

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/01489/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon A) fogyasztó kérelmére a **Magyar Posta Zrt.** (1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.) 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 fogyasztó részére 8.850,-Ft azaz nyolcezer-nyolcszázötven forint összeget

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 kérelmében előadta, hogy a helyi Posta elhagyta egy könyvelt küldeményét. Rendszeres elhagyják (vagy más módon nem kapják meg azt) a könyvelt küldeményeket, ez ügyben több panaszkönyves ügyük volt már. Eddig mindig csak üres mellébeszélést küldtek válaszul, és nem állt be változás az általuk végzett munka színvonalában. Most is csak annyit válaszoltak, hogy igen, elhagyták, szóltak a munkatársaknak, hogy figyeljenek jobban, és megítéltek kártérítést részünkre (feladó részére, aki az édesanyám). Viszont azóta egy szót sem sikerült kihúzni belőlük. Mennyi a kártérítés, hogy akarják kiértékelni édesanyámat, ugye a mostani korona vírusos helyzet miatt nem kellene, hogy egyedül járkáljon, stb. ráadásul házvásárlás közepén van, és OTP-s papírokat hagytak el, benne minden személyes és pénzügyi adatukkal. És na, ő is ember, ezt már túl soknak találta tőlük. Szeretné, ha most ez az ügy nem sikkadna el nekik, és legalább verbális megráncigálásban részesülnének. Nem tudja, hogy van-e mód, hogy az általuk meglebegtetett kártérítést megkapják, ők még is csak egy nagy országos cég, ő meg csak egy kis forgácsoló. De jobban érdekelné, hogy ilyen fontos adatok elvesztéséért, és azért, hogy lehetőséget biztosítanak ezáltal, hogy visszaéljenek vele, meg lehet-e büntetni a céget. Elérni, hogy az ilyen hibákat elkövető alkalmazottakat elmarasztalják.

A fogyasztó konkrét kártérítési igényt összecszerúságában nem tudott meghatározni.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt kiszemélyében. 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. 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.

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. Az eljáró testületi tag által tett kézbesítési megállapítások

A fogyasztó és a vállalkozás értesítése az írásbeli eljárás lefolytatásáról szabályszerű volt, hiszen a BBT elnöke a fennálló járványügyi helyzetre tekintettel rendelte el.

4. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás válasziratóban előadta, hogy az RL43010035973339 ragszámú, értéknilyvánítás többletszolgáltatás igénybevétele nélkül, de ajánlott és elsőbbségi többletszolgáltatással feladott levélküldeményt 2020. 02. 25. napján adta fel a feladócímet részére.

A küldemény a kezelésük során elveszett, ezért a feladó kártérítési igénye megalapozott.

Tekintettel arra, hogy a feladó a 2020. 06. 01. napján kelt nyilatkozatával a Postai Általános Szerződési Feltételeinek 9. I .6 bekezdés 2) pont b. alpontja alapján, az RL43010035973339 azonosítószámú könyvelt küldemény elvesztése miatt a kártérítési igény érvényesítésének jogát a címzettre engedményezte, ezért 2020. 06. 02. napján intézkedtünk az átalány kártérítés, 8.850,- Ft, megfizetéséről és az 590,- Ft feladási díj visszatérítéséről.

A fentiek az alábbiakkal igazolja:

a zárt, elektronikus, Integrált Postai Rendszerből (a továbbiakban: IPH) lehívott, a küldemény

- sorsát nyomkövető un. „tudakozvány” - feladóvevény
- a feladó által aláírt engedményező nyilatkozat
- a kárigény érvényesítésre jogosultnak címzett válaszlével

A kár összege az alábbi rendelkezések alapján került megállapításra:

A Postai Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban PSZ ÁSZF) 9.1.3. pont 2.) bekezdés a. alpontja alapján.

„ Ha az értéknilyvánítás többletszolgáltatás igénybevétele nélküli könyvelt postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész vagy megsérül, a Posta kártérítési átalányt fizet. A postai küldemény

a) megsemmisülése vagy teljes elvesztése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse vagy ennél a külön TERMÉKLAPON feltüntetett eltérő rendelkezés szerinti magasabb összeg;”

A PSZ ÁSZF 9.1.4. pontja alapján (Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért):

„1) Az időgarantált többletszolgáltatással feladott belföldi postai küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérlését a Posta — a 9.1.2. pont 10) bekezdés kivételével — kártérítési átalányt fizet. A kártérítési átalány összege a külön TERMÉKLAP szerinti I munkanapos időgarancia, az időablakos kézbesítés (időgarancia) vagy a szombati

kézbesítés többlétszolgáltatással feladott postai küldemény esetén a postai szolgáltatási szerződés megkötésekor az e többlétszolgáltatásért fizetett külön díj kétszerese;
az 1 munkanapos időgarancia többlétszolgáltatással egyidejűleg igénybevett szombati kézbesítés többlétszolgáltatás nem vagy nem szerződészerű teljesítése esetén, e két többlétszolgáltatás külön díjaként fizetett díjak összegének kétszerese.”

A PSZ ÁSZF 9.1.5. pontja alapján (Egyéb felelősségi szabályok):

„1) Amennyiben a postai szolgáltatási szerződés teljesítése során a Posta kártérítési felelőssége több jogcímen vagy több egyidejűleg igénybevett többlétszolgáltatás nem szerződészerű teljesítése miatt is felmerül, a Posta által kártérítésként megfizetendő összeg a meghatározott kártérítési átalány közül a legnagyobb összege erejéig terjed. ”

A küldemény feladási díja 590,- Ft volt, a PSZ ÁSZF 9.1.5. pont 1 . bek. alapján, tekintettel arra, hogy a könyvelt küldemény elvesztése miatt kellett magasabb összegű átalány kártérítést fizetni, ezért a jelen esetben fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse, tehát 15 x 590,- Ft.

A feladásért fizetett díjat a PSZ ÁSZF IO. pont 1/A alpont alapján fizetik vissza.

Felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy a PSZ ÁSZF 9.1 . I . pont 2.) bekezdése szerint:

„2) A Posta és a feladó vagy a címzett megállapodása hiányában a Posta postai szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére — a postai küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elvesztéséből, megsérüléséből, továbbá az időgarantált szolgáltatás/többlétszolgáltatás késedelmes teljesítéséből, valamint az utánküldés kiegészítő szolgáltatás nem vagy nem szerződészerű teljesítéséből eredő kár kivételével — a Ptk. általános szabályai az irányadók.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztói kéreleme megalapozott.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok áttanulmányozása után az alábbiakat állapította meg:

Harmadik személy az RL43010035973339 ragszámú, értéknyilvántás többlétszolgáltatás igénybevétele nélkül, de ajánlott és elsőbbségi többlétszolgáltatással feladott levélküldeményt 2020. 02. 25. napján adta fel a feladó Lálóczki Gergő címzett részére. **A küldemény a vállalkozás kezelése során elveszett, ezért a feladó kártérítési igénye megalapozott.**

Tehtetttel arra, hogy a feladó a 2020. 06. 01. napján kelt nyilatkozatával a Postai Általános Szerződési Feltételeinek 9. I .6 bekezdés 2) pont b. alpontja alapján, az RL43010035973339 azonosítószámú könyvelt küldemény elvesztése miatt a kártérítési igény érvényesítésének jogát a címzetre engedményezte, ezért a vállalkozás 2020. 06. 02. napján intézkedett az átalány kártérítés, 8.850,- Ft, megfizetéséről és az 590,- Ft feladási díj visszatérítéséről a fogyasztó részére.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A hatályos Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény)

6:518. § [A károkozás általános tilalma]

A törvény tiltja a jogellenes károkozást.

6:519. § [A felelősség általános szabálya]

Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentessül a felelősség alól a károkozó, ha bizonyítja, hogy magatartása nem volt felróható.

6:520. § [Jogellenesség]

Minden károkozás jogellenes, kivéve, ha a károkozó a kárt

a) a károsult beleegyezésével okozta;

b) a jogtalan támadás vagy a jogtalan és közvetlen támadásra utaló fenyegetés elhárítása érdekében a támadónak okozta, ha az elhárítással a szükséges mértéket nem lépte túl;

c) szükséghelyzetben okozta, azzal arányos mértékben; vagy

d) jogszabály által megengedett magatartással okozta, és a magatartás más személy jogilag védett érdekét nem sérti, vagy a jogszabály a károkozót kártalanításra kötelezi.

6:522. § [A kártérítési kötelezettség terjedelme]

(1) A károkozó a károsult teljes kárát köteles megtéríteni.

(2) A teljes kártérítés körében a károkozó köteles megtéríteni

a) a károsult vagyonában beállott értékcsökkenést;

b) az elmaradt vagyoni előnyt; és

c) a károsultat ért vagyoni hátrányok kiküszöböléséhez szükséges költségeket.

(3) A kártérítést csökkenteni kell a károsultnak a károkozásból származó vagyoni előnyével, kivéve, ha ez az eset körülményeire tekintettel nem indokolt.

(4) A bíróság különös méltánylást érdemlő körülmények fennállása esetén a kártérítés mértékét a teljes kárnál alacsonyabb összegben is meghatározhatja.

6:527. § [A kártérítés módja]

(1) A károkozó a kárt pénzben köteles megtéríteni, kivéve, ha a körülmények a kár természetben való megtérítését indokolják.

(2) A jövőben rendszeresen felmerülő károk megtérítésére a bíróság időszakonként visszatérően előre fizetendő, meghatározott összegű járadékot is meghatározhat.

(3) A bíróság a kártérítés módjának meghatározásánál nincs kötve a károsult kérelméhez; a kártérítésnek azt a módját nem alkalmazhatja, amely ellen valamennyi fél tiltakozik.

A Postai Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételeinek rendelkezése szerint:

A PSZ ÁSZF 9.2.1. pontja szerint:

„1) Nemzetközi szolgáltatások esetében (függetlenül attól, hogy a kéresemény belföldi vagy külföldi szakaszon következett be) a Posta és/vagy a külföldi postai szolgáltató felelősségére, a

kártérítési igény elbírálására, valamint a kártérítés mértékére a Postatv., a nemzetközi egyezmények és az egyes külföldi postai szolgáltatókkal kötött külön megállapodások az irányadók. A külföldről Magyarországra érkező postai küldemények Magyarországra való beérkezését megelőző folyamatokért a Posta felelősséget nem vállal, továbbá a Postának a postai szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelőssége vonatkozásában a 9. 1. 1. pontban, a Posta felelősségének kizárása vonatkozásában a 9. 1. 2. pontban, a nemzetközi viszonylatba feladott valamint a külföldről Magyarországra érkező postai küldeményekkel kapcsolatos kártérítési igény érvényesítése vonatkozásában a 9.1.6. pontban foglaltak is irányadónak tekintendők.»

PSZÁSZF 9.1.6.

9) A postai küldemény részleges elvesztését vagy megsérülését — ha az felismerhető — a küldemény kézbesítésekor vagy a küldemény visszakézbesítésekor a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön a küldeményt átvevő személynek azonnal jeleznie kell, Csomagautomatára címzett postacsomag esetében a kézbesítési ponton feltüntetett telefonszám hívásával kell ezt a körülményt a Posta tudomására hozni, azt követően a kapott tájékoztatásnak megfelelően eljárni. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszköz hiányában vagy, ha a részleges elvesztés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a Postához Írásban bejelenteni. A bejelentéssel egy időben a bemutatott küldemény alapján a Posta utólag jegyzőkönyvet készít. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet. A teljes küldeményt — a tartalmat a teljes belső és külső csomagolással együtt — kell a Posta rendelkezésére bocsátani a kárigény elbírálásához.

10) A feladó (illetve a címzett, vagy a meghatalmazott) az általa előterjesztett kártérítési igényhez minden esetben köteles a Posta rendelkezésére bocsátani az igényt alátámasztó valamennyi rendelkezésére álló számlát, bizonylatot, okiratot, a teljes küldeményt — a tartalmat a teljes belső és külső csomagolással együtt —, továbbá az egyéb bizonyítékokat.

PSZÁSZF 9.1.2.

1) A Posta nem felelős a postai küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a postai küldemény megsemmisüléséből, teljes vagy részleges elvesztéséből vagy megsérüléséből keletkezett kárért, ha a kárt

a) Posta működési körén kívül eső elháríthatatlan ok;

b) a postai küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, illetve

c) a postai küldemény sérülését vagy megsemmisülését más postai küldemény okozta;

d) az okozta, hogy a feladó elmulasztotta jelölni a postai küldemény címiratán, feladást igazoló okiratán, papíralapú vagy elektronikus feladójegyzéken a „Törékeny” többlétszolgáltatás/kezelés igénybevételét.

PSZÁSZF 9.1.2.

2) Nem tartozik továbbá a Posta felelősséggel abban az esetben, ha

c) a postai küldemények feldolgozása, továbbítása, szállítása során a csomagolás nem védte meg a tartalmat a postai küldemény esetenkénti elfordítása/forgatása miatt keletkezett kár ellen, vagy a tartalom mechanikai, elektromos, vagy elektronikai zavarával szemben;

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Fentiekre tekintettel eljáró tanács megállapította, fogyasztó károkozásra tekintettel kéri felmerült kárának megtérítését. Eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás jogalapjában elismerte a károkozást, a kár összegét szerződési felételei szerint állapította meg.

8. Összegzés

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését, mert fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta.

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 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. 08. 31.

eljáró tanács elnöke

Kapják:

- 1. Fogyasztó
- 2. Vállalkozás
- 3. Irattár