont b) bekezdésében foglalt kötelezettségét, ezért a vasúti igazgatási szerv az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 101. § (1)

bekezdés a) pontja alapján eltérő útvonal igénybevétele biztosításának elmulasztása tárgyban hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv VISZ/31353-5/2023-ÉKM iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. 2023. február 4. napján a határozat indokolásában megjelölt utazás során nem biztosította Bejelentő és utastársa részére eltérő útvonal igénybevételének a lehetőséget, ezzel megsértve a Személyszállítási Üzletszabályzat A. függelék 7.1.1. pont b) bekezdésben 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 310 000 Ft, azaz háromszáztízezer forint utasjogi felügyeleti bírságot az Építési és Közlekedési Minisztérium Magyar Államkincstár által vezetett 10032000-01040463-00000000 számú számlájára.

A vasúti igazgatási szerv VISZ/31353-5/2023-ÉKM 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 VISZ/31353-5/2023-ÉKM iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

A közzététel napja: 2023. június 28.

*a Vasúti Igazgatási Szerv
vezetője*