

A Budapesti Békéltető Testület 2/2015. számú ajánlása a szolgáltató-váltáskor tanúsítandó fogyasztói magatartásról

I. Az elektronikus hírközlési szolgáltatóváltás kapcsán tanúsítandó magatartás

1. **Merjenek élni a fogyasztók a szolgáltatóváltás**, vezetékes- és mobiltelefon előfizetés esetén pedig a **számhordozás lehetőségével!** Annak tudatában járjanak el, hogy **ha nem köti őket hűség szerződés, akkor bármikor jogukban áll felmondani a szerződésüket** hátrányos jogkövetkezmények nélkül! A számhordozás egyszerű, gyors, olcsó: jól átgondolt döntés esetén akár sokkal kedvezőbb feltételekkel telefonálhatnak már néhány napon belül. Ha pedig nem elégedettek az internetszolgáltatással, akkor **használják ki, hogy egységes táblázatok állnak már rendelkezésre, amelyek megkönnyítik számukra az összehasonlítást.** Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatokban megtalálják a kínált csomagok legfontosabb részleteit összehasonlítható formában, így azokat könnyen össze tudják vetni a hírközlési piac kínálatával.

2. **Még akkor is, ha szerintük nincsen semmilyen tartozásuk, a fogyasztók kifejezetten kérdezzenek rá erre a vállalkozásnál, illetve az egyenlegről kérjenek igazolást a számlázott időszak megjelölésével a szolgáltatóváltás sikere érdekében!** Tartozás esetén az átadó szolgáltató megtagadhatja a számhordozást, holott könnyen lehet, hogy az csak adminisztrációs hiba folytán áll fent. Mérjék fel a rendelkezésre álló lehetőségeket jól, mivel előfordulhat, hogy akár a tartozást is átvállalja a kiszemelt új cég. Ha viszont az nem tett ilyen ígéretet, akkor a sikeres számhordozás érdekében 8 napon belül rendezzék a fennmaradó összeget, máskülönben nem jár sikerrel a váltás. Ne mulasszák el adataikat is egyeztetni, hiszen megtagadásra ugyanúgy okot adhat, amennyiben az átadó és az átvevő szolgáltató rendszerében például eltérő laccímen szerepelnek: azonosíthatóság hiányában a számhordozás meghiúsul. Több számot is érintő előfizetés esetén figyeljenek, hogy ha nem kéri valamennyinek az áthordozását, úgy a kihagyott számokra a szerződés fennmarad a korábbi céggel!

3. **Ha téves tájékoztatást kaptak telefonon egy kedvezőnek tűnő ajánlatról, kérjék ki a hangfelvételt.** Ez számukra ingyenes és ezzel a lehetőséggel hangfelvételenként egyszer élhetnek. Ne feledjék, hogy a szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez (így például külön díjhoz) nem kötheti.

4. Ügyeljenek arra, hogy **ha hűség szerződésük van** egy szolgáltatóval, de váltani szeretnének, akkor annak felmondása esetén **csak a szerződéssel biztosított és igénybe vett kedvezményeket követelhetik vissza!** Ezeket viszont jogosult a szolgáltató a felmondási idő lejártáig felszámítani (a felmondási idő ekkor legfeljebb 8 nap lehet). Ilyen például, ha a cég a listaárhoz képest kedvezményesen tette lehetővé a mobil-, vagy egyéb készülék megvásárlását. Ekkor a fogyasztó kizárólag a listaár és a kedvezményes ár közötti különbözetet köteles megtéríteni. Internet-szolgáltatás alacsonyabb havidíja esetén pedig a hűség szerződés nélküli árhoz mért különbség követelhető.

A hűség szerződés felmondása miatti díj pontos összegéről a fogyasztó előzetesen tájékozódjon, kérje annak ellenőrizhető módon, azaz írásban történő rögzítését. Ha annak mértékét vitatják, írásban jelezzék panaszukat.

5. Merjenek élni a kipróbálás lehetőségével a fogyasztók például mobilinternetnél, a műholdas vagy épp a digitális televíziózásnál! Ha azt tapasztalják, hogy a rossz vétel miatt nem tudják kihasználni a szolgáltatás nyújtotta előnyöket, tizennégy napon belül meggondolhatják magukat (ez még a hűsítés szerződések esetében is érvényes.)

Mobilinternet, mobiltelefon, műholdas vagy digitális műsorszolgáltatás megrendelése esetén ugyanis **azonnali hatályú felmondási jog illeti meg az előfizetőt tizennégy napon belül.** Ez akkor igaz, ha a szolgáltatás megkezdését követően derült ki, hogy az új igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem a szerződésnek megfelelő vagy az egyáltalán nem vehető igénybe. A fogyasztók minden esetben tartsák szem előtt azt, hogy felmondásukat írásban, igazolható módon tegyék meg! A szolgáltató ekkor csak és kizárólag a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját követelheti, beleértve a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét. Azonban más egyéb költséget, így például külön felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

6. Tartsák szem előtt a fogyasztók, hogy 2015. december elsejétől, **ha telefonon tettek számukra ajánlatot, akkor később még tizennégy napon belül meggondolhatják magukat.** Ilyenkor nem kötelesek igénybe venni a szolgáltatást: ugyanis üzlethelyiségen kívül vagy távollevők között megkötött szerződésnél indokolás nélküli elállási jog illeti meg őket. Ha pedig a szolgáltatásnyújtás már megkezdődött, úgy azonnali hatályú felmondási joggal élhetnek.

Így ha mégsem olyan előnyös a szolgáltatás, mint amilyennek először tűnt, hátrányos következmények nélkül szüntethetik azt meg.

7. Ne feledjék, hogy **feltöltőkártyás telefon esetén sem veszhet el a korábban feltöltött egyenleg,** ha szolgáltatót váltanak 2015. december elsejét követően! Ugyanakkor ehhez a korábbi szolgáltatóval való **elszámolást kifejezetten kérniük kell.** Ekkor a szolgáltató köteles az előfizetővel elszámolni, és azt sem kötheti ki, hogy a fel nem használt egyenleg elvész, vagy nem jár vissza.

8. A szolgáltatóváltás megvalósulhat számhordozás nélkül is, ekkor már szükség van a régi szerződés felmondására és az új szerződés megkötésére. **A felmondást mindig igazolható módon, írásbeli formában tegyék meg.** A későbbiekben ugyanis számos vita forrása lehet, ha a szolgáltató tovább számláz, mert hozzá nem jutott el a fogyasztó nyilatkozata. A levél szövege, és az elküldését vagy akár a szolgáltató általi átvételt is igazoló dokumentum a fogyasztó kezében bizonyíték, amelyre már hivatkozhat például a Budapesti Békéltető Testület eljárásában.

9. **Ne fogadják el a fogyasztók a szolgáltató azon hivatkozását, hogy csak akkor szűnik meg a szerződés, ha visszaadják a szolgáltató tulajdonát képező technikai eszközt.** Ez nem gátolja a váltást. Kötelesek ugyanakkor azt a szerződés megszűnésekor vagy azután visszaadni. Ügyeljenek ezért rá, hogy a megadott határidőn belül juttassák vissza, amelyről igazolást kell kapniuk: ezt gondosan őrizték meg! Ha nem adták volna át, akkor pedig kérjék el, mivel ez további vitára adhat okot.

II. Földgáz- és villamos energia kereskedőváltás során tanúsítandó magatartás

1. **Merjenek élni a fogyasztók a földgáz vagy villamos energia kereskedőváltás lehetőségével, ha azt előnyösnek ítélik meg.** Amennyiben nem kívánják ezt önállóan intézni, megbízhatják ezzel leendő szolgáltatójukat is, amely díj felszámítása nélkül köteles ezt lebonyolítani. Ha mégis az önálló ügyintézés mellett döntenek, figyeljenek arra, hogy a korábbi szerződést minden esetben írásban, igazolható módon mondják fel!

2. Számos vita forrása lehet, ha a fogyasztó maga intézi a kereskedőváltást, de nem kap levelet a felmondás visszaigazolásáról vagy az esetlegesen még kiegyenlített összegekről. Tartozásnál ugyanis meghiúsul a váltás. **Szólítsák fel ez esetben a szolgáltatót a fogyasztók a tájékoztatás pótlására, mivel ezt kérés nélkül meg kell részükre küldeni a felmondás kézhezvételétől számítva öt napon belül!**

3. Ha arról kapnak levelet, hogy akaratukon kívül, például jogszabálynál fogva kerül sor a kereskedőváltásra, **számoljanak azzal, hogy amennyiben tartozásuk volt a korábbi szolgáltatónál, az új cég is kezdeményezhet emiatt kikapcsolást!**

4. **A régi szolgáltató által kiállított végszámla fontos bizonyíték a fogyasztó kezében.** Ez képezi alapját, hogy az új szolgáltatónál mekkora lesz a kezdő mérőállás, ahonnan az számláz. Miután a szolgáltató megkapta az elszámoláshoz szükséges adatokat, 20 napon belül kell ezt kibocsátania: ha ez elmaradt, feltétlenül jelezzék a vállalkozás felé!

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (Testület) közzéteszi azokat az információkat, amelyek birtokában megelőzhetőek szolgáltatóváltás esetén a fogyasztók és az elektronikus hírközlési-, villamosenergia-, földgáz szolgáltatók közötti, gyakran előforduló viták. Egyúttal ajánlást fogalmaz meg arra is, a jövőben a kapcsolódó problémák hogyan kerülhetőek el vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor. A tudatosabb fogyasztói döntések elősegítése érdekében pedig javaslatokat tesz és felhívja a figyelmet a szolgáltatóváltás lehetőségére vagy annak következményeit befolyásoló egyéb körülményekre.

I. A fogyasztók jelentős része vesz igénybe elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, ide tartoznak például a vezetékes- és mobiltelefon-, internet-, valamint televízió-előfizetésekre vonatkozó szolgáltatások. Ezek használata átszövi a fogyasztók mindennapjait, és már az számít ritkának, ha valaki ilyen előfizetéssel nem rendelkezik. Emellett a villamosenergia-, illetve a földgázszolgáltatás is olyan alapvető közműszolgáltatásoknak számítanak, amelyekkel a lakosság csaknem egésze rendelkezik.

Mindegyik érintett szektorra nézve igaz, hogy több szolgáltató található a piacon, a fogyasztóknak pedig lehetőségük van a váltásra, ha egy másik cég ajánlatát kedvezőbbnek ítélik meg. Ugyanakkor ez a folyamat könnyen végződhet vitával, ha a résztvevő felek nem tanúsítanak kellő odafigyelést avagy esetleges a cég a kötelezettségeit nem teljesíti (például adminisztrációs hiba miatt).

A Testülethez beérkező fogyasztói kérelmek tapasztalataiból látszik, hogy a kedvezőbb ajánlatok ellenére vagy nem mernek élni a szolgáltató-váltással, vagy ha élnek, úgy nincsenek tisztában az előírásokkal. Az is kirajzolódik a beadványokból, hogy a problémát éppen az

okozza: a fogyasztók nem fordítanak kellő figyelmet azoknak a szabályoknak a megismerésére, amelyek a váltáshoz kapcsolódnak.

II. Az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra irányadó jogi háttér szigorúan és számos részletet meghatározva tartalmaz irányadó szabályokat. Ezekben az esetekben **az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet** (NMHH rendelet), illetve – adott esetben – **a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet** (Számhordozási Rendelet) alkalmazandó. Az előírások az elmúlt időszakban több módosításon mentek keresztül, megoldva ezzel több olyan helyzetet, amely később vita forrása lehet. Ebből következik, hogy a fogyasztóknak gondot kell fordítaniuk ezek megismerésére.

II.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatóváltás megvalósulhat – a szolgáltatás sajátosságainak megfelelően – számhordozással, vagy anélkül. Előbbi esetben a fogyasztónak nem szükséges külön felmondania a szerződését és másik hírközlési szolgáltatóval újat megkötnie, az utóbbinál viszont igen.

A tapasztalatok szerint - épp ezzel összefüggésben - gyakran keletkezik probléma a korábbi szerződés megszüntetéséből, illetve a számhordozás nem megfelelő lebonyolítása is okozhat vitás helyzeteket.

A Testülethez benyújtásra kerülő beadványok alapján látszik, hogy számhordozáskor a fogyasztók nem számolnak azzal a lehetőséggel, miszerint ha az bármilyen ok miatt meghiúsul, akkor **az eredeti szerződés marad fenn. Ilyen esetben a szerződés felmondása marad az egyedi megoldás.**

Így volt rá példa, hogy a fogyasztó kérelmében érintett számhordozás nem valósult meg, erről nem is tudott és csak ezt követően, a „korábbi” szolgáltatótól érkező számlákból derült ki számára, hogy fel kellett volna mondani szerződését. Az ugyanis a számhordozás meghiúsulásakor nem szűnik meg automatikusan, emiatt a szolgáltató pedig jogosan számlázta neki tovább az előfizetési díjat. Később a Budapesti Békéltető Testület előtti meghallgatáson szerzett csak tudomást arról, hogy a kiválasztott új cég igazolható módon teljesítette kötelezettségét és őt a számhordozás akadályáról értesítette.

Ugyancsak sokszor fordul elő az az eset, hogy a fogyasztó egyszerre több számát szeretné áthordozni, azonban mégsem az összesre nézve igényli azt, gondolva, hogy elég csak általánosságban magára az előfizetésre vonatkozóan nyilatkozni. (Számhordozási Rendelet 5.§ (3)). Ha ez a helyzet állt elő, akkor a korábbi szolgáltatónál megmaradt számok esetében utólag szükséges intézkedni a váltás iránt.

II.2. Mindezekkel együtt a fogyasztóvédelmi tanácsadás során nyert tapasztalatokból az is látszik, hogy sokszor nincsenek tisztában a kérelmezők a határozatlan idejű szerződések felmondásának előírásaival. Holott azt legfeljebb 8 napos határidővel felmondhatják mindennemű hátrányos következmény nélkül (Eht. 134. § (1) bekezdés), emellett lehetőségük van arra is, hogy a szerződést egy, a felmondástól számított 8-30. nap közé eső napra mondják fel (NMHH Rendelet 17.§ (2) bekezdés). A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben ennél szélesebb időkeretet is megjelölhet. Ráadásul minden olyan módon fel lehet mondani a szerződést, ahogy annak előző megkötése lehetséges volt (Eht. 134.§ (17) bekezdés), tehát például az írásbeli forma mellett telefonon, e-mailben, stb.

Sokszor támad a fogyasztói jogvitával érintett felek között nézeteltérés a határozott időre kötött hűség szerződésekkel kapcsolatosan is, amikor a fogyasztók korábban valamilyen kedvezményre tekintettel vállalták a szerződésben rögzített időtartamra a szolgáltatás igénybe vételét. Ha a fogyasztó ezt felmondja a meghatározásra került határidő előtt, tőle az Eht. 134.§ (15) bekezdésének megfelelően követelhető a **biztosított kedvezmény visszatérítése**. Előfordulhat ekkor, hogy a szolgáltató a fogyasztó által nagyon magasnak vélt összeget számláz, mivel jelentős volt magának a szerződés megkötésekor kapott eszköznek a vételára is. Így történt olyan eset, amelyben a szerződés felmondásakor már csak egy hónap volt hátra a hűség szerződésből, a fogyasztó pedig jogtalanak tartotta, hogy emiatt tőle 120.000 Ft-os összeget követelt a szolgáltató. Ez azért állt elő, mert a fogyasztó a határozott idejű szerződése mellé jelentős árkedvezményt kapott a megvásárolt mobilkészülék árából. Ugyanakkor a hűségidő lejártá előtt mondta fel a szerződést, emiatt pedig a szerződéskötéssel biztosított kedvezmény megfizetését követelhatték tőle. A kért összeg pedig a jelzettek szerint – mivel nagyobb értékű mobilkészületről volt szó – értelemszerűen magasabb is volt, hiába tartotta azt a fogyasztó aránytalanak, figyelemmel a hátralévő mindössze egy hónapos hűségidőre.

II.3. A számhordozással történő szolgáltatóváltás egyszerűségéről ugyancsak gyakorta nem tudnak a fogyasztók, holott annak megtagadására csak szigorú feltételek esetében van lehetőség. Ekkor is a kiválasztott, új szolgáltatónak már 1 munkanapon belül tájékoztatni kell az esetleges elutasításról a fogyasztót (Számhordozási Rendelet 7.§ (6) bekezdés).

Azonban az sem példa nélküli, hogy maga az érintett szolgáltató sérti meg a tájékoztatási kötelezettségét. Ezért azt sem árt tudni, hogy az elutasításról a kiválasztott szolgáltató postai úton vagy elektronikus levélcíme útján értesítheti a fogyasztót. Így találkozott a Testület olyan ügygel, amelyben a kérelmező a számhordozás megghiúsulásáról csak SMS üzenetet kapott, ezzel pedig az Eht. 144. § (4) bekezdésében foglaltak feltételek nem teljesültek. A mobiltelefonra küldött üzenetben is csak annyit jeleztek a fogyasztó felé, hogy a számhordozás elutasításra került és javasolták számára a korábbi szolgáltatóval való kapcsolatfelvételt.

Az elutasítás lehetséges okairól fontos tudniuk a fogyasztóknak, amelyek a következők:

- az előfizető nem azonosítható a közölt adatok alapján (természetes személyek esetén ez személyazonosító adataikat és a lakcímüket jelentheti);
- az előfizetőnek több mint 30 napja lejárt számlatartozása van az átadó szolgáltató felé és erről értesítést is kapott;
- meghatározott speciális (pl. multi-play vagy emelt díjas) szolgáltatásról vagy 10-nél több számot tartalmazó üzleti előfizetés hordozásáról van szó és az egyedi egyeztetést igényel. Ameddig ez utóbbi le nem zajlott, addig a szolgáltató megtagadhatja az átírást (Számhordozási Rendelet 5.§ (6) bekezdés).

II.4. Az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárást a szolgáltató-váltással összefüggő esetekben is érdemes igénybe venni. Így például előfordult, hogy követeléskezelő cég engedte el a fogyasztó tartozását, mert a Testület előtt sikerült a felek között egyezséget létrehozni. A vita abból fakadt, hogy a fogyasztó a korábbi szolgáltató utolsó számláját nem kapta meg, és az összeg csak tovább halmozódott az előfizetésén. Csak mikor a követeléskezelő fizetési felszólítását kézhez kapta, szerzett erről tudomást: a kérelemben pedig az állt, hogy a

számláról sem e-mailben, sem pedig postai úton nem kapott tájékoztatást, ezért nem tudta azt időben kiegyenlíteni. Végül viszont sikerült megoldást találni a Testület eljárásában és a követelt összeg törlésre került a cég által megtett egyezségi ajánlatnak köszönhetően.

Ugyanakkor nem csupán a régi szerződés felmondása és az új szerződés megkötése, hanem a számhordozás sikertelensége is többször végződik fogyasztói jogvitával. Így többször előforduló eset, hogy az új szolgáltató **késve kezdi meg a kért szolgáltatás biztosítását** és ez okoz problémát. Az egyik ilyen ügyben a fogyasztó a meglévő telefonszámára számhordozási nyilatkozatot írt alá, amelyben a beadvány tartalma szerint a vállalkozás vállalta, hogy a szolgáltatás bekötésétől számított második munkanapon a számhordozás megvalósul. Ennek ellenére a szolgáltatás nyújtása hónapokat késett: ezt adminisztrációs hiba okozta, cserébe pedig az érintett cég egyezségi ajánlatot tett a Budapesti Békéltető Testület eljárásában és kártérítési összeg megfizetését vállalta.

Egy másik ügyben a fogyasztó a kérelme alapján szintén a telefonszámainak áthordozására kapott ígéretet a szolgáltatótól. Ezt követően két alkalommal is időpontot jelöltek meg az átvételre, ugyanakkor a szolgáltató ennek nem tett eleget és az okát sem jelezte a fogyasztó felé. A számhordozás elhúzódása miatt a beadvány szerint a fogyasztót kár érte, mivel a vállalkozás által ajánlott kedvező tarifacsomaggal szemben a korábbi szolgáltató drágább szolgáltatását kellett igénybe vennie. A Testület előtt azonban ebben az ügyben is sikerült megegyezniük a vitával érintett feleknek és a különbséget megtérítésére vonatkozóan született egyezségi határozat.

III. A földgáz- és villamosenergia szolgáltatás – az elektronikus hírközléshez hasonlóan – a fogyasztók rendkívül széles rétegét érintik. Azonban **kevesen tudják azt, hogy a fogyasztó dönthet úgy, hogy kereskedőt vált, ha úgy ítéli meg, hogy előnyösebb számára egy másik szolgáltatóval szerződést kötni.** Ezen felül külön meg kell említeni azt a ritkább, de annál aktuálisabb esetet, amikor is a váltás nem a fogyasztó döntése alapján, hanem automatikusan, jogszabálynál fogva következik be és a korábbi szolgáltató által ellátott fogyasztók automatikusan átkerülnek egy másik céghez. A kereskedőváltásra vonatkozó szabályokat a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.), illetve a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (Vet.) határozza meg.

III.1. A Testület gyakorlatából az látszik, hogy **a kereskedőváltással kapcsolatban leggyakrabban az elszámolási jellegű fogyasztói jogviták a jellemzőek.** A beérkezett kérelmek szerint a fogyasztók nem tudnak arról a lehetőségről, amely alapján a szolgáltató az utolsó időszakra fizetendő összeget már becsléssel állapítja meg. Ha pedig tartozása van a fogyasztónak (akár a becslés, akár más ok miatt) és nem rendezi, ez egyben akadályát is jelenti a váltásnak: a felhasználó felmondása ugyanis csak az érintett szerződési feltételek teljesülésével hatályosul.

Érdemes még odafigyelni a fogyasztóknak kereskedőváltáskor arra, hogy írásban fel kell mondaniuk a szerződésüket, és maguknak szükséges intézkedniük az új szolgáltatónál a váltás, és a szerződés megkötése iránt. Ha ezt nem kívánják, lehetőségük van viszont arra, hogy térítésmentesen bízzák meg az előbbi feladatok ellátásával leendő szolgáltatójukat, amely ekkor maga intézi a kereskedőváltást. (Get. 31/A. § (1) bekezdés, Vet. 47/B.§ (1) bekezdés).

Ez utóbbi esetben a korábbi szolgáltatónak fontos kötelezettsége 5 napon belül tájékoztatni mind a fogyasztót, mind pedig az új szolgáltatót arról, ha rendezetlen tartozás áll fenn (vagy

bármilyen egyéb olyan szerződéses feltétel van, amelynek még nem tett eleget a fogyasztó). Amíg ugyanis nem teljesülnek a korábban vállalt szerződéses feltételek, addig nem történik meg az átírás.

III.2. A korábbi szolgáltató által kiállításra kerülő végszámla kapcsán **sokszor okoz félreértést, hogy azt a fogyasztók csak a szerződés megszűnését követően kapják meg.** Rendszerint a kérelmezők számára az nem világos ekkor, hogy ha egyszer a jogviszony megszűnt, hogyan lehet ezt követően még pénzfizetési kötelezettségük. Ekkor ugyanis már az új közüzemi cég számláz nekik – miközben pedig a régitől is fizetési felszólítást kapnak.

Előfordult például olyan eset, hogy a korábbi szolgáltató hiába nem engedélyezte díjtartozás miatt a kereskedőváltást, az új cég **már nyilvántartásba vette a fogyasztót és részére folyamatosan átalánydíjas számlákat küldött.**

III.3. A már említettek szerint sor kerülhet szolgáltatóváltásra a jogszabály erejénél fogva is. Ekkor, különösen azoknak a fogyasztóknak kell odafigyelniük és előre tájékozódniuk, akiknek tartozásuk van a korábbi vállalkozással szemben, de még nem kapcsolták ki őket a szolgáltatásból. Ekkor ugyanis az új szolgáltató olyan feltételekkel járhat el, mintha a tartozás már nála keletkezett volna. Ha pedig egy fogyasztót a fizetési hátraléka miatt korábban kikapcsoltak a szolgáltatásból, úgy az átvevő szolgáltatónál is csak akkor kerülhet sor a visszakapcsolásra, ha tartozását rendezte vagy megállapodott az átadó szolgáltatóval a tartozás összegének átutemezéséről.

A fenti problémák elkerülése érdekében a Testület azt tanácsolja a fogyasztók számára, hogy a szolgáltatóváltás során a Budapesti Békéltető Testület 2/2015. számú ajánlásában foglaltakat figyelembe véve, körültekintően járjanak el.

Budapest, 2015. szeptember 23.

Tisztelettel:



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület