

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/03823/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.** (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.) vállalkozással **Elmű Hálózati Kft.** (1132 Budapest, Váci út 72-74.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Az ELMŰ Hálózati Kft vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül fizessen meg a fogyasztó részére 105.714,- Ft-ot (Százötezer-hétszáztizennégy forintot).

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.

Az eljáró tanács az MVM Next Energiaszolgáltató Zrt. vállalkozással szemben az eljárást megszünteti.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó a kérelmében előadta, hogy egy váratlan egy órás áramszünet utáni visszakapcsolásnál túlfeszültség miatt a kazánberendezés kommunikációs modulja meghibásodott. Ennek javítási költsége közel 100.000,-Ft, amit kártérítésként kért fogyasztó a vállalkozástól. Vállalkozás a kérelmét 6 hetes várakozást követően elutasította. A választ az ELMŰ Hálózati Kft küldte, pedig az MVM Next Energiaszolgáltató Zrt. részére küldte a kérelmet.

A fogyasztó kéri a vállalkozástól, hogy térítse meg részére a kazán javításának költségét 100.000,- Ft-ot.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a vállalkozással folytatott levelezését, Munkalapot javításról, számlákat, fényképet kazán hibaüzenetéről, .

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot (továbbiakban eljáró tanács) jelölt ki. A meghallgatás 2022. január 28. napjának időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben

felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú 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 rendelkezésre 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

Az MVM Next Energiaszolgáltató Zrt. vállalkozás válasziratóban jelezte távolmaradását és azt hogy az ELMŰ Hálózati Kft vállalkozás nyilatkozik a vitatott ügyben ill. ez utóbbi vállalkozás az illetékes az ügyben.

Az ELMŰ Hálózati Kft. vállalkozás válasziratóban vitatta fogyasztó igényét és az alábbi nyilatkozatot tette:

„A területileg illetékes Budai Régióközpontunk területfelelősének tájékoztatása szerint a jelzett időpontban nagyfeszültségű hálózatunkon üzemzavar volt, melynek időtartama alatt a panaszos ügyben érintett felhasználási helyet is ellátó transzformátor sem üzemelt.

Üzemnapló szerint 2021.10.05. 20:34 és 2021. 10. 05. 21:18 közötti időszakban. A területfelelős állásfoglalása alapján az üzemszünettel járó esemény kapcsán társaságunk a jogszabályi előírásoknak megfelelően járt el. A háztartások számára szolgáltatott villamos energia feszültsége az MSZ 1 szabvány előírása szerint 230 V (három fázis esetén ez 400/230 V). A gyakorlatban a feszültség számos fizikai tényező miatt ingadozhat, ezért szükség van túrértékek meghatározására. A szabványosnak tekinthető feszültségtartomány a fogyasztóknál 207 és 253V közé esik. A hálózaton végzett áramszolgáltatói kapcsolások, fogyasztói berendezések – például egy hajszárító vagy fénycső – kapcsolása és a villámcsapások a másodperc tört részén át fennálló túlfeszültséget okozhatnak. Ennek nagyságát a lakás belső hálózatának pillanatnyi állapota is befolyásolja.

A nemzetközi (európai) szervezetek szabványosították azokat a rövid idejű túlfeszültség-értékeket, melyeket az egyes készülékeknek meghibásodás nélkül el kell viselniük. Előírás szerint a készülékgyártó felelősége, kötelessége, hogy termékének tulajdonságait, túlfeszültséggel szembeni védettségét a termékhez csatolt leírásban közölje.

Társaságunk a saját hálózatain az úgynevezett „A” osztályú túlfeszültség korlátozók beépítésével védekezik a túlfeszültségek károsító hatásai ellen, hatásos védelmet azonban csak helyileg, a fogyasztói tulajdonú berendezésekhez kiépített „B”, „C” és „D” osztályú kombinált védelem nyújt. A károk elkerülése érdekében célszerű a rendszert szakemberrel kiépíttetni.

Megvizsgáltuk, hogy a fenti időpontban 2257 felhasználót érintett a hosszabb-rövidebb ideig tartó áramkimaradás, de csak ez az egy panasz érkezett társaságunkhoz. A területileg illetékes Budai Régióközpontunk az alábbi tájékoztatást adta: „A ROZS/Tűzliliom vonalunkon volt 10 kV-os üzemzavar 2021.10.05. 20:34 – 21:18 időszakban. Ezen időszakban mintegy 2257 felhasználónál volt hosszabb – rövidebb ideig érintve áramszünettel. Az üzemzavar elhárítása során a hiba behatárolás közben a felhasználókat fokozatosan tudjuk visszakapcsolni. A

panaszos felhasználó az 53264 transzformátor „Nyél u Áron u felé” áramköréről van ellátva. Az állomás, üzemnapló szerint 20:34 – 20:35 időszakban volt kikapcsolva.

Az elutasító levelünkben, pontosan le van írva mi játszódik le a hálózaton és hogyan lehet védekezni a túlfeszültség ellen. Az üzemzavar kapcsán a 2257 felhasználó közül csak ez az egy panasz érkezett társaságunkhoz.”

Mellékelten küldjük az üzemzavarról készült részletes adatokat tartalmazó munka naplóját, kiemelve a felhasználót ellátó transzformátort. Általánosságban elmondható, hogy az üzemzavar egy elektromos hálózat üzemeltetésével együtt járó természetes jelenség, melynek oka lehet anyagfáradás vagy tevékenységi körünkön kívül álló külső behatás eredménye is.

Ezért üzletszabályzatunk rögzíti, hogy a villamos energiát folyamatosan, de nem szünetmentesen biztosítjuk a rendszerhasználók részére. Továbbá az ide vonatkozó jogszabály alapján társaságunk jogosult az üzemzavarok megelőzésének, elhárításának idejére a szolgáltatást szüneteltetni, illetőleg az előírtól eltérő feszültség szinten szolgáltatni.

Megvizsgáltuk a beérkezett megkeresésekre adott válaszaink határidejét. Ügyfelünk 2021.10.25-én kelt megkeresése az MVM-hez érkezett. Az MVM-től 2021.11.03-án került társaságunk felé továbbításra, melyet 2021.12.01-jén válaszoltunk meg. Ezt követően 2021.12.01-jén érkezett megkeresés, melyet panaszkezelési szakterületünk 2021.12.29-én válaszolt meg.

A megkeresések megválaszolása során Elosztói Üzletszabályzatunkban rögzített 15 napos válaszadási határidőnek nem tettünk eleget, azonban a VET 99/D. § 12. bekezdése alapján Társaságunk a szolgáltatóváltás időpontját megelőző két hónapban, valamint azt követő hat hónapban mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól. Ezzel összefüggésben GSZ.VI. pontja szerinti kötbér kifizetése nem vált indokolttá.

Álláspontunk szerint a tárgyi esetben Társaságunk úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben elvárható volt, ezért az előterjesztett kárigényt nem tartjuk megalapozottnak. A kivizsgálás során megállapítottuk, hogy a rendelkezésre álló dokumentumok együttes értelmezése alapján a korábban megállapított álláspontunkat továbbra is fenntartjuk. Az együttműködési kötelezettség keretében a meghallgatáson döntési jogkörrel felruházott személy részvételét biztosítjuk.

Az eljáró tanács döntését kötelezésként társaságunk nem fogadja el.”

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson fogyasztó képviselőjében meghatalmazott jelent meg, az ELMŰ Hálózati Kft. képviselőjében meghatalmazott jelen meg, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozások és fogyasztó értesítése szabályos volt. Így az MVM Next Energiaszolgáltató Zrt. vállalkozás részére az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítés 2022.01.05. napján kézbesítésre került. Az ELMŰ Hálózati Kft. vállalkozás részére az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítés 2022.01.06. napján kézbesítésre került.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó értesítése szabályos volt.

Fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta kérelmét, egyben pontosította azzal, hogy a kára a kazán külső bővítő adapter és hőszigetelő blokk számlája szerint 93.014,-Ft és a javítás munkadíj számlája szerint 12.700,-Ft volt és így a kára összesen 105.714,-Ft. Az áramszünetet részletesen előadta a kazán H1 modul alkatrésze meghibásodásának okaként túlfeszültséget állapított meg. Az áramszünetet követően hibásodott meg a kazán egyértelműen, már fűtöttek és így korán észrevették a változást.

Vállalkozás a meghallgatáson az írásbeli kérelmét fenntartotta.

Eljáró tanács tájékoztatta a vállalkozást, hogy vállalkozás bizonyítási terhe a szerződés szerű szolgáltatás bizonyítása és így az is, hogy az áramszünetet követően az áram visszakapcsolásakor ill. a szerződés teljesítése során szerződés szerűen teljesített, és ennek megfelelően bizonyítania kell, hogy a túlfeszültség határértékén belül szolgáltatott.

Fogyasztó végleges kérelmében 105.714,-Ft kára megtérítését kérte vállalkozástól.

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

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó lakásában a vállalkozás által Üzemnaplóval igazoltan és elismerten 2021.10.05. 20:34 és 2021. 10. 05. 21:18 közötti időszakban üzemzavar / üzemszünet volt, amely fogyasztónál áramkimaradást okozott.

Fogyasztó az áramkimaradást követően áramszolgáltatás megkezdésekor ill. visszakapcsolásakor tapasztalta, hogy a kazánja meghibásodást jelzett. Szerelőt hívott, aki megállapította a túlfeszültség miatt történt meghibásodást. A hiba kijavítása számlával igazoltan összesen 105.714,-Ft volt (kazán külső bővítő adapter és hőszigetelő blokk 93.014,-Ft , javítás munkadíja 12.700,-Ft)

Fogyasztó a vállalkozás felé a kárát bejelentette, azonban a vállalkozás kérelmét elutasította.

Vállalkozás elismerte, hogy a jelzett időpontban nagyfeszültségű hálózatokon üzemzavar volt, melynek időtartama alatt a fogyasztó érintett felhasználási helyet is ellátó transzformátor sem üzemelt. Üzemnapló szerint 2021.10.05. 20:34 és 2021. 10. 05. 21:18 közötti időszakban üzemszünettel járó esemény történt.

Az üzemszünet alatt vállalkozás a jogszabályi előírásoknak megfelelően járt el.

A háztartások számára szolgáltatott villamos energia feszültsége az MSZ 1 szabvány előírása szerint 230 V (három fázis esetén ez 400/230 V). A gyakorlatban a feszültség számos fizikai tényező miatt ingadozhat, ezért szükség van túrértékek meghatározására. A szabványosnak tekinthető feszültségtartomány a fogyasztóknál 207 és 253V közé esik. A hálózaton végzett áramszolgáltatói kapcsolások, fogyasztói berendezések – például egy hajszárító vagy fénycső – kapcsolása és a villámcsapások a másodperc tört részén át fennálló túlfeszültséget okozhatnak. Ennek nagyságát a lakás belső hálózatának pillanatnyi állapota is befolyásolja.

A nemzetközi (európai) szervezetek szabványosították azokat a rövid idejű túlfeszültség-értékeket, melyeket az egyes készülékeknek meghibásodás nélkül el kell viselniük. Előírás szerint a készülégyártó felelőssége, kötelessége, hogy termékének tulajdonságait, túlfeszültséggel szembeni védettségét a termékhez csatolt leírásban közölje.

Vállalkozás a saját hálózatain az úgynevezett „A” osztályú túlfeszültség korlátozók beépítésével védekezik a túlfeszültségek károsító hatásai ellen, hatásos védelmet azonban csak helyileg, a fogyasztói tulajdonú berendezésekhez kiépített „B”, „C” és „D” osztályú kombinált védelem nyújt. A károk elkerülése érdekében célszerű a rendszert szakemberrel kiépíttetni.

Vállalkozásnak a területileg illetékes Budai Régióközpontja az alábbi tájékoztatást adta: „A ROZS/Tűzliliom vonalunkon volt 10 kV-os üzemzavar 2021.10.05. 20:34 – 21:18 időszakban. Ezen időszakban mintegy 2257 felhasználónál volt hosszabb – rövidebb ideig érintve áramszünettel. Az üzemzavar elhárítása során a hiba behatárolás közben a felhasználókat fokozatosan tudják visszakapcsolni. A fogyasztó mint felhasználó az 53264

transzformátor „Nyél u Áron u felé” áramköréről van ellátva. Az állomás, üzemnapló szerint 20:34 – 20:35 időszakban volt kikapcsolva.

Vállalkozás az üzemzavarról készült részletes adatokat tartalmazó munka naplójára hivatkozva kívánja igazolni, hogy azzal, hogy általánosságban elmondható, hogy az üzemzavar egy elektromos hálózat üzemeltetésével együtt járó természetes jelenség, melynek oka lehet anyagfáradás vagy tevékenységi körünkön kívül álló külső behatás eredménye is.

Vállalkozás üzletszabályzata rögzíti, hogy a villamos energiát folyamatosan, de nem szünetmentesen biztosítja a rendszerhasználók részére. Vállalkozás jogosult az üzemzavarok megelőzésének, elhárításának idejére a szolgáltatást szüneteltetni.

Fogyasztó végleges kérelmében kérte a kára megfizetését és így 105.714,-Ft megfizetését.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 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 Ptk. 6:256. § szerint [Közszolgáltatási szerződés]

(1) Közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó díj fizetésére köteles.

(2) A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli.

(3) A felhasználó a díjat havonta, utólag köteles megfizetni.

Ptk. 6:142. § [Felelősség szerződésszegéssel okozott károkért]

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.

Ptk. 6:146. § [Felelősség a teljesítés során okozott károkért]

A jogosult a vagyonában a szerződés teljesítése során a kötelezett által okozott kár megtérítését a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség szabályai szerint követelheti.

A 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról (**Vet.**) 56. § szerint:

(1) Minden felhasználó jogosult az e törvényben, a végrehajtására kiadott külön jogszabályokban, a villamosenergia-ellátási szabályzatokban, az üzletszabályzatokban, valamint a Hivatal által kiadott határozatokban előírt minőségben, átlátható,

összehasonlítható, ésszerű, a felhasználó által igénybe vett vételezési módhoz igazodó pénzügyi és műszaki feltételek szerint csatlakozási és hálózathasználati szerződés alapján az átviteli és az elosztó hálózathoz hozzáférni.

(2) A felhasználó a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint, villamosenergia-értékesítési szerződés alapján

- a) a villamosenergia-kereskedőtől,
- b) a termelőtől,
- c) a szervezett villamosenergia-piacon,
- d) villamos energia határon keresztül történő beszállítása útján vásárolhat villamos energiát.

Vet. 58. § szerint:

(1) A hálózati engedélyes a külön jogszabályban és az üzletszabályzatában meghatározott feltételek és eljárás szerint írásban hálózati csatlakozási és hálózathasználati szerződést köt a rendszerhasználóval.

(2) A hálózathasználatra vonatkozóan a hálózati engedélyest engedélye hatályával egyező tartamú szerződés megkötésére irányuló szerződéskötési kötelezettség terheli. Az engedély meghosszabbítása esetén a hálózathasználati szerződés tartama egyező mértékben a törvény erejénél fogva meghosszabbodik.

(3) A hálózati csatlakozási szerződés tartalmi elemeit a Kormány rendeletben állapítja meg.

(4) A hálózati engedélyes az átviteli és az elosztó hálózathoz való csatlakozás megtagadásakor a 27. §-ban meghatározottak szerint jár el.

A vállalkozás Üzletszabályzata szerint:

„4. Szolgáltatás

4.1 Elosztói szolgáltatás

Az ELMŰ Hálózati Kft. által nyújtott elosztói szolgáltatás kiterjed: a) a hálózati csatlakozás kialakítására és a hálózati hozzáférés rendelkezésre állására, b) a csatlakozási ponton vételezett villamos energia minőségének biztosítására, c) a rendszerhasználókkal való kapcsolattartásra (ügyfélszolgálatok), d) az elfogyasztott villamos energia mérésére, e) a mérési, elszámolási adatok szolgáltatására. f) Rugalmassági szolgáltatások beszerzésére és a 2019/943 EU rendelet 13. cikk 3. bekezdésében meghatározott teher-újraelosztás igénybevételére.

A termék minőségére vonatkozó előírásokat az ELMŰ Hálózati Kft.-nek a csatlakozási pontokon kell biztosítania.

Az ELMŰ Hálózati Kft. a rendszerhasználók részére szabványos feszültség szintű, kisfeszültségen egy-, vagy háromfázisú, magasabb feszültség szinten háromfázisú ellátást biztosít.

Megjegyzés: meglévő felhasználási helyeken a meglévő kisfeszültségű kétfázisú ellátást az ELMŰ Hálózati Kft. minden olyan esetben ahol az indokolt és műszakilag lehetséges átalakítja egy vagy 3 fázisú ellátássá. Az ELMŰ Hálózati Kft. a villamos energiát folyamatosan, de nem szünetmentesen biztosítja a rendszerhasználók részére. Az elosztói szolgáltatás tartalmazza a minden rendszerhasználónak biztosított szolgáltatásokat, paramétereket, amelyek a termékre (villamos energia) vonatkoznak. A termékhez kapcsolódó mérhető határértékkel rendelkező szolgáltatásokra az ELMŰ Hálózati Kft. kötelezettséget vállal. A garantált szolgáltatás is része a minőségnek és az elosztói szolgáltatás betartására irányul.

4.1.1. Az elosztásra vonatkozó mennyiségi és minőségi feltételek

Az ELMŰ Hálózati Kft. köteles a rendszerhasználó villamos energia vételezését, vagy betáplálási igényének kielégítését a hálózathasználati szerződésnek megfelelően folyamatosan lehetővé tenni, a szerződésben megjelölt feszültséget és a szolgáltatás minőségét meghatározó

egyéb műszaki és megbízhatósági feltételeket a csatlakozási ponton az elvárhatóság követelményeinek megfelelő szinten tartani.

Azokat a jellemzőket, amelyeket jogszabályok, hatósági előírások, vagy szabványok állapítanak meg, az előírt tűréshatárok között kell tartani.

A rendszerhasználó a villamos energiát a hálózathasználati szerződésben meghatározottak szerint jogosult vételezni vagy betáplálni.

A vételezés/betáplálás során köteles betartani szerződésben rögzített teljesítmény határt, és olyan magatartást tanúsítani, amellyel az ELMŰ Hálózati Kft. hálózatának folyamatos és biztonságos üzemét illetve más rendszerhasználó szerződés szerű vételezését vagy betáplálását nem zavarja, vagy akadályozza.

4.1.2. A szolgáltatás minősége

A szolgáltatás minőségét, műszaki (fizikai) jellemzőit, a vonatkozó szabványok, a vonatkozó MEKH határozatok, és az ellátási szabályzatok tartalmazzák. A folyamatos, de nem szünetmentes elosztói szolgáltatás minőségére vonatkozó részletes előírásokat jelen üzletszabályzat M3 és M4 sz. melléklete tartalmazza.

6.9 Kártérítés, kárfelszámítás

Az ELMŰ Hálózati Kft. és a rendszerhasználó a szerződésszegéssel okozott igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni. A szerződésszegő fél mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést az ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa. Ilyen mentesülési okok lehetnek pl.: természeti katasztrófák, vagy emberi cselekmény: vandalizmus, háború, terrorcselekmény. A károsultat kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az e kötelezettségek felróható megszegése miatt keletkezett kárt a károkozó nem köteles megtéríteni. Az ELMŰ Hálózati Kft. és a rendszerhasználó a következményi károkért való felelősséget kölcsönösen kizárják. Ez a kizárás nem vonatkozik a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épségét vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre. A szavatossági igények körében azonban az ELMŰ Hálózati Kft.-t terheli annak bizonyítása, hogy az előírt minőségű és biztonságos energia ellátás érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható volt. A kártérítéstől függetlenül az ELMŰ Hálózati Kft. a MEKH által meghatározott esetekben a felhasználók részére kötbért köteles fizetni. A kötbér fizetésének részletes feltételeit a jelen üzletszabályzat 3. számú melléklete tartalmazza.

7.12 Kártérítés, kárfelszámítás

7.12.1. A kártérítés általános szabályai

Az ELMŰ Hálózati Kft. és a rendszerhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérrel nem fedezett igazolt közvetlen kárt köteles a polgári jog általános kártérítési szabályai szerint a másik félnek megtéríteni.

A szerződésszegő fél mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést az ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa. Ilyen mentesülési okok lehetnek pl.: természeti katasztrófák, vagy emberi cselekmény: vandalizmus, háború, terrorcselekmény.

A károsultat kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az e kötelezettségek felróható megszegése miatt keletkezett kárt a károkozó nem köteles megtéríteni

A túlfeszültség védelem tervezéséhez szükséges hálózati adatokat az ELMŰ Hálózati Kft. a felhasználó kívánságára biztosítja.

Az ELMŰ Hálózati Kft. a saját hálózatain az úgynevezett „A” osztályú túlfeszültség korlátozó beépítésével védekezik a túlfeszültségek károsító hatásai ellen.

A légköri eredetű túlfeszültségekből eredő károkért az ELMŰ Hálózati Kft. nem vállal felelősséget, azokért kártérítési kötelezettséggel nem tartozik. Légköri eredetű

túltesztelésekkel szembeni hatásos védelem kialakítása a felhasználói berendezések védelme érdekében a felhasználó feladata, amit csak helyileg, a fogyasztói tulajdonú berendezésekhez szakszerűen kiépítettett „B”, „C” és „D” osztályú kombinált védelemmel lehet elérni.

Az ELMŰ Hálózati Kft. és a rendszerhasználó a következményi károkért való felelősséget kölcsönösen kizárják. Ez a kizárás nem vonatkozik a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épségét vagy egészségét megkárosító szerződészegésért való felelősségre.

A szavatossági igények körében azonban az ELMŰ Hálózati Kft.-t terheli annak bizonyítása, hogy az előírt minőségű és biztonságos energia ellátás érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható volt.

A kártérítéstől függetlenül az ELMŰ Hálózati Kft. a MEKH által meghatározott esetekben a felhasználók részére kötbért köteles fizetni.

A kötbér fizetésének részletes feltételeit a jelen üzletszabályzat 3. számú melléklete tartalmazza.”

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A vállalkozás és fogyasztó között áramszolgáltatás tárgyában a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:256. § szerint közszolgáltatási szerződés áll fenn, amely a 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról (Vet.) és végrehajtási rendelet(Vhr.) szabályai ill. a vállalkozás Általános Szerződési Feltételei (Üzletszabályzat) szerint.

Vállalkozás az áramszolgáltatást a Ptk.6:34.§ és 6:256. § szerint köteles nyújtani, a Ptk. 6:123.§ szerinti minőségben.

Vállalkozás szolgáltatására az Üzletszabályzata is tartalmaz rendelkezéseket. Így vállalkozásnak a szolgáltatása minőségére vonatkozó előírásokat a csatlakozási pontokon kell biztosítani, a rendszerhasználó részére szabványos feszültség szintű, kisfeszültségen egy-, vagy háromfázisú, magasabb feszültség szinten háromfázisú ellátást biztosít.

Vállalkozás a villamos energiát folyamatosan, de nem szünetmentesen biztosítja a rendszerhasználók részére. Az elosztói szolgáltatás tartalmazza a minden rendszerhasználónak biztosított szolgáltatásokat, paramétereiket, amelyek a termékre (villamos energia) vonatkoznak.

A termékhez kapcsolódó mérhető határértékkel rendelkező szolgáltatásokra az ELMŰ Hálózati Kft. kötelezettséget vállal. A garantált szolgáltatás is része a minőségnek és az elosztói szolgáltatás betartására irányul.

Vállalkozás köteles a rendszerhasználó villamos energia vételezését, vagy betáplálási igényének kielégítését a hálózathasználati szerződésnek megfelelően folyamatosan lehetővé tenni, a szerződésben megjelölt feszültséget és a szolgáltatás minőségét meghatározó egyéb műszaki és megbízhatósági feltételeket a csatlakozási ponton az elvárhatóság követelményeinek megfelelő szinten tartani.

Azokat a jellemzőket, amelyeket jogszabályok, hatósági előírások, vagy szabványok állapítanak meg, az előírt tűréshatárok között kell tartani.

Vállalkozás a vételezés/betáplálás során köteles betartani szerződésben rögzített teljesítmény határt, és olyan magatartást tanúsítani, amellyel a vállalkozás hálózatának folyamatos és biztonságos üzemét illetve más rendszerhasználó szerződés szerű vételezését vagy betáplálását nem zavarja, vagy akadályozza.

Vállalkozás szolgáltatása minőségét, műszaki (fizikai) jellemzőit, a vonatkozó szabványok, a vonatkozó MEKH határozatok, és az ellátási szabályzatok tartalmazzák. A folyamatos, de nem szünetmentes elosztói szolgáltatás minőségére vonatkozó részletes előírásokat az üzletszabályzat M3 és M4 sz. melléklete tartalmazza.

A Ptk. 6:142. §-a kimondja, hogy aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okozott, köteles azt megtéríteni. Mentese 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.

A Ptk. 6:144. § (1) bekezdése szerint a károsult kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettségére, továbbá a közös károkozók felelősségére a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség szabályait kell alkalmazni.

A Ptk. 6:525. § (1) bekezdése alapján a károsultat kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az e kötelezettségek felróható megszegése miatt keletkezett kárt a károkozó nem köteles megtéríteni.

A jogszabályi rendelkezések értelmében a fogyasztót terhelte annak bizonyítása, hogy a felperes működése körében fellépő túlfeszültség miatt kazánja meghibásodott, melynek következtében kára keletkezett.

Fogyasztó a kára mértékét számlával igazolta, a kár bekövetkeztét és okát a becsatolt munkalapon szakember megállapította, amely szerint a készülék meghibásodását túlfeszültség okozta.

Ezzel szemben a felperest terhelte annak bizonyítása, hogy a hálózati áram visszakapcsolása esetén a feszültség nem haladta meg az üzletszabályzatában írt mértéket és a készülék nem megfelelő védelmi rendszerrel volt ellátva, azaz a fogyasztó a kárelhárítási kötelezettségét nem teljesítette.

Vállalkozás bizonyítási kötelezettségének az Üzemzavar részletes adatait tartalmazó dokumentummal kívánta igazolni, azonban ez a dokumentum nem tartalmazza a szolgáltatás tekintetében annak igazolását, hogy szerződésszerűen teljesített ill. a szolgáltatása a hivatkozott határértéken belül volt.

Ezért megállapítható, hogy vállalkozás nem tudta magát kimenteni a felelősség alól.

Vállalkozás azon állítása, hogy a kapcsolással érintett ellátási területen a felhasználók nem fordultak tömegesen kárigényeikkel a vállalkozáshoz, nem támasztja alá a vállalkozás azon álláspontját, hogy a hálózatrész(ek) visszakapcsolása során fellépő (kapcsolási) túlfeszültség mértéke nem haladta meg azt a határértékét, amelyet a fogyasztó kazánjának el kell tudniuk viselni.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztói túláramvédelem meglétével kapcsolatos vizsgálat hiánya nem mentesíti a vállalkozást attól, hogy igazolja, hogy a túlfeszültség mértéke nem haladta meg a határértéket.

Vállalkozás által hivatkozott Üzletszabályzat szerinti védelem kialakítása kötelezettsége fogyasztónak az Üzletszabályzat szerint a légköri eredetű túlfeszültségi károkkal kapcsolatosan állna fenn. Azonban az üzemzavar ill. szolgáltatás szünete nem ilyen eredetű volt ill. nem ismert az eredete. Ezért erre alaptalanul hivatkozott vállalkozás.

Az Üzletszabályzat szerint vállalkozás mint szerződésszegő fél mentese a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést az ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa. Ilyen mentesülési okok lehetnek pl.: természeti katasztrófák, vagy emberi cselekmény: vandalizmus, háború, terrorcselekmény.

Jelen esetben ilyen esemény nem merült fel ill. vállalkozás erre nem hivatkozott.

A károsultat kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az e kötelezettségek felróható megszegése miatt keletkezett kárt a károkozó nem köteles megtéríteni.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, valamint a felek meghallgatását követően, a fentiek alapján megállapította, hogy a vállalkozás nem mentette ki magát – a jogszabályban és az Üzletszabályzatában meghatározott módon – a kártérítési felelőssége alól, így a fogyasztóval szemben kártérítési felelősség terheli.

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

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása 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 névcserét, 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 tanács 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 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, 2022. január 28.

eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár