

## Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.  
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10  
Telefon:488-2131 Fax:488-2186  
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

---

**BBT/00878/2022**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Unio-Gáz Kft.** (1101 Budapest, Hungária Krt. 1-3. 42.ép 4.) 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 jelen döntés kézhezvételét követő 15 napon belül 76.200.- Ft munkadíjat, 130.000.- Ft szakértői díjat a fogyasztónak fizessen meg.**

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2022. március 06.-án, vasárnap elromlott a Vaillant típusú cirkó gázkészülék. Telefoni megkeresésükre a javítást az Unio-Gáz Kft. tulajdonosa vállalta el azzal, hogy délután küldi a szerelőket és megjavítják. A délutáni órában megjelent két szerelő. Megvizsgálták a készüléket és közölték, hogy egy alkatrészt kell cserélni, aminek az ára 60.000,- forint. A cserébe beleegyeztek. Amikor készre jelentették működött, majd közölték, hogy a csere és a munkadíj 107.950,- forint készpénz, de a számlát utólag, e-mail-ben küldik a megadott címre ( 1 . sz. melléklet). Munkalapot nem adtak, a pénzt átvették és elmentek. Távozásuk után 1-2 órával a készülék újra leállt és a korábbi (F-28-as) hibajelzést adta ki. A szerelőket vasárnap 17:48-kor értesítette a hibáról, azt mondták visszahívják, nem tették, telefonálta újra. Annyit mondtak, hogy ez gáz, mert akkor a gázszelepet kell kicserélni és az sokba fog kerülni. Be kell szerezni másnap hívnak. Felhívták (19,59 órakor, +36 20 588-7171), hogy semmi nem változott, legyenek szívesek visszajönni, mert két kisgyerekekkel nem szeretnék éjszakára fűtetlen lakásban, melegvíz nélkül maradni. Közölte, hogy mégiscsak más lehet a hiba, kijönni nem tudnak, de majd másnap felhívják. Másnap, hétfőn 10,26 órakor felhívta a cégtől egy szerelő azzal, hogy mégsem az volt a hiba amire előző nap gondoltak, hanem a gázszelepet kell kicserélni, aminek nettó 65.000,- forint az ára, a szerelésdíja pedig ismét 30.000,- forint. Kérte, hogy legalább a munkadíjat engedjék el. Sajnos azt nem lehet, mert ha kimennek akkor „akár csinálnak valamit, akár nem”, jár a 30.000,- forint. Kérte, hogy akkor az előző napon beszerelt alkatrészt cseréljék vissza, mivel a probléma nem oldódott meg, ugyanaz a hibaüzenet áll fent, így szükségtelemmé vált, és a gázszelepet annak árában számolják el. Nem lehet, közölte. Kérdésére hogyha ez sem jön be és utána az alaplapot is cserélni kell 80.000,- forintért + 30.000,- forint munkadíjért, akkor mi lesz? Sajnos ez benne van, közölte. Ezt így nem tartja korrektnek mondta, és nem rendelte meg a gázszelep cseréjét, de kérte, hogy az előző napon kicserélt alkatrészt cseréljék vissza és állítsák helyre az eredeti állapotot. Ezt nem tették meg. Mivel fűtés és melegvíz nélkül voltak, kerestek egy másik szerelőt, aki MINDEN CSEREALKATRÉSZ NÉLKÜL üzembe helyezte a készüléket, ami azóta is megszakítás nélkül, hibátlanul működik. Az elvégzett munkáról munkalapot állított ki, és részletes számlát küldött. Javítási óradíj nettó 10.000,- forint + kiszállási díj nettó

6.000,forintról (2. sz. melléklet). Ez a bizonyíték arra, hogy az Unio-Gáz Kft. hibás teljesítést nyújtott, nem az általa kicserélt alkatrész volt a hiba okozója. 2022.03.10.-én elszámolási javaslatot tett, melyben javasolta, hogy sztornozzák a számlájukat és készítsenek egy új számlát, ami csak a munkadíjat tartalmazza. A jogosulatlanul felszámított alkatrész árát bruttó 76.200,-forintot hozzák vissza, és ők átadják a szükségtelenül beszerelt és felszámolt kicserélt alkatrészt (3. sz. melléklet). 5. Javaslatát a vállalkozás elutasította és jogi úton való rendezésre ösztönözte (4. sz. melléklet). Összegezve: Álláspontja szerint az Unio-Gáz Kft. ezzel a magatartásával megszegte a Ptk. 277 .§-t, a Ptk. 310§-ait, és ezen tevékenység folytatásának megszüntetésére kell őket kötelezni, mivel ez a társadalomra veszélyes. Visszaéltek jóhiszeműségével, tisztességtelenül jártak el, ezzel anyagi kárt okozva.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2021.04.19. napjának 14:00 órakor megtartandó 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. 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. 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 érdemi válasziratot nem terjesztett elő.

## **4. Meghallgatáson történtek**

A 2021.04.19. napján 14:00 órakor megtartott meghallgatáson szabályszerű értesítésre a fogyasztó személyesen, a vállalkozás nem jelent meg. Eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerűen megtörtént.

Felek eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt a meghallgatás napjáig nem terjesztettek elő.

A fogyasztó kérte a meghallgatás halasztását, annak érdekében, hogy álláspontját szakértői véleménnyel tudja bizonyítani.

A 2021.05.17. napján 14:00 órakor megtartott halasztott meghallgatáson szabályszerű értesítésre a fogyasztó személyesen, a vállalkozás nem jelent meg

Az eljáró tanács elsőként megállapította, hogy a vállalkozás részére történő értesítést és felhívást válaszirat küldésére 2022.05-10-én kézbesítettnek tekintette. Az Fgytv. 29/A. § (5) bekezdése

szerint: „ Az elektronikus úton megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a békéltető testületnek a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy az iratot a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon azt kézbesítettnek kell tekinteni.” A meghírusulási igazolás szerint a hivatalos irat címzettje, a Feladó által küldött dokumentumot a címzett a második értesítést követően rendelkezésre álló 5. munkanapon belül sem vette át. A meghírusulás dátuma jelen igazolás kiállításának időpontját megelőző nap. Igazolás kiállításának időpontja: 2022.05.11.

A kézbesítési vélelemhez fűződő jogkövetkezményekre tekintettel az eljáró tanács megállapította azt is, hogy a vállalkozás magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29 § (8) bekezdése szerint kiküldött értesítést önhibájából nem vette át, így az abban foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

## **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztói kérelem az alábbiak szerint megalapozott

A fogyasztó 2022. március 06.-án, vasárnap elromlott a Vaillant típusú cirkó gázkészülék. A javítást az Unio-Gáz Kft. tulajdonosa vállalta el azzal, hogy délután küldi a szerelőket és megjavítják. A délutáni órában megjelent két szerelő. Megvizsgálták a készüléket és közölték, hogy egy alkatrészt kell cserélni, aminek az ára 60.000,- forint. A cserébe a fogyasztó beleegyezett. Amikor készre jelentették működött, majd közölték, hogy a csere és a munkadíj 107.950,- forint készpénz, de a számlát utólag, e-mail-ben küldik a megadott címre ( 1 . sz. melléklet). Munkalapot nem adtak, a pénzt átvették és elmentek. Távozásuk után 1-2 órával a készülék újra leállt és a korábbi (F-28-as) hibajelzést adott ki.

Az Unio-Gáz Kft. a hibát kijavítani nem tudta, a fogyasztóval nem számolt el.

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény vonatkozó rendelkezései:

### **6:1. § [A kötelem]**

- (1) A kötelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.
- (2) A kötelem valamely dolog adására, tevékenységre, tevékenységtől való tartózkodásra vagy más magatartásra irányulhat.
- (3) A kötelmeknek a felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó közös szabályaitól a felek egyező akarattal eltérhetnek, ha e törvény az eltérést nem tiltja.

### **6:2. § [Kötelemkeletkeztető tények]**

- (1) Kötelem keletkezhet különösen szerződésből, károkozásból, személyiségi, dologi vagy más jog megsértéséből, egyoldalú jognyilatkozatból, értékpapírból, jogalap nélküli gazdagodásból, megbízás nélküli ügyvitelből és utaló magatartásból.
- (2) Egyoldalú jognyilatkozatból jogszabályban meghatározott esetekben keletkezik kötelem. Ezekre a kötelmekre a kötelmek közös és a szerződés általános szabályait kell megfelelően alkalmazni.

(3) Kötelem jogszabályból, bírósági vagy hatósági határozatból akkor keletkezik, ha a jogszabály, a bírósági vagy a hatósági határozat így rendelkezik, és a kötelezettet, a jogosultat és a szolgáltatást meghatározza. Ezekre a kötelezettek a kötelezettek közös és a szerződés általános szabályait kell megfelelően alkalmazni.

#### **6:153. §** [A kötelezett késedelme]

A kötelezett késedelembe esik, ha a szolgáltatást annak esedékességekor nem teljesíti.

#### **6:154. §** [A kötelezett késedelmének jogkövetkezményei]

(1) Ha a kötelezett késedelembe esik, a jogosult követelheti a teljesítést, vagy ha a késedelem következtében a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt, elállhat a szerződéstől.

(2) A jogosult elállásához nincs szükség a teljesítéshez fűződő érdek megszűnésének bizonyítására, ha

a) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni; vagy

b) a jogosult az utólagos teljesítésre megfelelő póthatáridőt tűzött, és a póthatáridő eredménytelenül telt el.

(3) A kötelezett köteles megtéríteni a jogosultnak a késedelemből eredő, pénztartozás esetén a késedelmi kamatot meghaladó kárát, kivéve, ha a késedelmét kimenti.

#### **6:137. §** [Szerződésszegés]

A szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.

#### **6:238. §** [Vállalkozási szerződés]

Vállalkozási szerződés alapján a vállalkozó tevékenységgel elérhető eredmény (a továbbiakban: mű) megvalósítására, a megrendelő annak átvételére és a vállalkozói díj megfizetésére köteles.

#### **6:245. §** [A vállalkozói díj]

Ha a felek átalánydíjban állapodtak meg, a vállalkozó az átalánydíjon felül a pótmunka ellenértékét igényelheti, a többletmunka ellenértékének megtérítésére nem jogosult. A megrendelő köteles azonban megtéríteni a vállalkozónak a többletmunkával kapcsolatban felmerült olyan költségét, amely a szerződés megkötésének időpontjában nem volt előrelátható.

Tételes elszámolás szerint meghatározott vállalkozói díj esetén a vállalkozó az elvégzett munka ellenértékére jogosult.

A vállalkozói díj a szerződés teljesítésekor esedékes.

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 hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

#### **6:174. § [Kártérítés kellékhibás teljesítés esetén]**

(1) A kötelezett köteles megtéríteni a jogosultnak a hibás teljesítésből eredő kárát, kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti.

(2) A hibás teljesítéssel a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett károk megtérítését a jogosult akkor követelheti, ha kijavításnak vagy kicserélésnek nincs helye, vagy ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. E kártérítési igény a kellékszavatossági jogok érvényesítésére meghatározott határidőn belül évül el. A jogosult kártérítési igényét az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kártérítési igény elévült.

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

A fogyasztó a meghallgatáson becsatolta okl. épületgépész mérnök igazságügyi szakvéleményét, melyben a szakértő megállapítja, hogy a vállalkozás semmiféle eredményes javítási munkát nem végzett, így nem jár neki a számlázott díj azt vissza kell térítenie a fogyasztónak.

A kötelezett köteles megtéríteni a jogosultnak a hibás teljesítésből eredő kárát, kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti.

A hibás teljesítéssel a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett károk megtérítését a jogosult akkor követelheti, ha kijavításnak vagy kicserélésnek nincs helye, vagy ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

## **8. Összegzés**

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

Fogyasztó költségigényt nem terjesztett elő, így eljáró tanács az eljárás költségeiről és annak viseléséről nem rendelkezett.

## **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 említettekén 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.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 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 tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § 11. §-ban foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, továbbá magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint kiküldött és a vállalkozás által átvett értesítésben 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 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. május 17.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár