

A Budapesti Békéltető Testület 4/2014. számú ajánlása az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételekor tanúsítandó előfizetői és szolgáltatói magatartásról

I. Ajánlás az előfizetőkre vonatkozóan

1. A szerződés tartalmával ellenkező szóbeli tájékoztatás vagy egyéb olyan információ esetén, amely kétségre ad okot, a fogyasztók - személyesen történő aláíráskor - kérjék annak írásos rávezetését a dokumentumra. Ha a szolgáltatóval vitájuk támad, azt nyújtsák be bizonyítékként a békéltető testületi vagy bírósági eljárásban, mert igényük alátámasztására a szóban elhangzott tájékoztatásra való pusztán hivatkozás nem elegendő.

A szerződéskötést követően is a fogyasztók mindig alaposan olvassák át a szolgáltatótól érkező tájékoztatásokat, számlákat, mivel azok a fizetési kötelezettségükről vagy a szolgáltatás más lényeges eleméről szóló információkat, értesítéseket is tartalmazhatnak.

2. Telefonos ügyintézői megkeresés esetén a fogyasztók ne válaszoljanak azonnal a szolgáltató ajánlatára. Az elhamarkodott döntéssel és a kérdésre adott azonnali, elfogadó válasszal akár két évig tartó fizetési kötelezettséget vállalhatnak el. Először mérjék fel, hogy a kínált szolgáltatásra valóban szükségük van-e, elfogadás előtt hasonlítsák azt össze a többi szolgáltató kínálatával. Sokszor előfordul ugyanis, hogy a szolgáltató a szerződéskötést követően egy újabb megkötésére tesz ajánlatot a fogyasztónak és további akciós szolgáltatást ígér vagy azzal olyan fogyasztót keres meg, akivel még egyáltalán nem kötött szerződést.

Ha bármilyen problémájuk van a fogyasztóknak a kizárólag telefonon, e-mail vagy internetes honlap útján megkötött szerződéssel, úgy éljenek a részükre biztosított 8 munkanapos indokolás nélküli elállási joggal. Figyeljenek arra, hogy áll rendelkezésükre ez a lehetőség, ha már megkezdődött a szolgáltatás.

Amennyiben pedig nem szeretnék igénybe venni a határozatlan időre kötött szolgáltatást, mert nem elégedettek vele, azt mondják fel! Ezt legfeljebb nyolc napos felmondási idővel tehetik meg, a vonatkozó nyilatkozatot pedig minden esetben írásban, igazolható módon küldjék meg, hogy később, vita esetén igazolni tudják a felmondás tényét.

3. Ha véleményük szerint félretájékoztatták őket, a fogyasztók kérjék ki a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetés felvételének másolatát, ezt díjmentesen kell megkapniuk. Ha reklamációjukat elutasították, a felvételt jogaik érvényesítése érdekében csatolják be bizonyítékként a békéltető testületi vagy bírósági eljárás során.

Mobil-internet szolgáltatás igénybevételekor a fogyasztók csak olyan szolgáltatóval kössenek szerződést, amely ekkor önkéntes vállalás alapján legalább öt napos elállási jogot biztosít. Könnyen lehet, hogy a modemnek az előfizető lakóhelyén vagy más, szokásos tartózkodási helyén, ahol használni szeretné, nincs lefedettsége. Az elállási jog lehetőséget teremt arra, hogy a fogyasztó kipróbálja a modemet. Ennek köszönhetően elkerülhető az, hogy hűségidő vállalása esetén olyan szolgáltatásért fizessen hónapokig, akár évekig, amelyet nem is vehetett igénybe.

4. **A szolgáltatás hibája, így például az internet akadozása vagy lassulása esetén a fogyasztók haladéktalanul jelentsék be azt a szolgáltatónak! A hibabejelentés hiánya ugyanis megalapozatlanná teheti a kötbérigényt.** A szolgáltatónak a - hiba kivizsgálása esetében a 48 órás, valamint az annak elhárítására vonatkozó 72 órás - határidő megsértése miatt ugyanis kötbért kell fizetnie, amely attól a naptól számítva jár, amelyen a szolgáltató szerződést szegett. Így az a dátum mérvadó, amikor a hiba bekövetkezett. Ugyanakkor azt nem készpénzben, hanem az előfizető számláján történő jóváírással kell megfizetni, ez alól kivétel, ha a szerződés megszűnt.

5. A fogyasztók **külföldre utazásuk előtt szolgáltatójuknál alaposan tájékozódjanak a roaming-szolgáltatások igénybevételének feltételeiről és költségeiről**, hívásaikat, SMS-küldéseiket, adatforgalmukat pedig a kapott információk birtokában bonyolítsák.

II. Ajánlás a szolgáltatókkal kapcsolatosan

1. Az átlátható tájékoztatás érdekében **a szolgáltatók állítsanak össze legfeljebb egyoldalas, érthető kivonatot, amelyben összefoglalják a szerződés, illetve az általuk alkalmazott általános szerződési feltételek legfontosabb rendelkezéseit**, így különösen az alábbiakat:

- a szerződés időtartama (esetleges hűségidő),
- a díjfizetésre vonatkozó tudnivalók (például: teljes összeg, számlázási időszak, vonatkozó kedvezmények),
- a számlabefizetés hiányának vagy késedelmes teljesítésének következményei (például: a szolgáltató által alkalmazandó díjak, eljárások),
- a szerződés felmondásának lehetősége,
- vita esetén a jogorvoslati lehetőségek ismertetése (például: békéltető testülethez való fordulás).

Személyes szerződéskötés vagy -módosítás során ezt a kivonatot adják át a fogyasztók részére, telefonos vagy elektronikus csatorna esetén pedig bocsássák utólag rendelkezésükre, felhívva arra a figyelmet, hogy a szerződési feltételek később módosulhatnak a fogyasztóra nézve akár hátrányosan is.

2. **Kifejezetten hívják fel a szolgáltatók a figyelmet arra, hogy ha a fogyasztók a hűségidő lejárta előtt mondják fel a szerződést, akkor előfordulhat, hogy akár százezer forintos nagyságrendű kötbért fognak tőlük követelni**, ne pedig csupán a szerződésben foglalt kedvezményt-árelőnyt mutassák be számukra.

Ezzel együtt vegyék figyelembe az egyéves elévülési határidőt, és **ne lépjenek fel követeléssel a fogyasztókkal szemben akkor, amikor az már lejárt**, és nem tudják egyértelműen igazolni, hogy a fogyasztót felhívták tartozásának rendezésére, amellyel az elévülési idő megszakadt és újraindult.

3. A szolgáltató a hangfelvételek díjmentes kiadása során **ne adjon olyan tájékoztatást, amely tévesen azt a benyomást keltheti a fogyasztóban, hogy, ha békéltető testület vagy bíróság előtt bizonyítékként felhasználja a felvételt, akkor ezzel adatvédelmi előírásokat sért meg vagy bűncselekményt követ el.**

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

I. Az **elektronikus hírközlési szolgáltatásokat** a fogyasztók a mindennapjaik során gyakorta igénybe veszik, ide tartoznak például a vezetékes- és mobiltelefon-, internet-, valamint televízió-előfizetésekre vonatkozó szolgáltatások.

A Testület azt tapasztalta a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során, hogy a kérelmezők nincsenek tisztában kapcsolódó jogaikkal, ezzel együtt a szerződések megismerésére, áttanulmányozására egyáltalán nem vagy csak alig fordítanak időt – erről árulkodnak a beérkező kérelmek. Így gyakran elfelejtik vagy figyelmen kívül hagyják, hogy például az általuk megkötött szerződéses jogviszonyra nem kizárólag az általuk aláírt, vagy az elektronikus úton tett megkereséssel jóváhagyott szerződés rendelkezései irányadóak, hanem a szolgáltató által meghatározott általános szerződési feltételek (ÁSZF) is. A beadványok szerint bizonyos elektronikus hírközlési szolgáltatók pedig a szerződések gyors megkötése érdekében rövid szóbeli tájékoztatás után vagy annak teljes hiányában, a szerződést annak elolvasása nélkül hagyják a fogyasztóknak aláírni, az általános szerződési feltételeket meg sem említve. Nem tudják a fogyasztók általában azt sem, hogy az ÁSZF-ekkel kapcsolatosan szigorú jogszabályi előírások érvényesülnek, és a rendelkezésre álló lehetőségeket nem használják ki, holott a tudatos fogyasztói magatartás tanúsításához szükséges írásos tájékoztatások már előzetesen rendelkezésükre állnak.

II. A szigorú jogszabályi háttér kapcsán elég említeni **az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény** (a továbbiakban: Eht.), valamint **az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet** (a továbbiakban: NMHH rendelet) előírásait. Az elektronikus hírközlési szolgáltatókat rendkívül széleskörű tájékoztatási kötelezettség terheli az NMHH rendelet értelmében. Annak 7. § (1) bekezdésében ugyanis meghatározásra került az egyedi előfizetői szerződések - amelyet a gyakorlatban a fogyasztó mindig aláír szerződéskötéskor - kapcsán az, hogy mit is kell tételesen tartalmazniuk. E szerint pedig abban feltüntetésre kerül többek közt az előfizetőnek nyújtott szolgáltatásra vonatkozó díjszabás, valamint a díjszámítás alapja, továbbá az arra történő utalás is, miszerint a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltató általános szerződési feltételeiben hol találhatóak meg pontosan. Kötelező tartalmi elemként emellett feltüntetésre kell, hogy kerüljön az arra történő – és egyben fogyasztók számára fontos – utalás is, hogy e díjak anélkül is az egyedi előfizetői szerződések részét képezik, hogy fel lennének sorolva az egyedi előfizetői szerződésben tételesen (NMHH rendelet 7. § (1) bekezdés c, pont). A **tájékoztatás megadása azért is bír jelentőséggel**, mert a fentiek mellett az egyedi előfizetői szerződés részét képezi rendszerint a fogyasztó azon nyilatkozata is, miszerint megismerte az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat – ennek tényét aláírásával igazolja.

A fentiekén kívül további tájékoztatási kötelezettség is terheli a hírközlési szolgáltatókat: az ÁSZF-t tartalmazó dokumentumokat egyrészt az ügyfélszolgálaton, valamint a szolgáltató internetes honlapján közzé kell tenni, sőt, ha a fogyasztó ezt kéri, az Eht. 130. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésére kell bocsátani.

Tekintettel arra, hogy az NMHH rendelet 3. § (7) bekezdése szerint hatósági eljárás esetében a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy meghatározott tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a Budapesti Békéltető Testület tapasztalatai szerint ennek érdekében a szolgáltatók minden vonatkozó dokumentum kapcsán a fogyasztó szignóját kérik – épp emiatt játszik az említettek szerint rendkívül nagy szerepet a fogyasztói tudatosság és az, hogy mindig elolvassák aláírás előtt a vonatkozó papírokat.

III. Az egyedi előfizetői szerződések, általános szerződési feltételek megismerésének hiányát a gyakorlatban általában azok nagy terjedelme okozza: e dokumentumok gyakran akár száz oldalnál is hosszabbak, így értelmezésük nehézséget okoz a fogyasztóknak. Mindezek folytán **nagy felelősség hárul az elektronikus hírközlési szolgáltatókra** is, hogy ügyintézőik írásban, telefonon és szóban megfelelően, részletesen tájékoztassák az előfizetőket minden fontos, a szerződéssel összefüggő körülményről.

Ugyanakkor számos alkalommal fordult elő, hogy a fogyasztó - élve a számára biztosított lehetőséggel – például kikérte bizonyítékként a békéltető testületi eljáráshoz a szolgáltatóval folytatott telefonos beszélgetésről készült hangfelvételt, és annak eredményeként megállapításra került, hogy az adott szolgáltatással kapcsolatban nem kapott pontos, illetve teljes körű felvilágosítást, amely tényt pedig az eljáró tanács a vállalkozás terhére értékelt. Sokan hivatkoznak kérelmükben továbbá arra, miszerint az elektronikus hírközlési szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán teljesen más információt kaptak, mint amelyet az írásba foglalt szerződés tartalmazott.

IV. A fentiek mellett gyakran képezik vita tárgyát a **hűség szerződések**, valamint az, ha a szolgáltató a fogyasztó hátrányára módosítja szerződési feltételeit. A tudatosság az említettek szerint itt is fontos szerepet játszik: a Budapesti Békéltető Testület meghallgatásain több alkalommal előfordult, hogy a fogyasztók nem foglalkoztak a részükre megküldésre került, gyakran külön számlamelléletekhez csatolt írásos tájékoztatások tartalmával, és emiatt nem bírtak tudomással az egyoldalú szerződésmódosításról, így például a díjemelést folytán növekvő terheikről. Nem egyszer képezte vita tárgyát szintén a felek között, hogy egyáltalán a vonatkozó tájékoztatási kötelezettségét teljesítette-e a szolgáltató. Előfordult, hogy a fogyasztó az általa kedvezményesnek gondolt szolgáltatásra fizetett elő, mert abban a hitben volt, hogy ezzel két gyermeket olcsóbban hívhatja, holott a vonatkozó ajánlatot csak akkor vehette volna igénybe, ha a másik két előfizetés keretében szintén aktiváltatja a kapcsolódó szolgáltatást. Emellett sokaknak nincs tudomása még a vonatkozó 8 munkanapos, indokolás nélküli elállási jog gyakorolhatóságáról távollevők között kötött szerződések esetében.

V. Fontos kitérni egyúttal azon **visszásnak minősíthető gyakorlatra** is, amelyet a Testület a tanácsadási tevékenysége során tapasztalt. Bizonyos szolgáltatók ugyanis az ügyintézővel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt rendszerint olyan tartalmú írásos tájékoztatás mellett bocsátják a fogyasztó rendelkezésére, amelynek alapján az előfizetők arra következtetnek, hogy harmadik féllel történő közlés esetén személyes adatokkal élnek vissza és bűncselekményt követnek el. Rendszeresen fordulnak ezért a fogyasztók tanácsért és olyan kérdéssel a Testülethez, miszerint a vonatkozó hangfelvételt becsatolhatják-e mellékletként, mivel a szolgáltató által adott tájékoztatás birtokában tartanak egy esetleges büntetőeljárás megindításától.

Mindezek mellett a Testület által tartott meghallgatásokon előfordult több olyan eset, amelyek jól mutatják, hogy melyek a fogyasztók és az elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti fogyasztói jogviták kapcsán a további, **tipikus problémák**. Így rendszeresen megtörténik,

hogy a fogyasztó csak telefonos úton gyakorolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás rendes felmondására vonatkozó jogát, holott a kétséget kizáró bizonyításhoz szükséges lenne ennek írásbeli igazolása is, mivel a szolgáltató az eljárásban ennek ellenkezőjére hivatkozik.

Ugyancsak gyakori eset a kérelmek szerint, hogy a fogyasztó még évekkel korábban szerződésben állt egy hírközlési szolgáltatóval, és abban a hitben van, hogy nincsen tartozása, azonban később mégis akár több százezer forintos fizetési felszólítást kap akár magától a szolgáltatótól vagy annak jogutódjától, esetleg egy követeléskezelőtől. Mindezt annak ellenére, hogy az Eht. 143. § (2) bekezdésben meghatározásra került, hogy az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt elévülnek. A Budapesti Békéltető Testület eljárása során több alkalommal fordult elő az, hogy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás megalapozatlannak tartotta válaszirata szerint a fogyasztónak a követelés törlésére vonatkozó igényét, holott nem tudta igazolni, hogy írásban felszólította volna a fogyasztót a határidő lejártát megelőzően a tartozás megfizetésére és ezzel az elévülési idő megszakadt és újraindult volna. Találni példát ennek az ellenkezőjére is, így megtörtént, hogy a fogyasztó csak három év elteltével vette észre: az egyik ígért kedvezményt nem kapta meg, az a számlán nem volt feltüntetve. Ezt a szolgáltató elismerte, de hivatkozva az elévülési időre, csupán a bejelentéstől számított egy évre visszamenőleg írta jóvá a kedvezmény összegét.

Nem egyszer nyújtottak be olyan kérelmet a fogyasztók az elektronikus hírközlési szolgáltatás hibája miatt, amely kötbér megfizetésére irányult. Gyakori jellemzője ezen ügyeknek, hogy az előfizető magát a hibát sem jelentette be korábban a szolgáltatónak, amelyről az ennek folytán tudomással sem bírt. Ilyen esetekben a fogyasztó igénye megalapozatlan, mivel elmaradt a hiba bejelentése, amelynek időpontjától a vonatkozó 72 órás határidőt számítani kell. Emellett sokszor megfigyelhető a beadványok kapcsán, hogy azokban a fogyasztó például annak ellenére jelöl meg kéthavi számla összegére vonatkozó kötbérigényt, hogy az adható kötbér mértéke a jogszabályban, illetve általános szerződési feltételekben tételesen meghatározásra került.

Ezzel együtt nem árt a nagyobb odafigyelés az előfizetők részéről. Az is megtörtént például, hogy a kérelmezővel egy lakásban élő családtag vagy bérlő, albérlő módosította a tudta és hozzájárulása nélkül a szerződést vagy rendelt meg új szolgáltatást akkor, amikor a szolgáltató telefonos úton erre vonatkozó ajánlatot tett.

VI. Végül, de nem utolsósorban a Budapesti Békéltető Testület gyakorlatából jól látszanak azok az esetek is, amelyekben az elektronikus hírközlési szolgáltatók hajlandóak például a számla összege vagy az érvényesített kötbér mértéke kapcsán valamilyen engedményre. Ezek szinte kivétel nélkül azon beadványokkal függenek össze, amelyek kapcsán felmerül a szolgáltató felelőssége. Így például a telefonos úton módosításra került elektronikus hírközlési előfizetői szerződés esetében, amikor téves tájékoztatást nyújtott az ügyintéző a díjcsomag pontos összegéről, a szolgáltató a különbözet összegének elengedésére vonatkozóan tett egyezségi ajánlatot. Egy másik esetben a kötbér mértékét ugyan nem volt hajlandó leszállítani, ugyanakkor az előfizetőnek részletfizetést engedélyezett, amelyet a fogyasztó elfogadott. A számla összegének csökkentésére vonatkozó egyezségi ajánlatot tett egy hírközlési szolgáltató akkor is, amikor a fogyasztó egy olyan településen vette igénybe a mobiltelefon-szolgáltatást, amelyen nem volt hálózati lefedettség. Részletfizetési kedvezményt biztosított továbbá egy másik vállalkozás annak a fogyasztónak, akinek okostelefonja meghibásodott és ennek folytán állt elő a magas összegű számla.

Jellemző továbbá, hogy amennyiben a számla díja egyértelműen tévesen került megállapításra, akkor a szolgáltató a teljes összeget elengedi. De ugyanúgy az egész díj elengedésére vonatkozóan tett egyezségi ajánlatot a szolgáltató annak a fogyasztónak, akinek – a számlázási rendszer meghibásodása folytán – egy és ugyanazon számlázási időszakra három különböző összegről szóló számlát is kiállított. Találni példát arra szintén, hogy egyedi elbírálás alapján, méltányosságból került törlésre a hűségszerződés felbontása miatt kiszabásra került kötbér, illetve előfordult, hogy maga a hűségidő került törlésre a Budapesti Békéltető Testület eljárásának köszönhetően, így a fogyasztó pedig kötbérezés nélkül módosíthatta már meglévő díjcsomagját.

A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak, hogy a **4/2014. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el**, az előfizetők pedig tanúsítsanak tudatos magatartást az ajánlás szerint. Ezzel együtt a szolgáltatók a békéltető testületi eljárás során a fogyasztói jogvita gyors és költségkímélő rendezése érdekében minden esetben **fontolják meg egyezségi ajánlat megtételét**, különösen akkor, amikor a fogyasztói jogvita kialakulásához saját felróható magatartásuk vezetett.

Budapest, 2014. szeptember 17.



Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület