

## 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/03702/2018

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Danubius-Ablak Magyarország Kft.** (1136 Budapest, Pannónia u. 42.) 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 javítsa ki a beépített ajtó hibáit, állítsa azt be megfelelően, illetve pótolja a hiányzó tartozékokat és takaróléceket, továbbá állítsa helyre a munkálatok során általa okozott károkat, vagy amennyiben azokat a fogyasztó már maga helyreállította, vagy mással helyreállította, úgy térítse meg a fogyasztó részére ennek ellenértékét.**

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 a kérelme szerint 2019.06.05-én kötött szerződést a vállalkozással lakótelepi bejárati ajtó cseréjére. A munkálatokat a vállalkozás június 29-én végezte el, de anyaghiány miatt (takaróléc, dugózás) nem tudta azt teljesen befejezni. A fogyasztó a szerződés szerinti teljes összeget kifizette a vállalkozás munkatársa részére, annak reményében, hogy a pótlást elvégzi a cég, és a sérült járólapot kijavítja. 2019.07.05-én megjelent a fogyasztó lakásán a vállalkozás munkatársa, egy, az ajtó színétől eltérő színű takaróléccel, amit nem lehetett feltenni. Pár nap múlva kiderült, hogy az ajtószárny felfüggesztése sem megfelelő, szeles időben huzatos, és a lépcsőházi zajok is erősebben hallhatók.

A fogyasztó jelezte a problémákat a vállalkozásnak, erre tekintettel 2019.07.15-én kiszállt a helyszínre a vállalkozás munkatársa, de – a fogyasztó álláspontja szerint – negatív hozzáállást, illetve sértő magatartást tanúsított, így nem lehetett vele megbeszélni a problémákat.

A fogyasztó ezt követően 2019.07.16-án e-mail-ben jelezte a reklamációját a cég felé, amire nem válaszoltak, és a telefont sem vették fel. Augusztus végén a vállalkozás arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy rendezni fogják a dolgot. 2019.09.17-én a fogyasztó ismét levelet küldött a vállalkozásnak, amire rögtön telefonos választ kapott, azzal az ígérettel, hogy rövidesen időpontot fog vele egyeztetni a vállalkozás. Ezt követően azonban már telefonon sem tudta elérni a fogyasztó a vállalkozást.

Egy másik cég megoldaná a fogyasztó problémáit, de az további költségeket jelentene a fogyasztó számára, továbbá a szerződésben kikötésre került, hogy a vállalkozás harmadik fél közreműködését kizárja.

A fogyasztó kéri a vállalkozástól, hogy másik kivitelezővel végeztesse el az ajtó beállítását, a takarólecek felhelyezését, az előszoba teljes burkolását, mivel a sérült járólappal pótolható, a fal sérüléseit javítsa ki, és térítse meg az erkölcsi kárát is (hátráltatás, telefonok, félrevezetések, kellemetlen hangneme). A fogyasztó a vállalkozással szembeni igényét összességében 160.000,- Ft-an jelölte meg.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a vállalkozási szerződést, árajánlatot, átadás-átvételi jegyzőkönyvet, elektronikus számlát, valamint a vállalkozással folytatott levelezését.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. §-a alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2020. január 10. napjának 14:00 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. A felek határidőben ezirányú kérelmet 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 a 2019.12.20. napján kelt, alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratában az alábbiakat adta elő:

Társaságuk számára – amint az e-mail-ben is jelezték – nem megfelelő a meghallgatás 2020.01.10. napjára kitűzött időpontja, mivel Társaságuk ügyvezetője illetve a tulajdonosa is szabadságát tölti a hivatkozott időpontban. Erre tekintettel Társaságuk egy új időpontot szeretne kérni a Testülettől 2020. januárjának végére.

## **4. Meghallgatáson történtek**

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a felek értesítése szabályszerű volt. A meghallgatás időpontjáról szóló értesítést a fogyasztó 2019.12.19. napján személyesen, a vállalkozás 2019.12.19. napján meghatalmazottja útján átvette.

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen jelent meg, a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, a fogyasztó az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A fogyasztó a meghallgatáson úgy módosította a kérelmét, hogy igénye teljesítéseként elfogadja a hibák vállalkozás általi kijavítását is, valamint az általa helyreállított károk vonatkozásában azok ellenértékének megtérítését kéri a vállalkozástól.

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

## **5. Megállapított tényállás**

A csatolt iratok tanúsága szerint 2019.06.06-án vállalkozási szerződés jött létre a fogyasztó és a vállalkozás között a szerződés mellékletét képező árajánlat szerinti munkálatok elvégzésére vonatkozóan (bejárati ajtó beépítéssel). A munkálatok helyszíne a fogyasztó 1153 Budapest, Erdőkerülő u. 31. fszt. 2. szám alatti ingatlana volt. A munkálatok elvégzésére 2019.06.29. napján került sor. Az ajtó beszerelésre került, de több probléma is felmerült a munkálatokkal kapcsolatban (az ajtó beállítása nem volt megfelelő, a takarólécek nem kerültek felhelyezésre, az ajtó tartozékai – dugók – hiányoztak, valamint a munkálatok során megsérült az előszoba burkolata is). A 2019.06.29. napán kelt átadás-átvételi jegyzőkönyv és teljesítési igazolás elnevezésű irat tanúsága a fogyasztó az ajtó és a beszerelés ellenértékét (146.050,- Ft) készpénzben megfizette a vállalkozás részére. A hivatkozott jegyzőkönyvre feljegyzésre került, hogy az ajtóról lemaradt az oldalsó takarás, amit mielőbb pótolni szükséges. Az árajánlaton feltüntetettek szerint az ajtóra 15 éves gyártói garancia érvényes.

A vállalkozási szerződés 8. pontjában rögzítésre került, hogy a munkálatok elvégzése során, az azzal összefüggésben keletkező minden kár elhárítása a vállalkozást terheli.

A fogyasztó ezt követően több alkalommal is panaszt tett a vállalkozásnál, azonban többszöri ígéret ellenére sem kerültek pótlásra a hiányok, illetve nem kerültek kijavításra a hibák.

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A jogvita eldöntése szempontjából irányadó jogszabály a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (új Ptk.)

Az új Ptk. 6:58. §-a szerint a szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.

Az új Ptk. 6:137. §-a [Szerződésszegés] szerint a szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.

Az új Ptk. 6:142. §-a [Felelősség szerződésszegéssel okozott károkért] alapján, 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.

Az új Ptk. 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

Az új Ptk. 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 az új Ptk. 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 új Ptk. 6:158. §-a szerint (Hibás teljesítési vélelem) fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Az igényérvényesítésről az új Ptk. 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.

Az új Ptk. 6:163. § (A kellékszavatossági igény elévülése) szerint a jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

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

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek illetve a szolgáltatásnak rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú termékeknél illetve szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. A fogyasztó a teljesítést követő hat hónapon belül jelentette be a termékkel illetve a szolgáltatással kapcsolatos hibákat a vállalkozásnak.

Figyelemmel arra, hogy a fogyasztó a beépített bejáratú ajtóval és az elvégzett szolgáltatással kapcsolatos hibákat a teljesítést követő hat hónapon belül észlelte, és közölte a vállalkozással, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hibák a teljesítés időpontjában nem voltak

meg a termékben, illetve a szolgáltatást hibátlanul teljesítette. Az átadás-átvételi jegyzőkönyvre feljegyzett megjegyzés – miszerint az ajtóról lemaradt az oldalsó takarás, amit mielőbb pótolni kell – is alátámasztja a fogyasztó álláspontját a vállalkozás hibás teljesítésére vonatkozóan. A vállalkozási szerződés 8. pontjában foglaltak szerint a vállalkozás kötelezettséget vállalt arra, hogy a munkálatok elvégzése során, az azzal összefüggésben keletkező károkat elhárítja.

## **8. Összegzés**

A jogszabály szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult – választása szerint – elsődlegesen kijavítást vagy kicserélést igényelhet. A fogyasztó a beépített ajtó esetében a kijavításra vonatkozó igény érvényesítésére jogosult a vállalkozással szemben, míg a fogyasztó által már kijavított hibák esetén azok ellenértékének megtérítését követelheti a vállalkozástól.

Az eljáró tanács álláspontja szerint, tekintettel a jogszabályi sorrendre és a fogyasztói kérelemre is, elsősorban kijavításra jogosult a fogyasztó a beépített ajtó vonatkozásában, míg a fogyasztó által elhárított károk vonatkozásában a helyreállítási költségek vállalkozás által megtérítésére jogosult.

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

Az eljáró tanács megjegyzi továbbá, hogy az a vállalkozás ügyvezetőjének illetve a tulajdonosának akadályoztatása nem akadály a meghallgatás megtartásának, tekintettel arra az Fgytv. 29/B. §-a alapján a békéltető testületi eljárás során a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Fentiek alapján az eljáró tanács nem tudott helyt adni a vállalkozás meghallgatás elhalasztására vonatkozó kérelmének.

## **9. Záró rendelkezések**

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl 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 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 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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére **a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg.** Ezzel megszegte az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.

Ezért a békéltető testület a Fgytv. 36/B. § szerint jár el.

E joghely alapján: „Fgytv. 36/B §: A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”

További jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

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, 2020. január 10.

**dr. Kott Andrea**  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár