



ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM
VASÚTI IGAZGATÁSI SZERV

KÖZLEMÉNY
a VISZ/44648-6/2023-ÉKM iktatószámú döntésről

Eljáró hatóság megnevezése:	Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv)
Az ügy száma:	VISZ/44648/2023-ÉKM
Az ügy tárgya:	válaszadási kötelezettség határidőben történő teljesítésének elmulasztása
Az ügyfél neve:	MÁV-START Zrt.
Az ügyfél székhelye:	1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.

[SZEMÉLYES ADAT] (a továbbiakban: Bejelentő) panasz 2023. szeptember 4-én érkezett meg a vasúti igazgatási szervhez, amelyben előadta, hogy 2023. május 30-án panaszt nyújtott be a MÁV-START Zrt.-hez belföldi utazásával összefüggésben. A MÁV-START Zrt. elektronikus levelében 2023. június 20-án tájékoztatta Bejelentőt, hogy legkésőbb 2023. augusztus 30-ig megküldi végleges válaszát. Bejelentő a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszában előadta, hogy a MÁV-START Zrt. a jelzett határidőig és azon túl sem küldte meg részére a végleges válaszát.

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 Bejelentő megkeresése alapján válaszadási kötelezettség teljesítésének vizsgálata tárgyban 2023. szeptember 6. 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 IV. Fejezet 1.7. pontjában foglalt kötelezettségét Bejelentő megkeresése vonatkozásában.

A MÁV-START Zrt. az alábbiakat adta elő. Bejelentő észrevételét a MÁV-START Zrt. 2023. június 20-án megválaszolta azzal a tartalommal, hogy a kártérítési igény elbírálása érdekében azt átadja a jogi szervezet részére. Mindazonáltal adminisztratív hibából eredően (továbbítás elmaradása) az érdemi válaszadást a jelzett határidőig elmulasztotta a MÁV-START Zrt. teljesíteni. A hiba észlelését követően a végleges válaszadról a MÁV-START Zrt. gondoskodott. A MÁV-START Zrt. nyilatkozatához mellékelte a Bejelentő részére megküldött válaszlevelet.

A vasúti igazgatási szerv a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. válaszadási kötelezettségét Bejelentő fent hivatkozott megkeresése vonatkozásában a határidőt túllépve, késedelmesen teljesítette.

Fentiekkel a MÁV-START Zrt. megsértette a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjában foglalt kötelezettségét, ezért a vasúti igazgatási szerv az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 101. § (1) bekezdés a) pontja alapján válaszadási kötelezettség határidőben történő teljesítésének elmulasztása tárgyban 2023. szeptember 14. napján hivatalból közigazgatási hatósági eljárást indított.

A vasúti igazgatási szerv VISZ/44648-6/2023-ÉKM iktatószámú döntésében megállapította, hogy a MÁV-START Zrt. Bejelentőnek a határozat indokolásában megjelölt megkeresése vonatkozásában a válaszadási kötelezettségét határidőn túl, késedelmesen teljesítette, ezzel megsértve a Személyszállítási Üzletszabályzat IV. Fejezet 1.7. pontjában 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 380 000 Ft, azaz háromszáznolcvanezer forint utasjogi felügyeleti bírságot az Építési és Közlekedési Minisztérium Magyar Államkincstár által vezetett 10032000-00003582-09060096 számú számlájára.

A vasúti igazgatási szerv VISZ/44648-6/2023-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/44648-6/2023-ÉKM iktatószámú határozat a vasúti igazgatási szervnél (1066 Budapest, Teréz körút 38.) megtekinthető.

A közzététel napja: 2023. szeptember 15.

a Vasúti Igazgatási Szerv vezetője helyett

*Szabó Viktor
vasúti koordinátor*