

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/03585/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Hungarodental Kft.** (cím: 1026 Pasaréti út 57.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a Testület egyedül eljáró tagja az alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizesse vissza a kezelés árát (35.000 Ft) a fogyasztó részére.

Az ajánlás 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 2020. április 14-én a vállalkozás alkalmazásában álló fogorvos kezelést végzett rajta, az elvégzett munka minőségével nem volt elégedett, választ pedig többszöri kísérlet ellenére sem kapott.

Fogyasztó – a COVID-2019 járványügyi helyzet miatt – kizárólag sürgősségi ellátást kaphatott volna a felmerült egészségügyi panaszával kapcsolatban.

Ezért a vállalkozást telefonon felkereste, és elmondta problémáját, hogy a bal felső négyes fogát szeretné eltávolíttatni, mely részben hiányos, ezért lehet, hogy sebészi beavatkozás szükséges. Az elszuvasodás olyan mértékű, hogy fogmegtartó kezelés már nem végezhető. Több fogorvos megállapította, hogy a fogat el kell távolítani, ezért szájszészeti beutalót kapott. Elmondta a rendelőben, hogy a fogszuvasodás a környező ínyt érinti, ami kellemetlen, mert nehezített a tisztítás és étkezéskor is zavaró, de a fog nincsen gyulladásban, fogfájdalma nincsen, a környező íny érzékeny. Továbbiakban elmondta azt is, hogy számára ezen fog elvesztésének és pótlásának folyamata kellemetlen az átmeneti foghiány miatt, ezért a jelenlegi járványügyi helyzet miatt mielőbb szeretné a kezelést elvégeztetni (tekintettel arra, hogy maszkot kell viselnie, nem látszódik a hiányzó fog, ha a kezelést később végzik el, akkor viszont már láthatóvá válik a fog hiánya).

A kezelést végző fogorvos szerint a fog konzerválható, a fogyasztó ezzel nem értett egyet, szerinte a fog az azt körülvevő csontnívó alá szuvasodott.

Fogyasztó elismeri, hogy az logikus döntés volt a fogorvostól, hogy másoktól függetlenül meg akart győződni arról, valóban szükséges-e eltávolítani a fogat.

A kezelés után a fogorvos arra megállapításra jutott, hogy a fog valóban nem menthető meg, azonban az általa elvégzett gyökérkezelésnek köszönhetően 2 évig még nem kell kihúzni.

Fogyasztó álláspontja szerint a gyökérkezelés nem a szakma szabályai szerint történt meg, saját, korábbi tapasztalatai alapján szükség lett volna a gyökércsatorna feltárására, annak tisztítására papírszerű kis színes fejú tűskével, mely közben röntgenfelvétel készül, hogy a csatorna feltárását ellenőrizték, vagy elektromos kis készülékkel tesztelik, majd tömással lezárják. A kezelés során ezek nem történtek meg, még röntgenfelvétel sem készült. A fog lezárását átmeneti táblakrétaanyaghoz hasonló ideiglenes tömással végezte, úgy, hogy a fog egyik felének hiánya miatti ínyvonal alatt legalább két rizsszem elfért. Fogyasztó álláspontja szerint ez nem minősül gyökérkezelésnek és nem is ez lett volna a megfelelő kezelés, hanem a fog eltávolítása. A félresikerült kezelés miatt fájdalomcsillapítót kellett szednie fogyasztónak

Fogyasztó álláspontja szerint legalább öt hibát követett el vállalkozás:

1. A fogorvos a fúróval történő tisztításon túl egyéb kezelésbe is belekezdett, tudva arról, hogy az felesleges.
2. A felesleges kezelést nem a szakma szabályainak megfelelően végezte el.
3. Nem a weboldalon feltüntetett 20.000 Ft-ba került a kezelés, hanem 35.000 Ft-ba.
4. Miután fogyasztó jelezte panaszát, a rendelő nem foglalkozott megfelelően a fogyasztóval, ebből pedig fogyasztó álláspontja szerint baj is lehet (egészségügyi kockázatok).
5. A fogorvos egy ilyen kezelés után azt állította, hogy a fog két évig a szájban tartható. Fogyasztó szerint a nehéz tisztíthatóság miatt az íny alatt baktériumok telepsznek meg, állandó plakkréteg lenne ilyenkor jelen, mely nemcsak a fog eltávolítását tenné nehezebbé, hanem a csontokat is megtámadná a baktériumok és a környező fogak lazulásához is vezethet a folyamat.
6. A honlapon az ÁSZF-re kattintva nem az általános szerződési feltételek olvashatók.

Végül a fogyasztó fogorvosa a kezelés után már valóban sürgőssé váló fogeltávolításról írt beutalót, melyet később végül saját maga végzett, fájdalommentesen.

A fogyasztó kérte a kezelés árának (35.000 Ft) visszatérítését, valamint a hibás teljesítés miatt felmerült költségei megtérítését, melyet szintén 35.000 Ft összegben jelölt meg.

Kérelméhez csatolta a fizetést igazoló számlát, az O.P. röntgenfelvételt, a vállalkozással történő kapcsolatfelvétel kísérletét bizonyító tertivevény másolatát, továbbá a vállalkozás honlapjáról történő képernyőmentést.

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 2021. január 8. napjának 10.00 órai 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 válasziratot a meghallgatás időpontjáig nem terjesztett elő.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére vállalkozás nem jelent meg.

Az egyedül eljáró testületi tag megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítés „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez. A vállalkozás az eljáró testületi tag döntésének elismeréséről így értelemszerűen nem nyilatkozott.

Az egyedül eljáró testületi tag a rendelkezésre álló bizonyítékok és a fogyasztó által elmondottak alapján részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint 2020. április 14-én fogászati kezelésen vett részt, melynek árát a helyszínen, készpénzben kifizette.

Több szájsebészeti beutalót csatolt, melyek közül az utolsó a kezelés után történt.

6. Eljáró testületi tag által tett megállapítások

Az egyedül eljáró testületi tag megállapította, hogy a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg.

Az eljáró tag így a fogyasztó által elmondottak és a becsatolt iratok alapján tudott csak döntést hozni. A csatolt iratok alapján az volt megállapítható, hogy az újabb – tehát a vállalkozás eljárása utáni – kezelés indokolt volt, az eredeti kezelés nem érte el célját.

Ezen túl fogyasztó igazolta, hogy a vállalkozásnak 35.000 Ft összeget fizetett a kezelésére. A az eljáró testületi tag ezen összeg visszatérítését tartja megalapozottnak.

Az ÁSZF a meghallgatás napján valóban nem található meg az adott linken, a jelen eljárás keretein belül azonban ennek értékelésére a fentebbieken túl nincs lehetőség.

A 35.000 Ft-on felüli követelés jogalapja nem tisztázott, nem bizonyított.

A Fgytv 31. § (2) szerint: *„ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.”*

A jelen ügyben a bizonyítás terhe a fogyasztón volt, aki ennek több módon is eleget tett.

A vállalkozásnak lehetősége lett volna arra, hogy megpróbálja bizonyítani saját igazát azzal, ha együttműködik, az értesítést átveszi, válasziratot küld, bizonyítékokat csatol be és képviselteti magát az eljárás során.

A fogyasztó által benyújtott bizonyítási eszközök és a meghallgatáson elhangzottak alapján fogyasztó kérelme a fentebbiek alapján (részben) megalapozott.

7. Záró rendelkezések

Az ajánlás 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 testületi tag 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 testületi tag megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, továbbá magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tagja számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint 2020. december 12-én és 18-án kiküldött értesítésben (mely „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza) foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

Az Fgytv. 29. § (12) szerint: „A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

Az Fgytv 36/B. § -a szerint “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.”

Az eljáró testületi tag 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, 2021. január 8.

egyedül eljáró testületi tag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár