

Budapesti Békéltető Testület

1016. Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/01671/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti fogyasztó kérelmére az **ELMŰ Hálózati Kft.** (1132 Budapest Váci út 72-74.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg 142.900,- Ft-ot, azaz száznegyvenkétezer -kilencszáz forintot - a fogyasztó részére.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó 2018. november 02. napján észlelte, hogy házában levő Panasonic levegő-víz hőszivattyú berendezés nem működik. A fogyasztó által felkért szervíz (Geo-HVAC Kft) megállapította, hogy a hiba forrása egyértelműen a túlfeszültség tekintettel arra, hogy a készülék beltéri egységének paneljain égési nyomok voltak láthatók, a beltéri egység fő vezérlő paneljén található túláram védő olvadó biztosíték felett elhelyezett varisztor sérült. A varisztor működésbe lépése megvédte a berendezést a beérkező magas feszültség szint okozta további meghibásodástól.

A szakvélemény alapján is egyértelműen megállapítható, hogy a hibahatáron túli magas külső vállalkozói feszültség szint okozta a fogyasztói készülék meghibásodását.

Fogyasztó megrendelése alapján a felkért szervíz megrendelte a szükséges alkatrészeket és 2018. november 22. napján a meghibásodott kültéri és beltéri panelek előírás szerű cseréjére sor került, ezt követően a készülék újra üzemképessé vált.

Fogyasztó kára megtérítése céljából panasszal fordult vállalkozóhoz 2018. november 28. napján, de a vállalkozás felelősségét elhárította 2018. január 06. napján megküldött válaszában.

Fogyasztó beadványához csatolta a vállalkozásnak megküldött panaszát, a vállalkozóval megkötött villamos energia vásárlási szerződését, a GEO-HVAC Kft. szakvéleményét illetve a panelek kicserélésének anyagköltségéről illetve munkadíjáról kiállított számlákat.

A fogyasztó kérte, hogy a vállalkozás a túlfeszültség miatt keletkezett szerelési költséget teljes mértékben térítse meg, melynek pontos összege 142.900,- Ft.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a káreseti jegyzőkönyvet, számlát és mellékleteit, szakvéleményt, vállalkozás elutasító levelét.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Ezzel egyidejűleg az Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását, így a meghallgatás mellőzését kezdeményezte. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el, valamint tizenöt napon belül kérhetik az írásbeli eljárás mellőzését. Ezirányú kérelmet a felek nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezéseként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás részére a Budapesti Békéltető Testület elnöke által megküldött fogyasztói beadványt a Magyar Posta 2019. június 13. napján kézbesítette, de a vállalkozás válasziratot a tanács jelen döntésének meghozataláig nem küldött. A vállalkozónak címzett fogyasztói panaszhoz mellékelt vállalkozói válasziratból vállalkozó előadta, hogy őszintén sajnálják, hogy a hálózaton keletkezett túlfeszültség miatt szolgáltatásukkal kapcsolatban kellemetlenségek érték a fogyasztót. A túlfeszültségi probléma okait megvizsgálva vállalkozás megállapította, hogy a háztartások számára szolgáltatott villamos energia feszültsége a vonatkozó szabvány szerint 230 V (három fázis esetén 400/230 V). A gyakorlatban a feszültség számos fizikai tényező miatt ingadozik, ezért szükség van túrértékek meghatározására, és a szabványosnak tekinthető feszültségtartomány fogyasztóknál 207 és 253V közé esik.

A vállalkozás szerint a hálózaton végzett áramszolgáltatói kapcsolások és a villámcsapások a másodperc törtrésze alatt túlfeszültséget okozhatnak, amelyek nagyságát a lakás belső hálózatának pillanatnyi állapota is befolyásolja.

A nemzetközi szervezetek szabványosították azokat a rövid idejű túlfeszültségi értékeket, amelyeket az egyes készülékeknek meghibásodás nélkül el kell tudni viselni. Előírás szerint a készülék gyártójának felelőssége, hogy termékének túlfeszültség elleni védelmét biztosítsa.

Vállalkozás az úgynevezett „A” osztályú túlfeszültség korlátozók beépítésével védekezik a túlfeszültség károsító hatásai ellen, de hatásos védelmet a fogyasztói tulajdonú készülékekhez beépített „B”; „C” és „D” osztályú kombinált védelem nyújt. A károk elkerülése érdekében ezen rendszereket célszerű szakemberrel kiépíttetni.

A vállalkozás vizsgálata során megállapította, hogy a jogszabályi előírásoknak megfelelően járt el és a fogyasztói kárigényt a túlfeszültséggel kapcsolatban nem áll módjában

elfogadni, de amennyiben a fogyasztó belső túlfeszültség elleni védelmi rendszert kíván kiépíteni megfelelő szakember ajánlásával tudja segíteni.

4. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a csatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2018. november 02. napján észlelte, hogy a házában levő Panasonic levegő-víz hőszivattyú berendezése nem működik. A GEO-HVAC Kft okleveles gépészmérnök szakértője szakvéleményében megállapította, hogy a hiba forrásaként egyértelműen egy külső helyről érkező határértéket (+5%) meghaladó feszültség eltérés okolható. A hőszivattyú elektromos megtáplálása a beltéri egységhez érkezik, innen megy ki a kültéri egységhez. A feszültség eltérés mértéke és/vagy hossza olyan nagy volt, hogy azt a berendezés védelmei nem tudták kezelni. A vezérlő panel cseréje számlával igazoltan 142.900,- Ft. volt, ekkora kár érte a fogyasztót. A vállalkozás elutasította a kárért való felelősségét tekintettel arra, hogy álláspontja szerint nem merült fel olyan feszültség-ingadozás, mely meghaladta volna a jogszabályban előírt, felelősségét megalapozó értéket.

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

6:142. § Aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentésül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

6:144. § (1) A károsult kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettségére, továbbá a közös károkozók felelősségére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait kell alkalmazni

6:145. § A jogosult kártérítési igényét a kötelezettel szemben akkor is a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség szabályai szerint érvényesítheti, ha a kár a kötelezett szerződésen kívül okozott károkért való felelősségét is megalapozza.

6:525. § (1) A károsultat kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az e kötelezettségek felróható megszegése miatt keletkezett kárt a károkozó nem köteles megtéríteni.

6. Eljáró tanács által tett megállapítások

Több bírósági eljárásban megállításra került az, mely szerint az eljáró tanácsnak, ahogy adott esetben a bírósági eljárásban eljáró bírónak sem kell rendelkeznie műszaki szakértelemmel. Ennek hiánya nem jelenti azt, hogy a Testületnek ne lenne hatásköre eljárni az ügyben, csak a bizonyítási terhet telepítenie kell a felekre az eljáró tanácsnak.

Az eljáró tanácsnak hivatalos tudomása van a Fővárosi Ítéltábla 4.Pf.20.814/2017/9-es számú ítéletéről, melyben hasonló tényállás mellett szintén a vállalkozás volt érintett.

Erre is tekintettel az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztót terhelte annak bizonyítása, hogy a vállalkozás működése körében fellépő túlfeszültség miatt a hőszivattyú meghibásodott, melynek következtében kára keletkezett. Az eljáró tanács álláspontja szerint ennek a kötelezettségének a fogyasztó maradéktalanul eleget tett, csatolta a javítás számláját, a

szakvéleményt, amely tartalmazta azt megállapítást is, miszerint a készülék meghibásodását a határértéket meghaladó feszültség eltérés okolható.

Ezzel szemben a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a hálózati áram feszültsége nem haladta meg az üzletszabályzatában írt mértéket és a készülék nem megfelelő védelmi rendszerrel volt ellátva, azaz a fogyasztó a kárelhárítási kötelezettségét nem teljesítette. Az előbbit a rendelkezésére álló napló csatolásával tehetné volna meg, mellyel igazolhatta volna esetleg, hogy nagyobb mértékű túlfeszültséget a mérőműszerei nem rögzítettek. A vállalkozás azonban sem a rendelkezésére álló napló csatolásával, sem a válasziratában illetve ahhoz mellékelte szakértői véleményben nem érdemben nem cáfolta azon fogyasztói szakértői megállapítást, hogy a hőszivattyú túlfeszültség elleni védelme ne lett volna megfelelő.

Ezek alapján, tekintettel arra, hogy a vállalkozás állításaiból semmit nem bizonyított, az eljáró tanács arra az álláspontra jutott, hogy a fogyasztót ért számlával igazolt kár a vállalkozás magatartásával ok- okozati összefüggésben áll.

7. Összegzés

A csatolt iratok alapján megállapítható, hogy a vállalkozás felróható magatartásával okozott kárt a fogyasztónak. A vállalkozás a kártérítési felelősség alól nem mentette ki magát, nem csatolt semmilyen bizonyítékot az ügyben. A fogyasztó ezzel szemben igazolta az őt ért kárt, annak összecszerűségét és az ok-okozati összefüggést.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

8. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha
a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcsere, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítsa ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint *„a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”*

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: *„Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.”*

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: *„Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.”* Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2019. június 30.

Dr. Borboly István
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár