

## 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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

BBT/2541/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Asztalos Róbert E.V.** (1132 Budapest Csanády u. 18. 4/8.) 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 a 2 db sérült ajtót cserélje ki 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 kérelme szerint 2018. 12 hóban fogalmazódott meg úgy a gondolat benne, hogy új szekrényt csináltat a mosdópult felett. 2019. március 22-én aláírásra került a szerződés közte és a vállalkozás között. A fogyasztó a készítendő bútornál a fiókot nem tudta elképzelni, hogy milyen. Ezért elment a Dósafa Bútorboltba, ahol a fogantyúkat meglátta és a LED miatt azonnal megtetszett neki. Elhatározta, hogy a bútorba azt akarja szereltetni.

A bútorlapot ott megrendelte a fogantyúkkal együtt. A beszerelése miatt maratóst is kellett csináltatni, amit amennyiben a Dósafa csinálja kedvezményesen 1000.-Ft/db áron megcsinálják. 10db lett rendelve. A vállalkozás valami nagyon magas összeget /kb.30-35eFt mondott meg valami szállítási díjat, mert valahol Gödöllő magasságában tudja csak megcsináltatni. Ez azért érdekes, mert mikor később a LED szalag csatornáját cserélni kellett, már a gépet elhozta ide helyszínre/.

A bútorlapot mikor megrendelte a fentebb ismertetett okok alapján, a vállalkozás azt mondta, már a bútorlapot szintén megrendelte és az összeget ki kell fizetnie, így azt mondta, ha a pénzt ki kell fizetnie akkor kéri a bútorlapot is hozza el. Áprilisban volt az eredeti szerződés miatt a munka elvégzésének ideje. A bútorlap végszámlája 2019. 05. 03 volt rendezve.

A fogyasztó 2019. 04. 26-án szólt a vállalkozásnak, hogy szeretné úgy intézni, hogy édesapja 80 éves lesz május 14-én és szeretné megünnepelni és ez is a meglepetés része. Válasza igyekszik. Május 7-én jött egy sms amiben leírja, hogy a gyerekei betegek a felesége csütörtöktől tud felügyeletet ellátni, ami május 9.

Végül is május 10-én estére felszerelték a bútort. A vállalkozás inasa Zsolt /korábban is hozta már magával/ hozta el a bútorlapokat a Dósából. Kiderült egy marással több van a lapokon, mint ahogy számították. 11 db lett. A fogantyúkat Zsolt beragasztotta. Május 11-én ment a fogyasztó a plusz fogantyút megvásárolni. Ezért ez a fogantyú nem ragasztással, de a marásba

került, ami pont beleillik. (Patentosan, de amikor szükséges pillanatok alatt rombolás roncsolás nélkül kivehető a bútorból. A nyitási funkciót tökéletesen ellátja. Nem esik ki ragasztás nélkül sem.)

A vállalkozásnak szólt, hogy a fogantyú hogyan áll, május 17-én kijöttek megnézni. Szerintük mindent jól csináltak. A boltba /Dósába/ telefonált és elküldte a fotót a bútorról. Később állásfoglalást is kapott róla és a használatban sem a beragasztás szerepelt.

Zsolt mikor erre rájött mondta is a vállalkozásnak, aki azonnal feljött a szomszédban dolgozott. Azt mondták megpróbálják megcsinálni. Zsolt többször elmondta mikor a fogantyút akarta kivenni, hogy bocsánat, elnézést. A fogyasztó megbocsátott, mert emberek és hibázhatnak. Az anyagi veszteséget kérte megtéríteni. Először természetesen együttműködő volt a fogyasztó, hogy a terméket javítsák ki. Elvitték az összes ajtót, majd úgy hozták vissza, hogy a bútor karcos volt, nem újnak megfelelő állapotú.

A fogantyú már alap állásban állt, az egyik viszont nagyon nehezen ment alapba. Szólt a vállalkozásnak, aki azzal a mondattal, hogy tudja, kísértelt az ajtón. Ezután még egyszer feljött, hogy az ajtókat elvigye. Ezt már egyszer lejátszotta és nem hibátlanul hozta vissza az ajtókat.

Így már nem engedte elvinni. Közölte, hogy vagy megrendelésnek megfelelően megcsinálja a bútort vagy jogi útra tereli a szerződést.

A fogyasztó megbeszélte a Dósával, hogy kicserélik garanciában a bútort. Kivéve a fogantyúkat, mert több darabban vannak. Így kicserélhetetlen.

A május 10-ei beszerelés után több alkalommal voltak fent hibát javítani. Ilyenek voltak:

A fiók beszereléskor a plexi lap, ami a bútor alja, repedt volt, a megfogatásához használt csavar jobban kijöve és baleset veszélyes volt belenyúlva a fiókba, mert a csavar csonkjába akadtak bele.

Sokszor jöttek úgy, hogy valami a kocsiban maradt, nem hozták el.

A kiesett munkaideje a rengeteg időpont egyeztetés. Sokszor való alkalmazkodás mikor jönnek.

A szereléskor a falon lévő konnektor kiállítás nem lett kifúrva a bútoron helyette egy másik furatot készített. Ennek a kifúrt helye ragasztott szalaggal lett körbevéve.

Szerződéskor a fogyasztó elmondta, hogy színes LED szalagot szeretne a bútorba a csatorna, ami ennek kivitelezéséről szólt marógépet kellett felhoznia, hogy beleférjen a szalag.

A megrendelésen szerepel még 2db fiók is. Amiből annyi teljesült, hogy az általa máshol megrendelt bútorlapból csinált 2 db szekrényelölapot a fióknak se híre se hamva.

A fogyasztó kérte a vállalkozástól az új konyhabútor elkészítését az eredeti tervek szerint, a kétszer kifizetett bútorlap összegének megtérítését (42.000 Ft), az egy hiányzó lapot, az ajtók bemaatását, az új fogantyúkat méretarányosan, LED sín bemarni a megfelelő helyre. Amennyiben az elkészítést nem csinálja, egy másikkal készíttesse el és az új bútort hozza a megrendelés helyszínére és szerelve adja át, ahogy az eredeti megállapodásban is benne volt.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a fényképfelvételeket, vállalkozással folytatott levelezést, angol nyelvű leírást a fogantyúk beszereléséről, vállalkozói szerződést, számlát, nyilatkozatot, forgalmazó állásfoglalását, tervrajzot.

## **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. A meghallgatás 2019. 10. 02-i időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. 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.  
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 kötelezőként 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 válasziratóban vitatta a panasz jogosságát. 2019. március 22-én szerződést kötött a fogyasztóval konyhabútor elkészítésére fehér bútorlapból. A beszerelési idő 2019. április 8-9-én lett volna. A vállalkozás a X. kerületi lapszabáson rendelte meg az anyagokat, majd egy héten belül felhívta a fogyasztót, hogy a megbeszélte sima gomb fogantyú helyett bemart ledes fogantyút szeretne. A fogyasztó talált is egy céget, akik be is marják az anyagba, ha az ajtókat ott vásárolja meg. A X. kerületi lapszabáson a rendelést nem lehetett visszamondani, így közölte a fogyasztóval, hogy ez már az övé lesz, így viszi, amikor szereli a bútort. Annyiban maradtak, hogy szólnak, ahogy kész vannak az ajtók, ez az idő 2019. 05. 03. lett. 2019. május 7-re ment volna szerelni, de lebetegedett a gyermeke, ezért május 10-én tudta megcsinálni a munkát. Ez meg is történt, ahogy a fényképeken látható. A ledes fogantyú beszerelésére 2 opció van, vagy hátulról csavarozva, vagy sziló pöttyel beragasztva (ezt a használati utasítás nem tiltja). Álláspontja szerint valamelyik mindenképpen kell, mert egyébként balesetveszélyes lenne. A kollégája valóban egy kicsit nagyobb mennyiséget tett a ragasztóból, de ezt el is ismerte, vállalta a kijavítást. A javítás során sajnos 2 ajtó megsérült, ezt vállalta is garanciában cserélni, de a fogyasztó nem adta át részére az ajtókat. A konyha bútor elszívó része mellett kihagyott terület a mikroé, ami beépített lesz. Mikor felszerelte a szekrényt, közölte a fogyasztóval, hogy a gépek hátulján nem lehet semmilyen kiállítás, mert eltartja a konnektort, így fűrt is egy kis kört a kábelnek. Utána valakivel csak kivágatta a fogyasztó, majd közölte, hogy ott a konnektor. Pedig megbeszéltek, hogy honnan fog áramot kapni a beépített mikro. a vállalkozás az eljáró tanács döntésének elismeréséről nem nyilatkozott.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson mind a vállalkozás, mind a fogyasztó megjelent, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A vállalkozás a meghallgatáson bemutatta az eredetileg választott gomb fogantyút. A fogyasztó fenntartotta álláspontját, hogy a ledes fogantyúkat nem lehetett volna beragasztani, ahogy az a forgalmazó emailjéből kiderül, és emiatt a kérelmét akként pontosította, hogy kéri az ajtókat kicserélni, azaz újragyártatni.

Az eljáró tanács a fogyasztó és a vállalkozás meghallgatása, a becsatolt iratok alapján részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

## **5. Megállapított tényállás**

Az eljáró tanács a csatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó és a vállalkozás vállalkozói szerződést kötött konyhabútor készítése tárgyában, a munkadíj 135.000 Ft volt. A vállalási határidő 2019. április 8-9. A beszerelésre végül 2019. május 9-én került sor. Ekkor a fogyasztó ki is fizette a munkadíjat a vállalkozás részére. A fogantyúk ledes fogantyúk lettek, amiket külön be kell maratni, ezt a fogyasztó intézte egy másik vállalkozással. Ezt követően a vállalkozás nem csavarral, hanem ragasztással rögzítette a fogantyúkat, mely megoldást a fogyasztó utóbb vitatott, beszerzett egy állásfoglalást is a fogantyúkat forgalmazó cégtől. 2 ajtó a vállalkozás által is elismerten megsérült. A fogyasztó azonban a fogantyúk beragasztása miatt az összes ajtó cseréjét kérte a vállalkozástól.

Az elvégzett munka hibáját a fogyasztó pár héten belül jelezte a vállalkozásnak, azonban a kötött szerződés nem minősül fogyasztói szerződésnek, így a bizonyítási teher a fogyasztón volt.

A fogyasztó nem szerzett be szakvéleményt, mellyel bizonyította volna, hogy a fogantyúk beszerelése nem megfelelő. A fogantyú forgalmazójától beszerzett pár soros nyilatkozat, nem minősül szakvéleménynek.

## **6. 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.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével

összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a szolgáltatásnak rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. Ezzel szemben a munka elkészültét követő napokban vette észre a hibákat a fogyasztó.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

Az eljáró tanács a fényképfelvételeken nem látta a fogantyúk beszerelésének látható hibáit, 2 ajtó sérüléseit ugyanakkor a vállalkozás is elismerte. A forgalmazó álláspontjával ellentétben a vállalkozás hivatkozott ugyanakkor a fogantyúkhöz kapott beszerelési útmutatóra, mely nem tiltja a ragasztással történő rögzítést, csak arra hívja fel a figyelmet, hogy csavarozás esetén ne legyen túl hosszú a csavar, mert az gondot okozhat.

A fogyasztó nem szerzett be szakvéleményt arra vonatkozóan, hogy a fogantyúk beszerelése ne lenne megfelelő, így az eljáró tanács szakvélemény hiányában kizárólag a vállalkozás által is elismert 2 ajtó cseréje kapcsán találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, már csak azért is, mert a vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy nem tudja/akarja a hibákat kijavítani.

## **8. Összegzés**

Az eljáró tanács álláspontja szerint szakvélemény hiányában a vállalkozás kizárólag az általa is elismert hibákat köteles kijavítani a 2 ajtó cseréjével.

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

## **9. 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 javítson 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,

**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár