

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Budapesti Békéltető Testület

2020. évi tevékenységéről



Budapest, 2021. január 15.

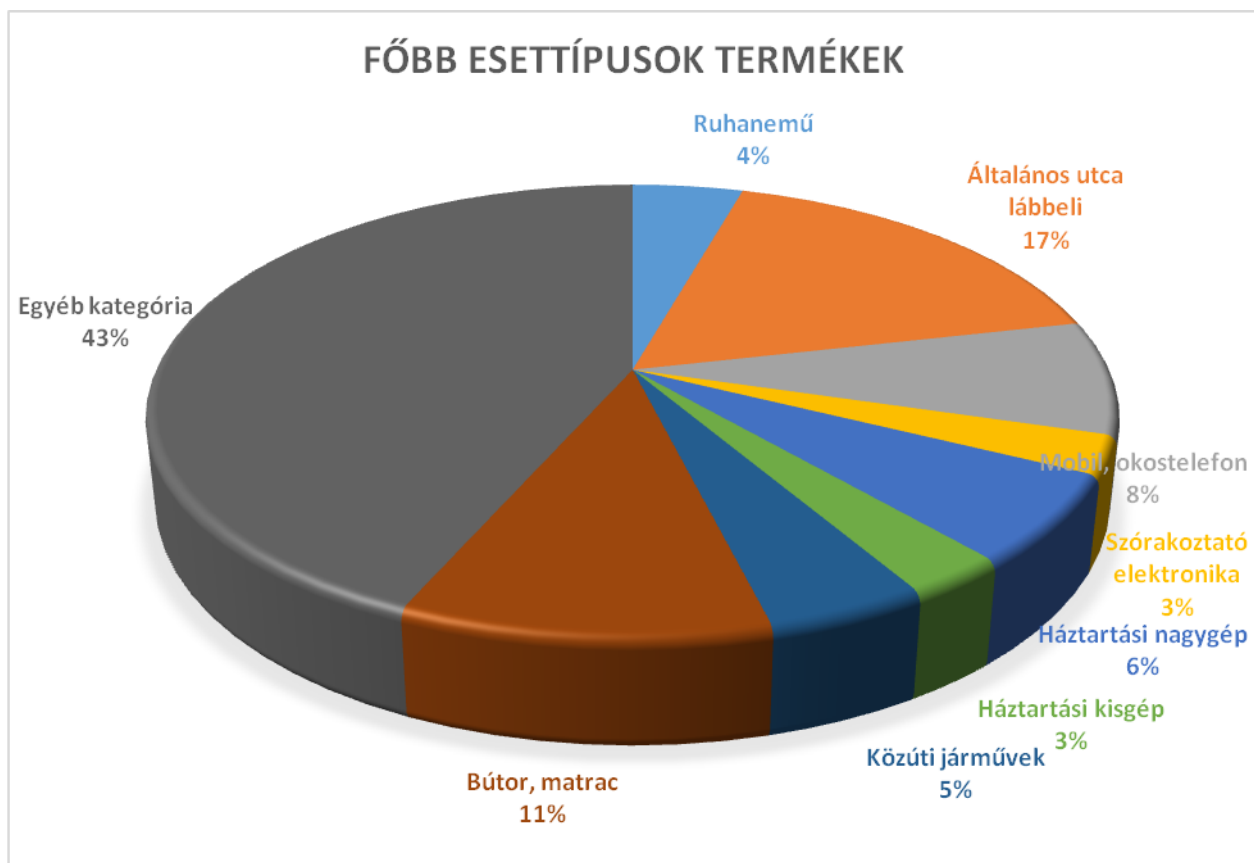
Szakmai beszámoló a Budapesti Békéltető Testület 2020. évi tevékenységéről

A szakmai beszámoló a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 36/A §-ban foglaltak szerint készült el.

1.) A beérkezett kérelmek számát és ügytípus szerinti megoszlása

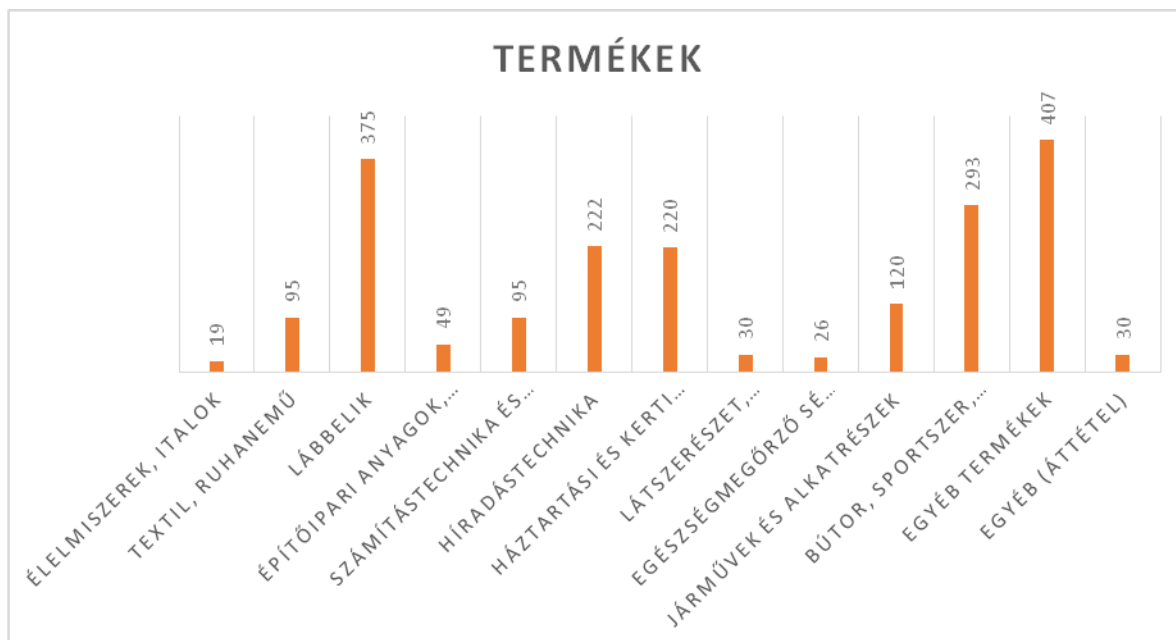
2020. január 1. és december 31. között a Budapesti Békéltető Testület összesen **4104 ügyben** hozott döntést. Ez a 2019-es év adataihoz képest (3760) több mint **10 %-os ügyszámemelkedést** jelentett.

Az éves adatok ügytípusok szerinti megoszlását a következő négy ábra foglalja össze százalékos és darabszám megoszlásban.



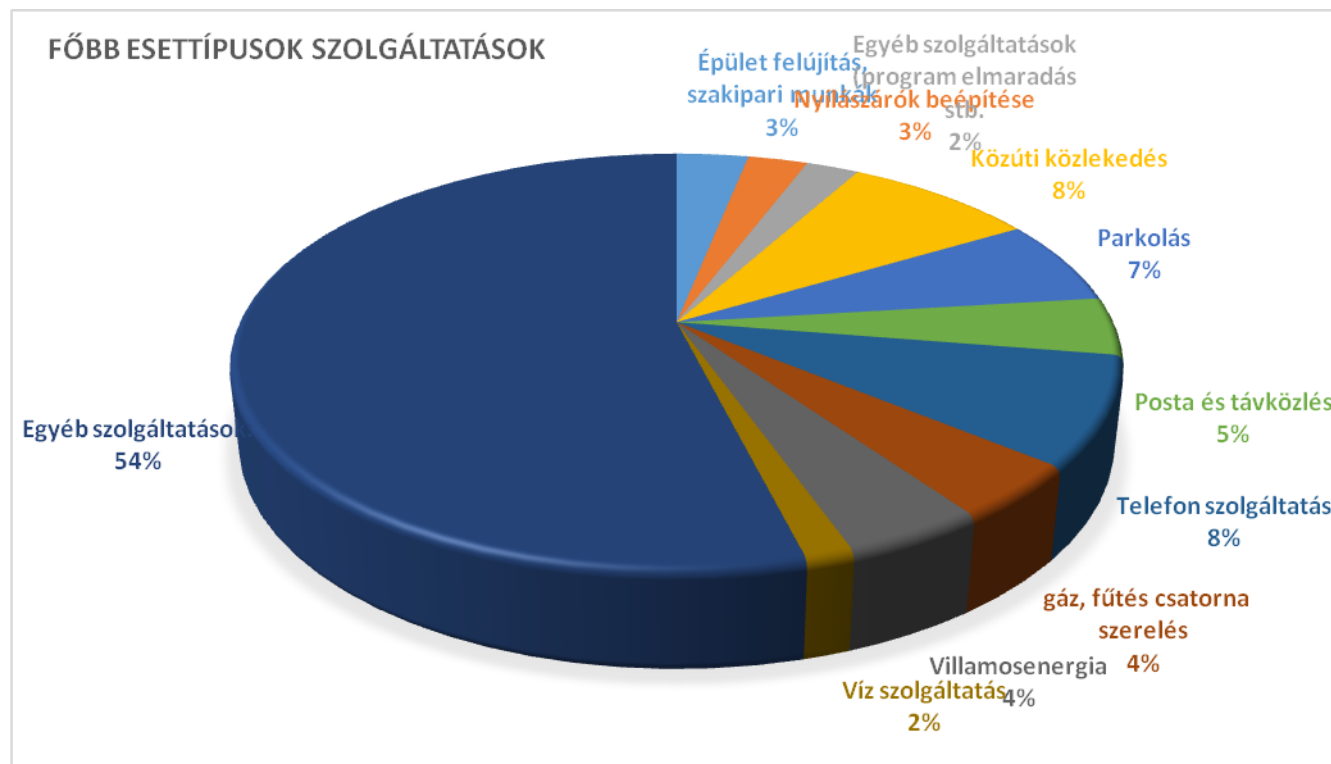
A diagram alapján is megállapítható, hogy az általános utcai lábbelik esetében indul a legtöbb ügy. Ennek egyik fő oka, hogy a cipőkereskedelemmel foglalkozó vállalkozások a fogyasztók panaszát elutasító levelükben megjelölik a békéltető testületet, mint fórumot. A kimutatásból az is kitűnik, hogy a különböző okoseszközök, szórakoztató elektronikai eszközök, kisebb és nagyobb háztartási gépek esetében is gyakran fordulnak hozzánk a fogyasztók.

Ezen eszközök elterjedése, árut magasabb volta, az a fogyasztói elvárás, hogy egy drágább terméket hosszú (hosszabb) ideig szeretne használni mind szerepet játszik ezen ügyszámok alakulásában. Az is megfigyelhető volt a beszámolási időszakban, hogy rengeteg probléma van a használt autók piacán, az autók minőségére vonatkozó kifogások számosak, és a vállalkozások e téren való együttműködése minimális. Kiemelhető még a bútorok és matracokkal kapcsolatos ügyek száma.



A fenti grafikonon azon termékek darabszám szerinti megoszlása látszik, amelyek a legjelentősebb ügyszámot képviselik.

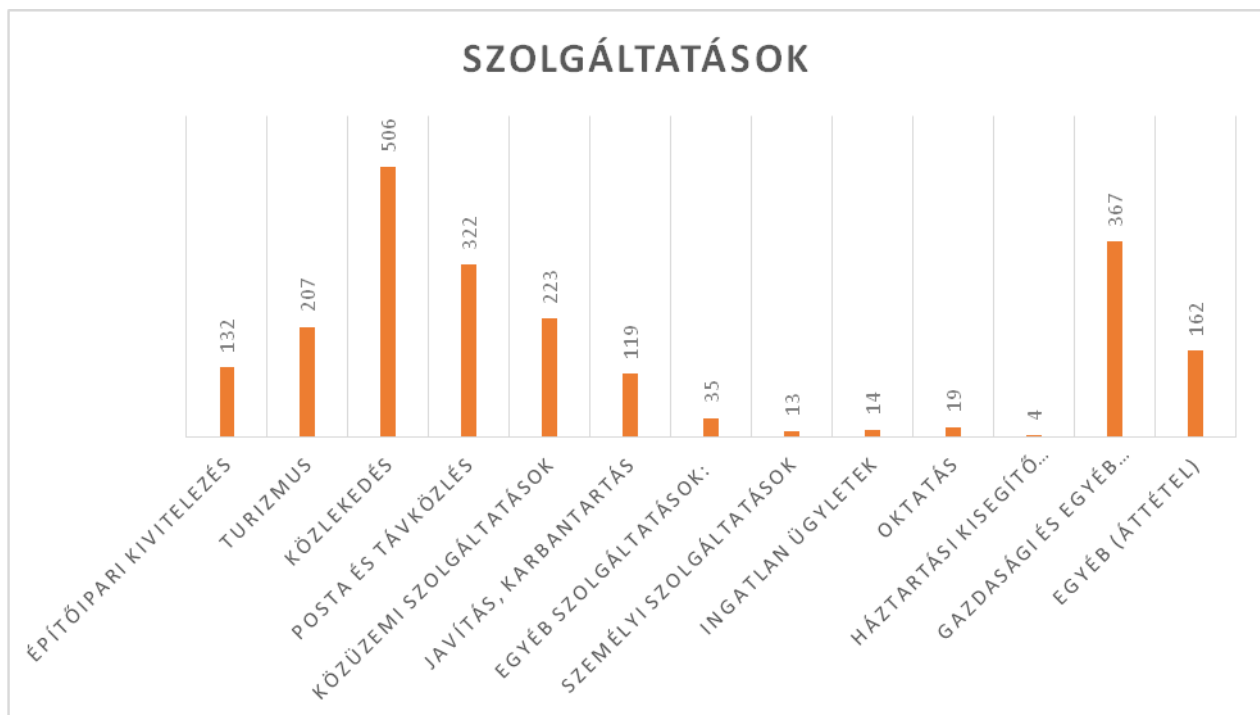
Az alábbi diagramon a szolgáltatások szerinti ügyszám megoszlás látható.



A közúti közlekedés kiugró volta, amelynek több oka is van, az egyik, hogy **személyszállítási szolgáltatást** végző vállalkozás jegyvásárlással kapcsolatos, fogyasztókra nézve sérelmes ügykezelése, másik az éves bérletek koronavírus miatti kihasználatlanságával kapcsolatos panaszok, továbbá autópálya díjakat érintő ügyek.

A közüzemi szolgáltatások szintén jelentős arányt tesznek ki. Ezen ügyeknél azt tapasztaljuk, hogy a vállalkozások panaszkezelési eljárásra gyakorta felületes, és a békéltető testületi eljárás során az eljáró tanács szembesíti ezzel a vállalkozást. A közüzemi szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásoktól arról értesültünk, hogy nagy a fluktuáció az ügyfélszolgálati irodákban és a folyamatos képzés ellenére is előfordulnak téves tájékoztatások.

Érdekes módon, a postai szolgáltatásokat érintő ügyek száma csak kis mértékben emelkedett, pedig a járványhelyzet miatt az online bevásárlások száma jelentős mértékben nőtt. Előfordultak futár cégekkel kapcsolatos ügyek, amelyek esetében szintén azt tapasztaltuk, hogy a kiszállítási körülmények dokumentálása kérdéses. Sajnos sok esetben, ezekben az ügyekben bizonyíték hiány miatt kellett elutasítani vagy megszüntetni az eljárást.



A szolgáltatások esetén a fenti grafikon foglalja össze a legjelentősebb esetszámokat.

2.) A fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlások arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg.

Autóvásárlás, a rejtett hiba kérdése használt gépjármű vásárlása esetén: a fogyasztó aláírta a blanketta adásvételi szerződést, amely sok esetben tartalmazza, hogy a gépjárművet kipróbálta, átvizsgálta, alánézett, amelyek gyakran a valóságban nem történtek meg. Ez esetben nagyon fontos a fogyasztók tudatosságának növelése. Vagy éppen az autóvásárlás előtt kapott prospektus, amelynek paramétereit alapján választ gépkocsit a

fogyasztó, vajon a szerződés részét képezi-e vagy csak tájékoztató jellegű információnak minősül-e? Fontos szerepet játszik abban a tekintetben, hogy a fogyasztó ezen adatok birtokában, az adatok mérlegelése után hozza meg a döntését a vásárlással kapcsolatban.

Utazási szerződések esetén fontos az utazásszervező, utazásközvetítő elkülönítése. Az utazások esetén a szempontok, elvárások mérlegelése (pl. mi lényeges és mi nem számít lényeges körülménynek a fogyasztó szempontjából: tengertől való távolság, gyermekparadicsom egy nászutas párnak, tengerre néz-e szoba? stb.). A koronavírus járvány miatt kialakult helyzetben sokszor nem egyértelmű, hogy az utazási szerződés lehetetlenülése folytán a szerződés megszűnik és így utána már nem módosítható. Az utazási irodák, hogy utasaikat megtartsák, hosszú ideig felhasználható, bel-és külföldre egyaránt szóló utazási voucher-t állítanak ki.

Előadásokkal és rendezvényekkel kapcsolatos ügyekben sokszor problémát okoz, hogy a COVID helyzet miatt más időpontban megtartott előadás új időpontját el kell-e fogadnia a fogyasztónak. Fontos azt is hangsúlyozni, hogy a kényelmi szolgáltatás díját külön kell választani a jegy árától.

A vírushelyzet miatt visszatérő probléma volt, hogy a fogyasztó 2020 elején éves bérletet vásárolt (kedvezményeset) **személyszállítási szolgáltatásra** és a pandémia miatt nem használta a vállalkozás szolgáltatását. Sokan szerették volna visszaigényelni a bérlet időarányos árát, ettől azonban a vállalkozás minden esetben elzárkózott, arra hivatkozással, hogy a szolgáltatás működött.

A parkolási ügyek érdekesen alakultak. Egyrészt a csökkentek az ilyen ügyek száma az ingyenes parkolási rendelkezések következtében, másrészt a felmerült ügyek komoly kérdéseket vetettek fel. Sok esetben nincsenek egyértelműen feltüntetve a parkolási zónahatárok. A kihelyezett táblák csak azt jelzik, hogy parkolódíjat kell fizetni. Ha valaki nem telefonnal parkol (mert az egyértelműen GPS alapján jelzi, hogy melyik zóna vonatkozik az autóra), nehézséget jelenthet a legközelebbi és a parkolási zónában lévő automata megtalálása.

Parkolási ügyek esetén a nem megfelelő zónába történő mobilparkolás, a türelmi idő átlépésének kérdése merült még fel. Az öt perces türelmi idő kérdésével kapcsolatban a vállalkozás álláspontja az volt, hogy a türelmi idő másodperc alapon számítandó, mobil parkolás esetén ezt a rendszer rögzíti is, így pontosan ellenőrizhető, parkolójegy váltásakor nem kerülnek feltüntetésre a másodpercek a jegyen, csak a percek. A fogyasztó annyit látott a pótdíjfizetési felszólításán, hogy az 5 perccel azelőtt lett kiállítva, hogy ő mobilparkolást indított, így úgy gondolta, hogy még időben megindította a parkolást, azonban 5 perc és 23 másodperc telt el a pótdíj kiszabása és a parkolás megindítása között, így az már az 5 perces türelmi időn túl történt.

Autópályadíj és parkolási ügyekben maximum a részletfizetés, illetve az alappótdíj megfizetésre való redukálás merül fel mint egyezségi ajánlata a vállalkozásoknak.

Autópályadíjra vonatkozóan megjegyzendő, hogy a szolgáltató túlfizetés esetén csak 501 Ft-tól utal vissza.

A **közüzemi szolgáltatásokkal** kapcsolatos ügyek általában a szolgáltató követelésének jogosságával, a számlázással, a mérők leolvasásával, csőtörés miatt elfolyt víz díjának jóváírasi igényével kapcsolatban merültek

fel. Fontos a fogyasztói ismeretek bővítése, mert például a haszonélvező is fogyasztónak minősül és egy sorban felel a számla kötelezettel.

A **tartós fogyasztási cikkek** (főleg mobiltelefonok, tabletek, nagy háztartási gépek) jótállási problémái még mindig első helyen vannak. Itt sokszor az okoz problémát, hogy a mobiltelefonokat a **hírközlési szolgáltatótól** kedvezményesen vagy részletfizetési konstrukcióban vásárolják meg a fogyasztók a mobiltelefonra **hűség szerződést** is vállalva, így amikor a termék elromlik továbbra is fizetniük kell a részleteket vagy havi díjakat. Ezt sokszor kell elmagyaráznia a fogyasztónak, hogy ilyenkor külön kell kezelni a jótállás miatt a terméket és külön a szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződést. Ráadásul a fogyasztók sokszor a kérelmükben azt kérik, hogy szüntessük meg a szerződésüket pl. kötbérmentesen, azonban a békéltető testületnek nincsen hatásköre a felek szerződéses jogviszonyának ilyen formában való módosítására, mert az bírósági hatáskör.

Vannak olyan **gyártói szervizek, amelyek** harmadszori-negyedszeri meghibásodás után is csak javítani akarta a mosógépet és egyáltalán nem kívánt csereutalványt biztosítani a fogyasztó részére. A másik probléma, hogy a fogyasztó a gyártóval szemben indítja meg az eljárást és vételárat kér vissza. A fogyasztók nincsenek tisztában azzal, hogy mit kérhetnek a gyártótól és mit a forgalmazótól.

Az **internetes megrendeléseknél** még mindig probléma van az **ún. megbízhatatlan (jogsértő) webáruházakkal** kapcsolatban. Ezeknél az ügyeknél sokszor nem teljesítik a szerződést, nem szállítják le az árut és eltűnnek a cégek. Volt olyan is, hogy a teljesítést követően jelentkezett szavatossági igényt már nem tudta a fogyasztó érvényesíteni, mert a vállalkozásnak nem volt elérhető az ügyfélszolgálat vagy a szervize, sőt telefonos és e-mailes elérhetősége sem.

Internetes rendelések esetén sokszor **nem elég körültekintőek a fogyasztók**, előre elutalják a vételárat és sem a terméket, sem értesítést nem kapnak, a honlap pedig nem elérhető.

A körülmények szerencsétlen alakulása miatt egy fogyasztó úgy vásárolt egy cégtől online, hogy nem volt szándékában. Az történt ugyanis, hogy mobilszámán felhívta egy futárcég, hogy a lakhelyére csomagot hozott X Ft összegben. Mivel nem tartózkodott otthon, gyermeke a saját bankkártyájával kifizette jóhiszeműen az ellenértéket. Kiderült, hogy a csomagban egy párszáz forintos laptop táska volt, amelyhez számlát sem mellékeltek. **A fogyasztó a vállalkozástól soha nem rendelt semmilyen terméket, nem áll kapcsolatban velük és nem regisztrált, adatait nem adta ki részükre.** A család egyébként rendszeresen rendel az interneten, ezért nem gyanakodtak, hogy olyan áruért fizetnek, amit meg sem rendeltek. A cég elérhetetlen, a pénzt nem tudták visszaszerezni. Tettek bejelentést a NAV-nál, illetve feljelentést a rendőrségen, de nem foglalkoztak velük. A Google maps szerint a vállalkozás székhelyén egy tanya található. Beszéltek egy helyi rendőrrel is, aki elmondta, hogy azon a címen nincs semmiféle cég. Fontos látnunk, hogy a pandémia miatt megnövekedett internetes vásárlások esetén a **csaló cégek** is megjelentek és újabb és újabb módszereket találnak ki a fogyasztók megkárosítására.

Az **online vásárlás** kereskedő általi hibás teljesítése, nem teljesítése, nyilvánvalóan csaló webáruházak sajnos folyamatosan nagy számban jelen vannak az eljárásaink között.

Továbbra is jelentős a **cipős ügyek** száma, a lábbelik esetében lényeges, hogy a vállalkozás által benyújtott **szakértői véleményeket** alaposan vizsgálnia kell az eljáró tanácselnököknek.

Sajnos sok az olyan ügy, amelyek esetén **követeléskezelő vállalkozások elévült követelés** miatti engedményezett tartozást érvényesített a fogyasztókkal szemben. A fogyasztói elévülési kifogás esetén többször az eljárás megindulása után már megegyezett a fogyasztóval a vállalkozás.

Sokszor találkozunk azzal, hogy a hibás teljesítéssel összefüggésben a főkövetelés mellett a fogyasztók **kártérítési igényt vagy ún. sérelemdíjat** akarnak érvényesíteni. Ezekben az esetekben kártérítésnél a bizonyítékok hiánya, illetve a sérelemdíjnál pedig hatáskör hiánya – amely bírósági döntésben lehetséges – miatt a fogyasztói igényt el kellett utasítani, még akkor is, ha az egyéb főkövetelés alapos volt.

Postai és távközlési szolgáltatások esetében a szolgáltató olyan Üzletszabályzattal (ÁSZF) rendelkezik, amely sérelmes lehet a fogyasztók részére, és nehéz ennek alapján például az „érintésnélküli” kézbesítési **ügyekben** ajánlást hozni. Az érintésnélküli kézbesítés esetén a vállalkozás munkatársa írja alá a tabletjén a küldemény átvételét, így nehezen bizonyítható, hogy ténylegesen ki vette át azt.

Postai szolgáltatások esetén az utánküldési szolgáltatás nem megfelelő teljesítésével, átirányítással kapcsolatos problémával, elveszett csomaggal, a posta nyilvántartása szerint átvett, mégsem kézbesített küldeménnyel kapcsolatos panaszaink voltak.

A koronavírus miatti szerződés lehetetlenülésével vagy összefüggésben keletkezett igények esetében a vállalkozások, amikor értesültek a békéltető testületi eljárásról utána megkeresték a fogyasztót és a felek a meghallgatás előtt már megegyeztek, például edzőterem használat nem működött és visszatérítette az éves bérleti díj egy részét vagy szépészeti kezelés szünetelése miatt kapott az ügyfél utalványt.

Vannak olyan vállalkozások, amelyek az internetes megrendeléseknél nem tudtak mindig határidőben teljesíteni a koronavírus első korlátozási szakaszában és inkább felajánlott a fogyasztó részére a rendelésének értékéig további levásárlási lehetőséget, amely fogyasztóbarát hozzáállás.

A 2020-as év egy eddig talán soha fel nem merülő helyzettel is előállt. Egyes **kuponok eladásával** foglalkozó vállalkozás a járványhelyzet következtében **csődeljárás alá kerültek**. Értelemszerűen rengeteg fogyasztót teljesítés nélkül hagyva. A jogosan panaszkodó fogyasztók esetében a csődeljárás ténye miatt meg volt kötve jogilag a Testület keze. Rengeteg kérelem érkezett e vállalkozással szemben. Helytállni sem a kuponokat eladó vállalkozás, sem a kuponok beváltása kötelezett cége nem teljesítette, utóbbi arra hivatkozva, hogy ő sem kapta meg a kupont értékesítő vállalkozástól az ellenértéket.

Személyszállítási szolgáltatás esetén a jegykiadó automatából történő vásárlások során fennálló panaszok továbbra is érkeznek, sajnos úgy tűnik, hogy a vállalkozás – ajánlásaink és a probléma fennállása ellenére – nem tesz lépéseket a jogsértések, a fogyasztók megkárosításának csökkentése érdekében.

A **légitársaságokkal kapcsolatos ügyekben** a lekéselt légijárat, járatörlesztés, a kreditpontok felhasználási idejének meghosszabbítása iránti kérelem, a járványügyi vis maior helyzet miatt a fogyasztó által lemondott járat díjának a megtérítése, illetve a repülőtéren felszámított plusz díjak miatti panasztípusok merültek fel. Vannak olyan légitársaságok, amelyek ún. Flex szolgáltatást nyújtanak, amelyek felhasználási ideje 90 nap, és csak úgy foglalhat az utas a kreditpontok felhasználásával járatot, ha ő is az utasok között szerepel a foglaláson.

Építési ügyekben az újépítésű ingatlanok minőségével kapcsolatos kifogások merültek fel, sokszor csak nehezen és lassan sikerült a fogyasztóknak elérniük a jótállási problémájuk megoldását. Egyéb építési ügyekben is jellemző volt, hogy a vállalkozó nehezen érhető el, a fogyasztóknak sokszor maguknak kellett kijavítaniuk a hibákat. Az egyik vállalkozó az előre kifizetett munkát nem végezte el. **Az új építésű projektek esetén meglepően sok a súlyos probléma**, az eladó illetve a kivitelező sokszori kérésre, hosszú idő alatt javítja ki a hibákat, és általában nem elégedettek a fogyasztók a kijavítással sem. Nagynevű beruházóknál is ez a jellemző, kisebb cégek, vállalkozók viszont sokszor teljesen el is tűnnek, nem lehet már őket elérni.

Építőipar típusú ügyeknél volt **lakásépítés, felújítás, nyílászárók cseréje, tetőszigetelés** az ügyek között. Tapasztalatunk szerint a **fogyasztók itt még a nagy értékű ügyeknél sem járnak el mindig kellő körültekintéssel**. A vállalkozás kiválasztásánál a vállalkozás azonosítására, gazdálkodására vonatkozó adatokat nem kérnek, a kapott adatokat nem ellenőrzik, nem kérnek referenciát. A szerződések műszaki tartalma nem elég részletes, nem történik meg a feladatok elhatárolása. A szerződés módosításáról, a többletmunkáról, a pótmunkáról gyakran csak szóbeli megállapodás van. Műszaki ellenőrt nem bíznak meg a végrehajtás folyamatában az elvégzett munka kivitelezésének ellenőrzésével. A részletfizetést megelőzően nem ellenőrzik a készültségi foknak megfelelő teljesítést. Esetenként elmarad a műszaki átadás-átvétel. Nem kérik, nem kapják meg a jótállási jegyet. A fogyasztók más típusú ügyeknél nagyobb körültekintéssel járnak el, mint az építőipari ügyeknél. Ezért is nehezebb a hibás teljesítés megállapítása, bizonyítása, a jótállási igény érvényesítése.

Vannak olyan ügyek, leginkább **közüzemi szolgáltatásokat** nyújtó vállalkozások esetében, ahol a fogyasztó nehezen tud eligazodni a sokszor **átláthatatlan vállalati struktúrában**. A szolgáltatónak vannak önálló jogi személyiséggel rendelkező tagvállalatai, amelyek nevei – fogyasztói szempontból nézve – minimálisan térnek el egymástól, illetve a holding struktúra miatt érdekes kérdés, hogy mely tagvállalattal szemben mikor, hogyan és milyen követelés érvényesíthető. A konkrét esetben **napelemek telepítése és hálózatbővítés** kapcsán áll a fogyasztó jogviszonyba a vállalkozással. Az eljáró tanácsnak is hosszas elemzést igényelt annak megállapítása, hogy a fogyasztó valójában az adott panaszos kérdéskört tekintve **melyik tagvállalattal áll jogviszonyba**. Az ügy részleteinek alapos felgöngyölítése után megállapítható volt, hogy a fogyasztó a kivitelezés kapcsán a szolgáltató egyik tagvállalatával, a hálózatbővítés kapcsán pedig egy másik tagvállalatával szerződött. Nagyon zavaró volt a kivitelezési munkálatokra szerződő vállalkozás kiderítésénél, hogy az írásbeli anyagokban sokszor csak a közműszolgáltató logója volt feltüntetve és csak a hivatkozott ÁSZF-ből derült ki, hogy az tulajdonképpen melyik tagvállalatot kell a szerződő partnernek tekinteni.

További ügýtípusok az **utazások lemondásával** kapcsolatos pénz visszatérítés, a nyílászárók beépítésével kapcsolatos kifogások, konyhai edények hibája, interneten rendelt gyógyszer, elrontott frizura, kozmetikai kezelés, matracokkal szembeni minőségi kifogások, fitness gép nem megfelelő működése, hallókészülékkel, szemüvegekkel kapcsolatos problémák, bútórvásárlás kapcsán felmerült viták, elektronikai termék szoftveres működésével kapcsolatos vita, valamint online szolgáltatások fizetésével illetve elszámolásával kapcsolatos vita (mobil parkolás, elektronikus fizetés visszatérítése, közlekedési eszköz kölcsönzése).

Azt is látni lehet, hogy **kezd begyűrűzni a járvány miatti gazdasági válság**. A pandémia okán elmaradt előadások, tanfolyamok árát van, hogy a cégek egyszerűen megtartják, nem is értesítik a fogyasztókat hogy milyen lehetőségeik lennének.

Sajnos azt is látjuk, hogy van néhány **notórius csaló cég**. Az egyikük nyílászárók beépítésével foglalkoznak. Postaládába bedobva hirdetik magukat, vagy becsöngenek zömében idős fogyasztókhoz, ahol nagyon gyorsan rábeszélik őket nyílászárócsere, aláírtnak velük egy egyoldalas vállalkozási szerződést, amely azonnali foglaló fizetési kötelezettséget is tartalmaz. Ezen vállalkozások az eljárások során a cégjegyzékben szereplő címükön nem elérhetőek.

3.) Békéltető testületi eljárásokra vonatkozó adatokat, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás háttérében álló indokokat és ezek százalékos arányát.

Az Fgytv. 29. § (4) bekezdése értelmében

Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.

Sajnos ezen ügyekről vezetett nyilvántartásunk a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarát ért informatikai incidens miatt elveszett, számszerűsítve ezen ügyekről nyilatkozni nem tudunk. Összességében az állapítható meg, hogy

néhány fogyasztó évről évre újra benyújtja ügyét, amelyben korábban már döntött a testület, van néhány fizetési meghagyás vagy végrehajtás miatti megszüntetés is, valamint akadnak zaklató jellegű kérelmek is.

4.) Az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított arányát, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek.

A 2020. évben a Budapesti Békéltető Testületnél az alábbi döntések születtek darabszámra és százalékos arányba megjelölve:

- i. 519 egyezség, 12,64%
- ii. 8 kötelezés, 0,19%
- iii. 405 ajánlás, 9,86%
- iv. 750 elutasítás, 18,27%
- v. 2230 megszüntetés, 54,33%
- vi. 192 áttétel 4,67%

A fenti adatok azt mutatják, hogy a **2020. évben 60 %-ban a fogyasztók javára szóló döntések születtek.** A fogyasztó javára szóló döntések az egyezség, a kötelezés, az ajánlás, a kérelem visszavonása, valamint a felek megállapodása. Ezen adatok a teljes évben 1454 db, az az 60,78%.

A megszüntetések fele kérelem nem pótolta hiányosságát, vagyis amikor a fogyasztó nem tesz eleget a hiánypótlásnak. Sajnos sok esetben minden szándékunk ellenére nem tud vagy nem akar eleget tenni a fogyasztó a teljes iratanyag becsatolására. Van olyan eset, hogy nem rendelkezik a termék számlájával, és arra hivatkozik hogy az a vállalkozásnál biztosan fellelhető. Számos a csaló, megtévesztő webáruház, amelynek oldalán nincsen posta cím, vállalkozás megjelölve. Vagy épp azon esetek, amikor nyílászárókat vagy árnyékolástechnikai eszközöket közösségi média oldalakon hirdettek magánszemélyek/cégek/egyéni vállalkozók és a fogyasztó csak telefonszámot és email címet tud a vállalkozáshoz.

Éves szinten 74 ügy volt az, amely a Pénzügyi Békéltető Testülethez való áttétel volt. Ebből a számból és a telefonon érkezett megkeresésekből is azt látjuk, hogy sok esetben nem tudják a fogyasztók a két testület hatásköri megosztását. Szerencsére szoros szakmai kapcsolatban állunk a Pénzügyi Békéltető Testülettel, így az áttételek gördülékenyen zajlanak. Hatáskör hiánya olyan esetekben fordult elő, amikor pusztán sérelemdíjat szeretett volna érvényesíteni a fogyasztó. Az áttételek közül jelentős az idegen nyelven érkezett kérelmek voltak. Utóbbiakat továbbítottuk az Európai Fogyasztói Központ felé.

5.) Azon eljárások aránya, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el.

Általánosan elmondható, hogy az egyezségek, ajánlások és kötelezések teljesítésével kapcsolatosan nagyon kis százalékban jeleznek vissza a fogyasztók. A határozatok teljesítésével kapcsolatban, ha nincs visszajelzés a fogyasztótól vélelmezzük annak teljesítését. A fogyasztók, körülbelül 10%-ban jeleztek vissza, hogy a vállalkozások a határozatban foglaltakat betartották- e.

6.) A fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartam.

2020-ban az eljárás megindulásától számítva 35-45 napon belül kiírásra kerültek a meghallgatási időpontok és 90 napon belül lezárultak az eljárások. Az eljárások időtartamát, az esetek többségében tudjuk tartani, ami kivételt képez, azok a halasztások, ami körülbelül, a meghallgatásokra kiírt ügyek 5%-át teszik ki. Ezen esetekben, elnöki hatáskörben 30 nappal meghosszabbított határidőn, vagyis 120 napon belül tudjuk lezárni az ügyeket.

7.) Amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatokat.

- a) **az ajánlást tartalmazó határozatok** esetén, összesen 405 db ajánlást volt összesen 61 db (15,06%) visszajelzés érkezett 17 db (27,8%) visszajelzés érkezett, hogy az ajánlásban foglaltakat teljesítette a vállalkozás (honlapon is megjelenítve). 44 db (72,13%) visszajelzés érkezett, hogy a vállalkozás nem teljesítette az ajánlásban foglaltakat. (honlapon is megjelenítve).
- b) **a kötelezést tartalmazó határozatok** esetén, összesen 8 db (0,19%) kötelezés volt az évben, erről nincs tudomásunk, hogy bármilyen visszajelzés érkezett volna, hogy nem teljesítette, vagy teljesítette a kötelezést.
- c) **az egyezséget jóváhagyó határozatok esetén.** összesen 519 db egyezség volt az évben, ebből 17 db (3,2%) visszajelzés érkezett a Testülethez, melyből 7 db (41,17%) visszajelzés, hogy teljesítette az egyezséget, 10 db (58,8%), hogy nem teljesítette az egyezséget.

Honlapunkon megjelenítve lásd az alábbi linkeken:

<https://bekeltet.bkik.hu/tajekoztato-bekelteto-eljarasrol/ajanlast-nem-teljesito-vallalkozasok>

<https://bekeltet.bkik.hu/tajekoztato-bekelteto-eljarasrol/pozitiv-lista>

<https://bekeltet.bkik.hu/tajekoztato-bekelteto-eljarasrol-pozitiv-lista/ajanlast-teljesito-vallalkozasok>

8.) A békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak?

A Budapesti Békéltető Testület OVR rendelet által létrehozott online vitarendezési platformon segíti elő a határon átnyúló panaszok rendezését.

Aktív kapcsolatban vagyunk az Európai Fogyasztó Központtal az online vitarendezési platformon folyó tevékenységünk, az idegen nyelven érkező megkeresések, valamint a vírushelyzet miatti repülőjáratok törlése és lemondása miatt.

9.) Tájékoztatás a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről.

A Budapesti Békéltető Testületnél a Testület elnöke kéthavi gyakorisággal tart belső továbbképzést, Testületi ülést a tagoknak. Ezen alkalmakkor áttekintjük a BBT aktuális helyzetét, ügyszámok, típusok szerint. Megvitatjuk az adott hónap ügyeinek tapasztalatait, levonjuk a tanulságokat.

Külön képzésen egyeztetünk a vírushelyzettel összefüggő ügyekről, mint például vis maior kérdések például a fogyasztó vis maiorra hivatkozással elállhat-e a szerződéstől, a vállalkozásnak mit szükséges visszafizetni, adhat-e vouchert stb.

Évente két-három alkalommal tartunk nagyobb lélegzetvételi, egész napos konferenciát.

2020. évben az alábbi témákban rendeztünk szakmai továbbképzést:

- **A Fogyasztóvédelmi törvény főbb rendelkezései, továbbá az országos eljárásrend szabályai eljárásjogi szempontból;**
- **A szakértői vélemények alapvető elemei, szükséges kellékei;**
- **Az internetes vásárlás rejtelméi, a 14 napon belüli elállás gyakorlásának feltételei;**
- **Szavatossági és jótállási kérdések, miért felel a gyártó, a forgalmazó és a szerviz?;**
- **A közüzemi szolgáltatásokkal és szolgáltatókkal kapcsolatos legfontosabb kérdések;**
- **A vírushelyzet miatt lemondott utazások, elmaradt rendezvények vis maior értelmezési kérdései;**
- **A hibás teljesítés megítélésének kérdése és a hozzá kapcsolódó ún. tapadó kár értékelése a békéltető testületi eljárások során.**

Folyamatos a képzés az Online Vitarendezési Platform működéséről, az ott folyó eljárások esetében követendő szabályokról és protokollokról.

Év végén **szakmai továbbképzést** tartottunk a szavatosság és jótállás 2021. január 1-jével hatályba lépő módosításairól.

10.) A békéltető testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

A 2020-as évben a lefolytatott eljárások mellett, **több ezer fogyasztónak adtuk tanácsot**. A beszámolási évben megújult **BBT honlapja**. Az új honlap a **bekeltet.bkik.hu** címen érhető el (<https://bekeltet.bkik.hu/>). A korábbi bekeltet.hu címre kattintva szintén elérhető az új oldal. A BBT-nek új logója is született, amely a honlap designjának része.

A honlap áttekinthető menürendszerrel és esztétikus külsővel rendelkezik, ügyfélbarát megoldásokkal. Teljesen újjászületett a honlapon keresztül online benyújtható kérelem felületünk: <https://bekeltet.bkik.hu/urlap/kerelem-online-benyujtasa> Előnyei, hogy az eljárás elindításához szükséges valamennyi adat és információ feltölthető. A jogszabályban előírt kérdésekre kötelező válaszolni addig nem engedi elküldeni a kérelmet a felület. Öt fájl csatolható, így egy tudatos és összeszedett fogyasztó teljes kérelmet be tud nyújtani néhány kattintással. A fogyasztóbarát élményt fokozza, hogy a rendszer automatikus visszaigazoló emailt küld a kérelem beérkezéséről.

A 2020. július 26 óta működő megújult honlap informatív, praktikus, hasznos és felhasználóbarát. A békéltető eljárással kapcsolatosan, nyitvatartásunkat illetően, legújabb sajtó megjelenéseinket illetően találhatóak információk, valamint az együtt nem működő és ajánlást nem teljesítő vállalkozások is megtalálhatóak rajta.

2020. 07. 26. és 2021. január 2 között összesen közel 36'000 (!) látogatója volt a honlapunknak.

A fogyasztók többsége a kérelem online benyújtása, szacikkeink olvasása, elérhetőségeink, tovább a formanyomtatványok letöltése miatt látogatott az oldalra. A látogatók 58 %-ban asztali gépről, 40 % mobiltelefonról (a honlap fejlesztésekor szempont volt a mobiltelefonról való élményt nyújtó elérés), és elenyésző 2 % ban tabletről kerestek meg bennünket.

Látogatóink 85 %-ban Magyarországról keresik fel a honlapot, azonban az Amerikai Egyesült Államokból, Németországból és Ausztriából is vannak látogatóink, ők többségében külföldön élő magyar állampolgárok, akiknek itthon tartózkodása alatt tapasztalt problémái miatt fordult hozzánk.

Az érdeklődők többsége hétfőtől csütörtökig reggel 7 és délután 5 óra között keresi fel honlapunkat, azonban nem elenyésző a hétvégén és esti órákban informálódók száma sem.

A fentiek is azt bizonyítják, hogy a XXI. században kiemelkedő jelentősége van annak, hogy egy szervezet által üzemeltetett honlap aktuális, informatív és felhasználóbarát legyen. A jövőben is azon fogunk dolgozni, hogy maximálisan és folyamatosan megfeleljünk ezen elvárásnak.

A 4. pontba kifejtettek alapján elmondható, hogy **az érdemi ügyek kb. 55-60 %-ban a fogyasztónak kedvező döntés születik**. Azt gondolom, hogy ez egy nagyon jó arány. Kiemelhető, hogy **a vállalkozások összesen 3 %-a nem együttműködő** az eljárásunkban. Megjegyzem, hogy aktív és partneri kapcsolatot ápolunk a

vállalkozásokkal is. A Testület folyamatosan törekszik arra, hogy tevékenységét **magas szakmai színvonalon** lássa el, és ez a jövőben is így lesz. Ennek érdekében folytatjuk a 2020-ban elkezdett munkát, **konferenciákkal segítjük** a fogyasztóvédelem iránt érdeklődő civileket, a vállalkozások képviselőit, valamint a szakma képviselőit. A Testületi tagok kiemelkedő munkavégzését pedig permanens **továbbképzési rendszer** biztosítja.

Dr. Inzelt Éva Veronika

elnök

Budapesti Békéltető Testület