



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE
NAIH nyilvántartási szám: 40689

Az alapvető jogok biztosának

JELENTÉSE

az AJB-353/2018. számú ügyben

Előadó: dr. Farkas Eszter

Érintett szerv: MÁV-START Zrt.

2018.

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-353/ 2018. számú ügyben**

Előadó: dr. Farkas Eszter

Az eljárás megindítása

A panaszos a MÁV-Start Zrt. bírságolási, valamint az azt követő panaszkezelési eljárással kapcsolatban kérte vizsgálatomat, mert a Zrt. több beadványa ellenére sem adott számára érdemi indoklást tartalmazó választ.

Tekintettel arra, hogy a beadványokban foglaltak alapján felmerült a jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelményével, valamint a tisztességes eljáráshoz való joggal összefüggő visszásság gyanúja – az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt.) 20. § (1) bekezdése alapján – vizsgálatot indítottam, amelynek keretében a MÁV-Start Zrt., valamint a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium állásfoglalását kértem.

Az érintett alapvető jogok és elvek

- A jogállamiság elve és a jogbiztonság követelménye: *„Magyarország független demokratikus jogállam.”* [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés]
- A hatósági ügyek tisztességes intézéséhez való jog: *„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.”* [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés]

Az alkalmazott jogszabályok

- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
- A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) kormányrendelet
- A belföldi közforgalmú menetrend szerinti vasúti személyszállítás legmagasabb díjáról szóló 48/2007. IV. 26.) GKM rendelet

A megállapított tényállás

Panaszos 2010. november 22-én, reggeli órákban, nappali tagozatos diákigazolvánnyal igénybe vehető bérletszelvénnel utazott, bár ő levelezős diákigazolvánnyal rendelkezett, amely a bérlet tekintetében nem jogosítja arra a kedvezményre, amit a nappali tagozatos hallgatók kapnak. Az ő esetében csak az egyszer fölhasználható menetjegyre állt volna fenn az 50%-os kedvezményre való jogosultság. Monorierdő megállóhely után az ellenőr elkérte a diákigazolványt és megállapította, hogy levelezős diákigazolvánnyal nem veheti igénybe az általa használt kedvezményes bérletet, ezért jogtalan bérlethasználat miatt büntetést szabott ki vele szemben. Panaszos elmondta, hogy rendszeresen vásárol diákbérletet, vásárláskor mindig elkérték a diákigazolványát, de még egyszer sem jelezték, hogy az diákbérlet vásárlására nem jogosítja fel. Az ellenőr kitöltötte a büntetésről szóló 001-362992-es iktatószámmal rendelkező nyomtatványt és csekket, majd átadta a panaszosnak. Panaszos a csekken szereplő 8000 forintot másnap befizette.

Egy hónappal később másik iktatószámon levelet kapott a MÁV-Start Zrt.-től, amelyben 21-szer 2200 forint és egyéb kezelési költségek megfizetésére szólították fel. Panaszos a MÁV-Start-Zrt. ügyfélszolgálatához fordult, ahol arról tájékoztatták, hogy a 21-szer 2200 forintot azt feltételezve számolták fel, hogy ha a büntetést 22-én kapta, akkor előtte 21 napig jogosulatlanul használt diákbérletet, így minden nap kellett volna menetjegyet vennie, ami felnőttek számára 2200 forint.

A 46 000 forintról szóló fizetési felszólítást panaszos nem tartotta jogosnak, hiszen Ő azt a büntetést, amelyről tudomása volt, már befizette, erről azonban nem tudott, ezért ennek nem tett eleget. Egy hónappal később már 54 000 forint összegű csekket küldtek neki.

2011. március 30-án ismét panasz levéllel fordult az ügyfélszolgálathoz, amelyben megírta az eset körülményeit, és kérte az utazási társaságot, hogy indokolja meg számára, hogy a második, 001-362993-as számú iratról miért nem volt tudomása. Illetve, hogy az üzletszabályzat melyik rendelkezése indokolja, hogy felszámolják neki a teljes áru menetjegy 21-szeresét, továbbá, hogy miből gondolják, illetve hogyan bizonyítják, hogy ő a hónap valamennyi igénybe vette a MÁV járatát. Ráadásul, ha minden nap menetjegyet kellett volna váltania, akkor – a jogszabály értelmében, levelezős diákigazolvánnyal – 50%-os kedvezményre lett volna jogosult, így 21-szer 1100 forinttal kellett volna számolniuk. Az ügyfélszolgálat válaszában azt a tájékoztatást adta, hogy panaszát továbbítják az illetékesnek, és értesíteni fogják arról, hogy mit tehet a probléma megoldásának érdekében. 2011. április 4-én kapta a választ, hogy hamarosan megküldi az ügyintéző a tájékoztató levelet arról, hogy nem tudnak eltekinteni a büntetés befizetésétől, így levelét fellebbezésként továbbítják majd az illetékesekhez.

A továbbiakban tájékoztató levelet azonban nem kapott. A következő két évben a befizetés elmaradásáról küldtek neki felszólító levelet, amelyek az utóbbi 4 évben már elmaradtak.

2017 októberében kapott ismét levelet egy adósságkezelő cégtől, amelyben határidő megjelölésével felszólították, hogy fizesse be az akkor már 73 600 forintra növekedett bírságot. Ismételten megkereste a MÁV-Start Zrt.-t, ahonnan nem jött válasz, valamint az adósság kezelő céghez is panasszal fordult. A cég levelében azt írta, hogy a MÁV-Start Zrt.-vel egyeztetve, csatolja a MÁV által a panaszos számára elküldött 2011-es tájékoztató levelet, amelyet a panaszos állítása szerint 2011-ben nem kapott meg. A MÁV 2011-es levele indoklást nem tartalmazott, abban annyi állt, hogy a bírságtól nem tudnak eltekinteni.

Panaszos a tájékoztató levélben foglaltakat nem tekintette indoklásnak, ezért 2017 novemberében kérte mind az adósság kezelő cég, mind a MÁV állásfoglalását az ügyvel kapcsolatban, amelyre választ az óta sem kapott.

Panaszos 2017. november 21-én, fordult hozzám és a kialakult visszás helyzet feloldásához a segítségemet kérte.

A vizsgálat megállapításai

1. A MÁV-Start Zrt. által a bírság jogalapjának meghatározása tekintetében

2017. november 27-én kelt levelemben megkerestem a MÁV-Start Zrt.-t és arról kértem információt, hogy mi az, ami bizonyítja, hogy a panaszos 2010 novemberének minden napján utazott vonattal, illetve mi teszi lehetővé a becslés alapján történő pótdíj kiszabását, tekintettel arra, hogy a MÁV csoport honlapján korábban megtalálható 2010-es tájékoztatóban a becslés alapján történő pótdíj kiszabásának lehetősége nem szerepelt.

A MÁV-Start Zrt. válaszában megírta, hogy a panaszos a 2010. november 21-ei ellenőrzés során levelezős diákigazolványával jogtalanul használta föl a nappali tagozatos hallgatók számára biztosított kedvezményt, ezért az akkor hatályos díjszabásuknak megfelelően 21-szer 2200 forint menetdíj, továbbá 8000 forint pótdíj utólagos díjmegállapítását is alkalmazták.

Az eljárás idejében a 2010. június 1-jétől hatályban levő Díjszabást alkalmazták, amelynek értelmében, ha bérlettel történik a visszaélés a vasúti társaság megállapítja, hogy „*az utas már korábban is visszaélést követett, az utast az utazásra felhasznált meghamisított bérlet érvénytartamának megfelelő számú, azonos viszonylatra, vonatnemre, kocsiosztályra érvényes teljesárú menetjegy díjszabási ára és a Vasúti menetdíjtáblázat I. kötetében előírt pótdíj megfizetésére kötelezi.*” Tekintettel arra, hogy a bérlet a feltüntetett viszonylaton belül korlátlan számú utazásra használható fel, ezért a fentiek értelmében utólagos díjmegállapítást a bérlet érvénytartamának kezdetétől, az ellenőrzés napjáig bezárólag naponta egy, teljes áru menetjegy árában határozták meg.

A Díjszabás rendelkezései a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet, és a belföldi közforgalmú menetrend szerinti vasúti személyszállítás legmagasabb díjáról szóló 48/2007. IV. 26.) GKM rendelet, valamint a MÁV-Start Vasúti Személyszállító Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata előírásain alapulnak.

A Vasúttársaság felhívta a figyelmet, hogy a 2007. július 1-je és a 2012. december 31-e között keletkezett, rendezetlen követeléseket 2017. augusztus 18-án a Delta Faktor Pénzügyi Zrt.-re faktorálta, így a továbbiakban, az ügyben illetékességgel nem rendelkezett.

A MÁV Start Zrt. álláspontja szerint a 2011 áprilisában megküldött tájékoztató levelükre további észrevétel nem érkezett, illetve a panaszos jogorvoslati jogával nem élt, a vele szemben fennálló büntetést nem rendezte. A fentiek értelmében pedig a 2017-ben érkezett panaszok tekintetében nem volt illetékes.

Álláspontom szerint a MÁV által idézett Díjszabás jogtalan bérlethasználatra vonatkozó rendelkezési a visszaélés meghatározásakor csak a bérlet meghamisítást említi, a panaszos esetében azonban bérlet hamisítás nem történt, így kérdéses, hogy az Ő vonatkozásában is alkalmazható-e a Díjszabás ezen rendelkezése.

2. A vasúti igazgatási szerv által lefolytatott vizsgálat tekintetében

A MÁV-Start Zrt. válaszában megérkezését követően, az ügygel kapcsolatban a Fejlesztési Minisztériumot kerestem meg.

A 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet tárgybeli pótdíjazásakor hatályos rendelkezése alapján a levelező oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanulók és hallgatók a helyközi közlekedésben a lakóhely és az oktatási intézmény között 50%-os kedvezménnyel megváltható *menetjegy* igénybevételére voltak jogosultak.

A 48/2007. (IV. 26.) GKM rendelet 2010 novemberében hatályos szövege a kedvezményes bérlet jogosulatlan használatának esetére a következőket tartalmazza: „*a megállapított menetdíj, vagy pótjegy díján felül 8000 forint pórdíjat fizet, aki az utazási kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, vagy jogosultságát az előírt módon igazolni nem tudja...*”

A fenti rendeletekben nem szabályozott kérdésekkel kapcsolatos előírásokat a közlekedési szolgáltató társaságok üzletszabályzata és díjszabása tartalmazta összhangban a nevesített jogszabályok rendelkezéseivel.

A fejlesztési miniszter tájékoztatót arról, hogy azonos álláspontot képvisel a MÁV-Start Zrt.-vel abban a tekintetben, hogy a felszámítandó díjak meghatározásánál a fokozatosság elve érvényesüljön az elkövetett szabálytalanság súlyossága szerint. Ezért került kialakításra az, hogy ha valaki szándékosan és rendszeresen jogosulatlanul vesz igénybe kedvezményt, illetve szándékosan megteveszti a vasút társaságot, azzal szemben nagyobb összegű utánfizetési összeg legyen megállapítható. Véleménye szerint kiemelten fontos, hogy az alkalmazott pótdíjak a megfelelő visszatartó erővel bírjanak.

A MÁV-Start Zrt.-nek, az eset megtörténtekor hatályos Személyszállítási Üzletszabályzatának II. Részét képező Díjszabás az alábbiak szerint szabályozta a bérlet jogtalan használatát: „*ha a bérlettel történő visszaélés esetében a vasúti társaság megállapítja, hogy az utas már korábban is visszaélést követett el, az utast az utazásra felhasznált meghamisított bérlet érvénytartamának megfelelő számú, azonos viszonylatra, vonatonemre, kocsiosztályra érvényes teljesárú menetjegy díjszabási ára és a Vasúti menetdíjtáblázat I. kötetében előírt pótdíj megfizetésére kötelezi.*”

A Díjszabás fenti pontjának alkalmazása kifogásolható volt, mert a Vasúttársaság valamennyi bérlettel történő visszaélés hamisításként kezelte, ezért a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény 4. § (2) bekezdés a) pontja szerinti vasúti igazgatási szerv egy hasonló ügyben, 2016-ban vizsgálatot indított.

Döntésében megállapította, hogy a MÁV-Start Zrt. a kedvezményes diákberletet levelező tagozatos diákigazolvánnyal igénybevevő utasok esetében tévesen (kiterjesztően) értelmezte a Díjszabás rendelkezéseit, amikor ilyen esetben nem a jogtalanul felhasznált bérletek, hanem a meghamisított, illetve a hamis bérletek használatára érvényes szabályokat alkalmazta.

A vasúti igazgatási szerv kötelezte a MÁV-Start Zrt.-t, hogy ezen utasok tekintetében vizsgálja fölül eljárását, illetve gondoskodjon ezzel kapcsolatban a szükséges intézkedések megtételéről. A MÁV-Start Zrt. a hatóságilag megállapított jogsértő magatartást megszüntette, továbbá 2015. május 6-ától számítva felülvizsgálta a hasonló panaszügyeket és az utasok pótdíjait csökkentette.

A Minisztérium tájékoztatása szerint a panaszos esete azért nem esett a felülvizsgálat alá, mert a vasúti igazgatási szerv által elrendelt vizsgálatot megelőzően történt.

A fentiek értelmében megállapítom, hogy a MÁV-Start Zrt. valóban tévesen értelmezte a jogtalan bérlet használat esetében alkalmazott rendelkezéseket, tehát a panaszossal szemben kiszabott bírság összegét tekintve nem volt jogos. Továbbá álláspontom szerint a felülvizsgálatnak az összes folyamatban lévő ügyre ki kellett volna terjednie, és tekintettel arra, hogy panaszos ügye a fenti időpontban még folyamatban volt, és a MÁV-Start Zrt. a követelés kezelő cégnek a behajtás jogát csak 2017-ben adta át, így a vizsgálat időpontjában, az ügyben illetékességgel rendelkezett.

Intézkedéscím

A jelentésemben feltárt alapjoggal összefüggő visszásság orvoslása érdekében, az Ajbt. 32. § (1) bekezdése alapján felkérem a MÁV-Start Zrt. vezérigazgatóját, hogy a panaszos konkrét ügyét vizsgálja fölül és a vasúti igazgatási szerv megállapítása alapján számára, a pótdíj megfelelő részének visszafizetéséről gondoskodjon.

Budapest, 2018. május 16 .

Székeley László

