

**Jelentés az Építési és Közlekedési
Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv
utasjogi felügyeleti tevékenységéről**

2023-2024. év

A jelentés közzétételének jogszabályi háttere

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2021/782 rendeletének (2021. április 29.) (a továbbiakban: EU rendelet) 31. cikk (1) bekezdése alapján minden egyes tagállam kijelöli az EU rendelet végrehajtásáért felelős szervet vagy szerveket.

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 17. § (1) bekezdése értelmében a vasúti igazgatási szerv felügyeli a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések vasúti társaságok és a közlekedésszervező általi megtartását. E tevékenysége körében hivatalból ellenőrzi és elemzi az EU rendeletben, az Sztv.-ben, a vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló kormányrendeletekben, a vasúti társaságok személyszállítási üzletszabályzatában és a közlekedésszervező személyszállítási üzletszabályzatában foglaltak megtartását.

Magyarországon vasúti igazgatási szervként a Kormány az Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szervet (a továbbiakban: Vasúti Igazgatási Szerv) jelölte ki.

Az EU rendelet 32. cikk (3) bekezdése előírja, hogy a nemzeti végrehajtó szervezetnek két évente, a soron következő naptári év szerinti június 30-ig statisztikákat tartalmazó jelentést kell közzétenniük tevékenységükről, így többek között az alkalmazott szankciókról is. Az említett jelentéseket az Európai Unió Vasúti Ügynöksége honlapján is közzé kell tenni.

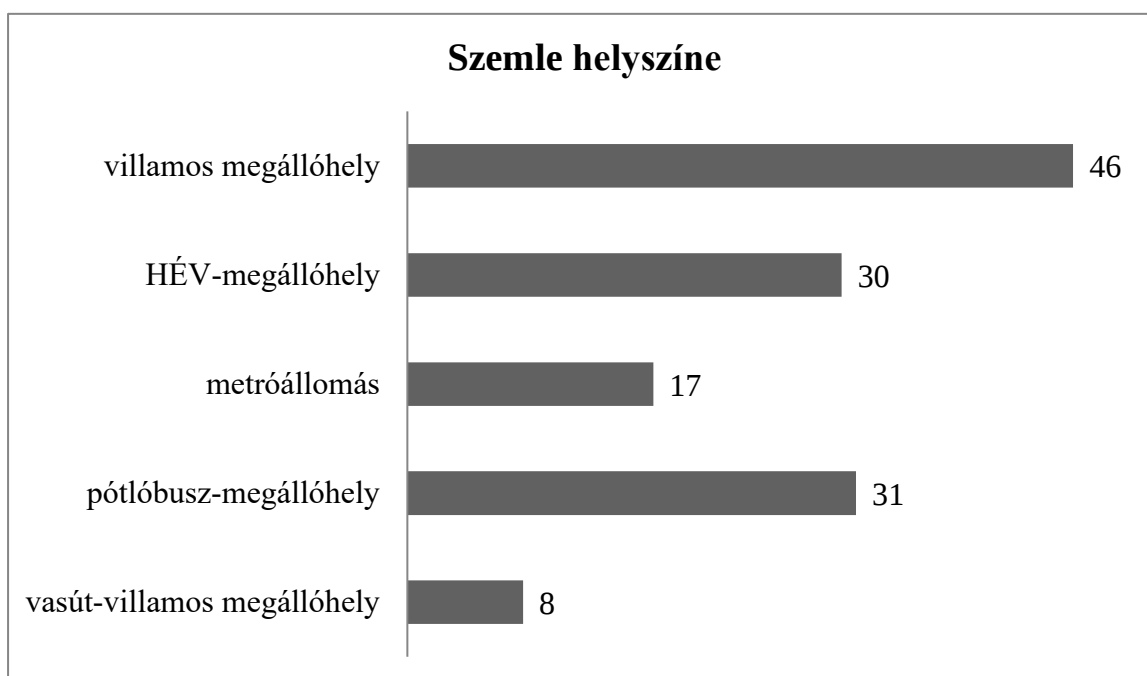
A 2023-2024. évre vonatkozó jelentést 2025. június 30-ig kell közzétenni.

I. A Vasúti Igazgatási Szerv 2023. és 2024. évben végzett utasjogi felügyeleti tevékenysége a városi és elővárosi működési engedéllyel tevékenységet végző vasúti társaságok, valamint a közlekedésszervező vonatkozásában.

a) A 2023. évben a Vasúti Igazgatási Szerv kiemelt figyelmet fordított a menetrendi kivonatra (1.), a menetrendváltozásra (2.), a forgalmi zavarokra (3.) vonatkozó tájékoztatási kötelezettség teljesítésének ellenőrzésére, amelynek keretében

- 3 db társaság vonatkozásában
 - 46 esetben villamos megállóhelyen,
 - 30 esetben HÉV-megállóhelyen,
 - 17 esetben metróállomáson,
 - 31 esetben vasúti szolgáltatást pótló autóbusz megállóhelyen,
 - 8 esetben vasút-villamos megállóhelyen

folytatott le hatósági ellenőrzést helyszíni szemle keretében.



A hatósági ellenőrzések **összesen 132 alkalommal** érintették a fent megjelölt helyszínek valamelyikét.

Fentiek során a Vasúti Igazgatási Szerv

- 2 db társaság vonatkozásában
- összesen 8 db jogsértést észlelt, amelyek esetében
 - 3 db jogsértés a menetrendi kivonat hiányosságával (csatlakozási, átszállási lehetőségek) állt összefüggésben,
 - 5 db jogsértés a forgalmi zavarra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség teljesítésének elmaradását érintette.

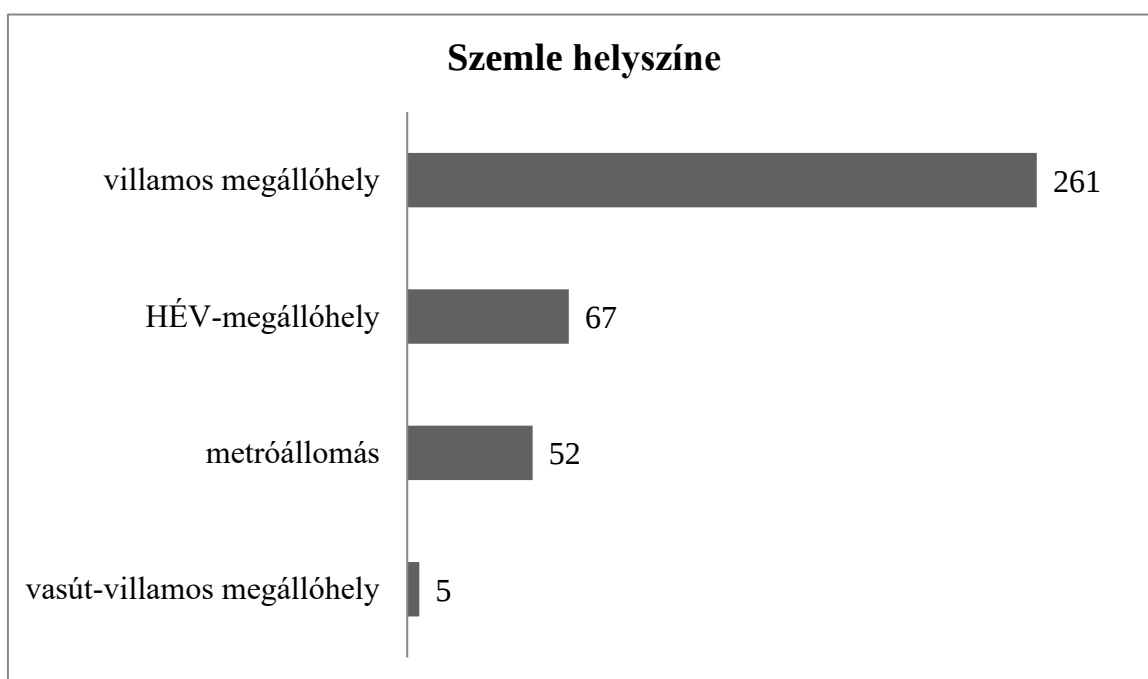
Az észlelt jogsértések aránya a hatósági ellenőrzések számához viszonyítva: **6%**

A Vasúti Igazgatási Szerv valamennyi észlelt jogsértés esetén figyelmeztetés szankciót alkalmazott, emellett előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését.

b) A 2024. évben a Vasúti Igazgatási Szerv folytatta a fenti tárgykörökre irányuló tájékoztatási kötelezettség teljesítésének ellenőrzését, amelynek keretében

- 4 db társaság vonatkozásában
 - 261 esetben villamos megállóhelyen,
 - 67 esetben HÉV megállóhelyen,
 - 52 esetben metróállomáson,
 - 5 esetben vasút-villamos megállóhelyen

folytatott le hatósági ellenőrzést helyszíni szemle keretében.



A hatósági ellenőrzések **összesen 385 alkalommal** érintették a fent megjelölt helyszínek valamelyikét.

<i>Észlelt jogsértés*</i>	Érvényes menetrendi kivonat hiánya	Menetrendi kivonat hiányossága – csatlakozási, átszállási lehetőségek	Menetrendi kivonat hiányossága – menetrendi időszak jelölése	Menetrendváltozásra vonatkozó tájékoztatás hiánya	Forgalmi zavarra vonatkozó tájékoztatás hiánya	
<i>Jogsértések száma</i>	33 db	2 db	21 db	5 db	25 db	Összesen: 86 db

*4 db társaság vonatkozásában

Az észlelt jogsértések aránya a hatósági ellenőrzések számához viszonyítva: **22%**

A Vasúti Igazgatási Szerv az észlelt jogsértések nyomán

- 47 db jogsértés esetében figyelmeztetés szankciót alkalmazott, emellett előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését;
- 39 db jogsértés esetében előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését, emellett utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki.

A Vasúti Igazgatási Szerv által kiszabott utasjogi felügyeleti bírság összesen 2 643 000 Ft volt.

A 2024. évben a Vasúti Igazgatási Szerv – a fentiekben túlmenően – célzottan ellenőrizte az EU rendelet 11. cikk (3) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítését a városi működési engedéllyel rendelkező vasúti társaságok vonatkozásában. Az előírás szerint, ha az indulási állomáson nincs jegypénztár vagy jegyértékesítő automata, az utasokat az állomáson tájékoztatni kell az alábbiakról:

- a) telefonos, internetes vagy a vonat fedélzetén történő jegyvásárlási lehetőség és a vásárlás módja;
- b) a legközelebbi vasútállomás vagy olyan hely, ahol jegypénztár vagy jegyértékesítő automata található.

A Vasúti Igazgatási Szerv átfogó ellenőrzései keretében két városi működési engedéllyel rendelkező vasúti társaság vonatkozásában megállapította, hogy az általuk üzemeltetett villamos megállóhelyeken elmulasztják teljesíteni a fent hivatkozott kötelezettségüket. A Vasúti Igazgatási Szerv a jogsértések nyomán figyelmeztetés szankciót alkalmazott, emellett előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését.

A 2024. évben a Vasúti Igazgatási Szerv két városi működési engedéllyel rendelkező vasúti társaság vonatkozásában átfogóan ellenőrizte továbbá a villamos megállóhelyeken kihelyezett menetrendi kivonatok adattartalmának megfelelőségét. A Vasúti Igazgatási Szerv a hatósági ellenőrzések keretében megállapította, hogy a villamos megállóhelyeken kihelyezett menetrendi kivonatok adattartalma hiányos, ugyanis azok nem tartalmazták a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját vagy azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól. A Vasúti Igazgatási Szerv a jogsértések nyomán figyelmeztetés szankciót alkalmazott, emellett előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését.

II. A Vasúti Igazgatási Szerv 2023. és 2024. évben végzett utasjogi felügyeleti tevékenysége az országos működési engedéllyel tevékenységet végző vasúti társaságok vonatkozásában.

- a) A 2023. évben a Vasúti Igazgatási Szerv kiemelt figyelmet fordított a vasúti megállóhelyeken, vasútállomásokon nyújtott hangos és írásos tájékoztatás, valamint a vonatközlő autóbuszok megállóhelyein nyújtott írásos tájékoztatás megfelelésének vizsgálatára.

Fentiek keretében a Vasúti Igazgatási Szerv a következő tájékoztatási kötelezettségek teljesítését ellenőrizte:

1. Hangos tájékoztatás:

- a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási ideje;
- a vonat kimaradása és késése.

2. Írásos tájékoztatás:

- menetrendi kivonat (1.);
- menetrendváltozásra és forgalmi zavarokra vonatkozó tájékoztatás (2.);
- utazási feltételek és a személyszállítási üzletszabályzat kivonata (3.);
- alkalmazott díjak (4.);
- a legközelebbi vasútállomásra vagy olyan helyre vonatkozó tájékoztatás, ahol jegypénztár vagy jegyértékesítő automata található (5.);
- tájékoztatás arról, hogy személyes segítséget igénylő fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű utas a segítséghez legközelebb mely vasútállomáson férhet hozzá (6.);
- a Vasúti Igazgatási Szerv mint felügyeleti szerv elérhetőségeire vonatkozó tájékoztatás (7.).

Fentiek ellenőrzése céljából a Vasúti Igazgatási Szerv 2 db társaság vonatkozásában hatósági ellenőrzés keretében 190 alkalommal folytatott le helyszíni szemlét vasúti megállóhelyen vagy vasútállomáson, emellett 16 alkalommal vonatközlő autóbusz megállóhelyén.

<i>Tájékoztatási elem</i>	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	
<i>Jogsértések száma</i>	<i>2 db</i>	<i>2 db</i>	<i>25 db</i>	<i>3 db</i>	<i>8 db</i>	<i>8 db</i>	<i>32 db</i>	<i>Összesen: 80 db</i>

Fentiekén túlmenően 2 db jogsértés a liftek üzemképességének biztosításával kapcsolatos kötelezettség elmulasztását érintette.

A hangos tájékoztatás tekintetében a Vasúti Igazgatási Szerv nem észlelt jogsértést a helyszíni szemlék keretében.

Az észlelt jogsértések aránya a hatósági ellenőrzések számához viszonyítva: **39%**

A Vasúti Igazgatási Szerv az észlelt jogsértések nyomán

- 17 db jogsértés esetében figyelmeztetés szankciót alkalmazott, emellett előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését;
- 63 db jogsértés esetében előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését, emellett utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki;
- 2 db jogsértés esetében utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki.

A Vasúti Igazgatási Szerv által kiszabott utasjogi felügyeleti bírság összesen 10 339 000 Ft volt.

b) A 2023. évben a Vasúti Igazgatási Szerv kiemelten ellenőrizte a vonatokon nyújtott tájékoztatás megfelelőségét.

Az ellenőrzések fókuszában a következő tájékoztatási elemek álltak:

- a vonat célállomása és fontosabb megállási helyei (1.);
- a következő megállási hely (2.);
- a vonat késésének mértéke (3.);
- a vonaton elérhető szolgáltatások és létesítmények, ideértve a wifit (4.);
- fő összeköttetések, csatlakozási lehetőségek (5.);
- utazási feltételek (6.);
- a Vasúti Igazgatási Szerv mint felügyeleti szerv elérhetőségeire vonatkozó tájékoztatás (7.).

A Vasúti Igazgatási Szerv 1 db társaság vonatkozásában összesen 46 alkalommal folytatott le hatósági ellenőrzést helyszíni szemle keretében.

Tájékoztatási elem	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	
Jogsértések száma	3 db	0 db	2 db	13 db	2 db	3 db	4 db	Összesen: 27 db

A Vasúti Igazgatási Szerv az észlelt jogsértések nyomán

- 2 db jogsértés esetében figyelmeztetés szankciót alkalmazott;
- 7 db jogsértés esetében előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését, emellett utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki;
- 18 db jogsértés esetében utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki.

Az észlelt jogsértések aránya a hatósági ellenőrzések számához viszonyítva: **59%**

A Vasúti Igazgatási Szerv által kiszabott utasjogi felügyeleti bírság összesen 5 918 000 Ft volt.

c) A 2023. évben gyűjtött tapasztalatok alapján a Vasúti Igazgatási Szerv a 2024. évben ellenőrzési tevékenységének középpontjába a vasúti megállóhelyeken, vasútállomásokon nyújtott írásos tájékoztatás megfelelőségét helyezte, amelynek keretében elsősorban az alábbi tájékoztatási elemek fellelhetőségét ellenőrizte:

- menetrendi kivonat (1.);
- menetrendváltozásra és forgalmi zavarokra vonatkozó tájékoztatás (2.);
- utazási feltételek és a személyszállítási üzletszabályzat kivonata (3.);
- alkalmazott díjak (4.);
- a legközelebbi vasútállomásra vagy olyan helyre vonatkozó tájékoztatás, ahol jegypénztár vagy jegyértékesítő automata található (5.);
- tájékoztatás arról, hogy személyes segítséget igénylő fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű utas a segítséghez legközelebb mely vasútállomáson férhet hozzá (6.);
- a Vasúti Igazgatási Szerv mint felügyeleti szerv elérhetőségeire vonatkozó tájékoztatás (7.).

Fentiek ellenőrzése céljából a Vasúti Igazgatási Szerv 2 db társaság vonatkozásában hatósági ellenőrzés keretében 175 alkalommal folytatott le helyszíni szemlét vasúti megállóhelyen vagy vasútállomáson.

<i>Tájékoztatási elem</i>	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	
<i>Jogsértések száma</i>	24 db	36 db	5 db	5 db	8 db	3 db	2 db	<i>Összesen:</i> 83 db

Az észlelt jogsértések aránya a hatósági ellenőrzések számához viszonyítva: **47%**

A Vasúti Igazgatási Szerv az észlelt jogsértések nyomán

- 11 db jogsértés esetében figyelmeztetés szankciót alkalmazott,
- 23 db jogsértés esetében figyelmeztetés szankciót alkalmazott, emellett előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését;
- 39 db jogsértés esetében előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését, emellett utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki;
- 10 db jogsértés esetében utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki.

A Vasúti Igazgatási Szerv által kiszabott utasjogi felügyeleti bírság összesen 3 238 000 Ft volt.

d) A 2024. évben a Vasúti Igazgatási Szerv továbbra is kiemelt figyelmet fordított a vonatokon nyújtott tájékoztatás megfelelőségének ellenőrzésére.

Az ellenőrzések fókuszában a következő tájékoztatási elemek álltak:

- a vonat célállomása és fontosabb megállási helyei (1.);
- a következő megállási hely (2.);
- a vonat késésének mértéke (3.);
- a vonaton elérhető szolgáltatások és létesítmények, ideértve a wifit (4.);
- fő összeköttetések, csatlakozási lehetőségek (5.);
- utazási feltételek (6.);
- a Vasúti Igazgatási Szerv mint felügyeleti szerv elérhetőségeire vonatkozó tájékoztatás (7.).

A Vasúti Igazgatási Szerv 2 db társaság vonatkozásában összesen 84 alkalommal folytatott le hatósági ellenőrzést helyszíni szemle keretében.

<i>Tájékoztatási elem</i>	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	
<i>Jogsértések száma</i>	158 db	66 db	76 db	52 db	82 db	4 db	7 db	<i>Összesen:</i> 445 db

A Vasúti Igazgatási Szerv az észlelt jogsértések nyomán

- 11 db jogsértés esetében előírta a jogsértő mulasztás, állapot megszüntetését, emellett utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki;
- 434 db jogsértés esetében utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki.

Az észlelt jogsértések aránya a hatósági ellenőrzések számához viszonyítva: **530%**

A Vasúti Igazgatási Szerv által kiszabott utasjogi felügyeleti bírság összesen 29 167 000 Ft volt.

III. A Vasúti Igazgatási Szerv 2023. és 2024. évben végzett panaszkezelési tevékenysége.

2023. év

A határidőben benyújtott, a Vasúti Igazgatási Szerv hatáskörébe eső **összes panasz**: 21 db, amelyből 6 db panasz közlekedésszervezőt, 15 db panasz vasúti társaságot érintett.

a) Megalapozatlan panaszok száma: 14 db.

Megalapozatlan panaszok által érintett tárgykörök:

- pótdíjazás – 7 db
- válaszadási kötelezettség – 3 db
- eltérő minőségű szolgáltatás – 3 db
- visszatérítés – 1 db

b) Megalapozott panaszok száma: 7 db.

A megalapozott panaszok alapján megállapított jogsértések megoszlása:

- fedélzeti tájékoztatási kötelezettség elmulasztása - 2 db
- válaszadási kötelezettségre vonatkozó szabályok megsértése - 3 db
- pótdíjmentes jegyváltásra vonatkozó szabályok megsértése - 1 db
- eltérő útvonal igénybevételére vonatkozó rendelkezések megsértése - 1 db

A fenti jogsértések nyomán a Vasúti Igazgatási Szerv összesen 4 975 000 Ft utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki.

2024. év

A határidőben benyújtott, a Vasúti Igazgatási Szerv hatáskörébe eső **összes panasz**: 33 db, amelyből 3 db panasz közlekedésszervezőt, 30 db panasz vasúti társaságot érintett.

a) Megalapozatlan panaszok száma: 19 db.

Megalapozatlan panaszok által érintett tárgykörök:

- pótdíjazás – 12 db
- válaszadási kötelezettség – 1 db
- eltérő minőségű szolgáltatás – 1 db
- visszatérítés – 4 db
- egyéb tájékoztatási kötelezettség – 1 db

b) Megalapozott panaszok száma: 14 db.

A megalapozott panaszok alapján megállapított jogsértések megoszlása:

- fedélzeti tájékoztatási kötelezettség elmulasztása - 1 db

- válaszadási kötelezettségre vonatkozó szabályok megsértése - 6 db
- pótdíjazásra vonatkozó szabályok megsértése – 4 db
- jogorvoslati lehetőségre vonatkozó tájékoztatási kötelezettség megsértése - 1 db
- átszállójegyre vonatkozó tájékoztatási kötelezettség megsértése – 1 db
- egyéb tájékoztatási kötelezettség megsértése - 1 db

A fenti jogsértések nyomán a Vasúti Igazgatási Szerv összesen 8 460 000 Ft utasjogi felügyeleti bírságot szabott ki.