

BBT/01258/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére a **Yettel Magyarország Zrt.** (2045-Törökbálint, Pannon út 1.) **vállalkozással** szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 45 napon menjen ki a fogyasztó lakására előzetes egyeztetést követően és tesztelje le, hogy miért nem biztosít szolgáltatást a fogyasztó részére a fogyasztó lakásában, majd eredménytől függően hálózatfejlesztést kell elvégeznie. Amennyiben nem tudja a szolgáltatást biztosítani akkor köteles lehetőséget biztosítani a fogyasztó részére megfelelő határidő kitűzésével, hogy a fogyasztó az előfizetési szerződését hátrányos jogkövetkezmények nélkül megszüntesse és igénye esetén az előfizetési számot hordozhassa.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy körülbelül másfél éve tapasztalom, hogy egyre rosszabb a telefonhívás minősége. Az elmúlt néhány hónapban már odáig fajult ez a probléma, hogy már nem tudok telefonálni, illetve engem sem tudnak elérni telefonon. Egyetlen pozíció kivétel ez alól, amikor a teraszajtóban vagy a teraszon kívül állok, amikor általában sikerül a telefonálás, de akkor sem minden alkalommal.

Az esetek többségében a telefonom azt jelezte, hogy „Mobilhálózat nem érhető el”. Többször előfordult, hogy nagyon fontos telefonokat nem tudtam elintézni, hiába álltam a teraszajtó mellett. Tulajdonképpen azt sem tudom, hogy ki és mikor keres/keresett, ugyanis ki sem csörög a telefonom, tehát nyoma sincs annak, hogy kinek a hívását nem fogadtam.

Nemcsak az én telefonommal nem lehet hívást fogadni vagy hívást indítani, hanem más telefonszámról sem. Azért emeltem ki ezeket a számokat, mert ezekről is próbálkoztunk többször a problémára fényt deríteni, sajnos sikertelenül. Többször előfordult, hogy SMS formájában értesítettek bizonyos határidőkről, de sajnos azokat sem kaptam meg.

Úgy gondolom, hogy ez a XXI. században megengedhetetlen, hiszen a munkámat sem tudom elvégezni ebben a helyzetben, továbbá a normális mindennapi életet sem teszi lehetővé, hogy nem tudok telefonon elérni.

probléma orvoslására próbáltam megoldást keresni, felkerestem a Telenor ügyfélszolgálatát, ahol kicserélték a SÍM kártyámat, hátha ez megoldást hoz a problémámra. Sajnos ez nem vezetett eredményre. Ezt követően több alkalommal telefonon jeleztem a gondot az Ügyfélszolgálatnak, annyi segítséget kaptam, hogy lépjek vissza a 2 G-re, 3 G-re, de sajnos ez sem eredményezett pozitív hatást, továbbra sem tudok telefonálni, és továbbra sem tudnak elérni telefonon engem. A problémára megoldást jelentene, ha jel erősítőt szerelnének fel, de sajnos ettől teljes mértékben elzárkózik a szolgáltató.

2021. 06. 28-án a Telenor ügyfélszolgálatán tettem írásos formában panaszt, hátha itt tudnak a problémámra megfelelő megoldást. Sajnálatos módon nem ez történt. A 2021. 06. 29-én kelt emailben azt a választ kaptam, hogy „Az Ön által tapasztaltakat nem hibás működés, hálózati hiba, hanem az érintett cím lefedettségének sajátossága okozza, amin hálózatunk fejlesztése tudna javítani. A címet érintő hálózati problémát, tervezett munkavégzést nem regisztráltunk. Az elkövetkező 3 hónapban a területet érintően hálózati fejlesztés nem várható.”

A 2021. 06. 29-én kelt emailjünkben közölteknek megfelelően a lefedettséggel kapcsolatos panaszommal a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordultam. Tőlük az alábbi választ kaptam:

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 138.§-a értelmében a panaszok és bejelentések kivizsgálása elsődlegesen a szolgáltató feladata, vagyis a Telenor feladata.

A 2021. 06. 28-án megfogalmazott probléma továbbra is fennáll.

Úgy gondolom, hogy a mai világban elengedhetetlen, hogy az embert el tudják érni telefonon bármilyen jó vagy rossz történés esetén is. Nem tudom azt mire vélni, hogy még a segítő szándék sincs meg a szolgáltató részéről, azért, hogy ne veszítsen el ügyfeleket.

Felkerestem ezzel a gonddal a társasház közös képviselőjét is, aki azt a tájékoztatást adta, hogy mindenképpen a szolgáltatóhoz forduljak az elég hosszú ideje tartó téroró problémámmal. Felkerestem a IX. kerületi Polgármesteri Hivatalt is, hátha ők tudnak bármiféle megoldást a felmerülő elég jelentős súlyú problémámra. Az ügyintéző hölgyben megvolt az igyekezet és a segítő szándék, de ő is azt mondta, csakúgy mint a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, hogy ebben az esetben a szolgáltató feladata a probléma mihamarabbi orvoslása és az elhárítása, valamint az nem elegendő válasz a szolgáltató részéről, hogy nem hibás működés, hálózati hiba, hanem az érintett cím lefedettségének sajátossága okozza, amin hálózatuk fejlesztése tudna javítani, de a Szolgáltató elmondása szerint elkövetkező 3 hónapban a területet érintően hálózati fejlesztés nem várható.”

Tudomásomra jutott, hogy nemcsak a utca 10. szára alatt van ilyen jellegű probléma, hanem a utca 14. szám alatti lakók túlnyomó többsége is ilyet tapasztalt, tehát nem egyedi esetről van szó!

Évtizedek óta a Telenor szolgáltatását vesszük igénybe, az összes családtaggal együtt, ezidáig nem éltünk panasszal, nem üzünk passziót a bejelentésekből, de erre a problémára mindenképpen mihamarabb megoldást kell találni, ebben kérem a segítségüket.

Amennyiben nem tervezik a hálózat kiépítését, ismételten kérem egy jelerősítő felszerelését vagy a problémám valamilyen megoldását.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (4) bekezdés alapján jelölte ki.

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

Vállalkozás válasziratában előadta, hogy A Kérelmező 2020.09.28-án a már meglévő hívószámú előfizetéséhez kedvezményes áron vásárolt egy Xiaomi Redmi 8 64GB típusú készüléket, mely vonatkozásában kétéves hűségnyilatkozatot írt alá. A szerződés aláírásával vállalta, hogy a hívószámot a hűségidőszak alatt nem mondja fel, illetve a szolgáltató részéről felmondásra nem ad okot, tarifacsomag váltást pedig csak a szerződés szerint kezdeményez. A Yettel a készülék árát a vásárláskor nagymértékben támogatta ezért amennyiben a Kérelmező nem tesz eleget a szerződésben foglaltaknak, akkor a nyilatkozat szerinti kötbért köteles kifizetni. A kötbér mértéke a kapott eszköz kedvezménynek megfelelő összeg, mely 25.000,- Ft.

Csatoltan megküldjük a Kérelmező által aláírt szerződést a T. Testületnek.

2021.06.18-án és 2021.06.24-én a Kérelmező jelezte telefonos ügyfélszolgálatunkon, hogy az otthonában térerő probléma miatt nem tudja megfelelően használni az előfizetését. Jelezte továbbá, hogy a térerő probléma leginkább a hívások során tapasztalható, és sok esetben csak az ablakból tud telefonálni. Másik készülékkel és előfizetéssel is ugyanez a probléma, és a családtagjai telefonjai sem használhatóak a lakásból. Ügyintézőnk tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy címén a GSM/EDGE (2G) hálózatunk, HSDRA/UMTS (3G) hálózatunk és LTE (4G) hálózatunk is elérhető. Javasolta a Kérelmezőnek, hogy készülékében manuálisan válassza ki a csak 2G vagy 3G hálózatot és úgy próbálja meg az előfizetést használni. Ügyintézőnk tájékoztatta a Kérelmezőt arról is, hogy a Yettel jelerősítő beszerelésére nem tud lehetőséget biztosítani.

2021.06.28-án a Kérelmező elektronikus üzenetben jelezte ügyfélszolgálatunknak, hogy térerő problémát tapasztal. Jelezte továbbá, hogy a probléma megoldásának érdekében már kicserélte az előfizetéshez tartozó SÍM kártyáját, valamint próbálta a készülékén manuális hálózatválasszal csak 2G, vagy csak a 3G hálózatot használni, de ezek sem hozták meg a várt eredményt.

2021.06.29-én elektronikus üzenetben tájékoztattuk a Kérelmezőt, hogy a megadott címen a GSM/EDGE (2G) hálózatunk, HSDPA/UMTS (3G) hálózatunk és LTE (4G) hálózatunk is belteri lefedettség mellett érhető el. Informáltuk továbbá a Kérelmezőt arról, hogy hálózati hibának nyomát nem találtuk, ezért az általa jelzett problémát az érintett cím lefedettségi sajátossága okozza, melyen csak a hálózat fejlesztésével lehetne javítani. A kérdéses címet érintő hálózatfejlesztés azonban a közeljövőben nem várható.

2021.07.31-én a Kérelmező jelezte elektronikus üzenetben, hogy előfizetését térerő probléma miatt továbbra sem tudja megfelelően használni. 2021.08.02-án ügyfélszolgálatunk elektronikus üzenetben tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy az általa megadott címen hálózati hibát nem regisztráltunk. Kértük a Kérelmezőt, hogy próbálja ki az előfizetését egy másik készülékben, illetve ellenőrizze a SÍM kártyáját is annak érdekében, hogy ezek meghibásodása kizárható legyen.

2021.10.12-én a Kérelmező elektronikus üzenetben jelezte ügyfélszolgálatunknak, hogy nemcsak az Ő telefonjával nem lehet hívást fogadni vagy hívást indítani, hanem más telefonszámról sem. Jelezte továbbá, hogy egy másik szolgáltatónál lévő telefonszámról sem lehetséges a hívás indítása az adott címről, és abban az esetben is megghiúsul a hívás fogadása, amennyiben a hívó fél más szolgáltatónál van. Kérte, hogy a Yettel az általa megadott címen hajtson végre hálózatfejlesztést, vagy a lakásához szereljen fel egy jelerősítő berendezést.

2021.10.15-én ügyfélszolgálaton e-mailben tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a címére vonatkozó hálózatfejlesztés a közeljövőben nem várható, jelerősítő berendezést pedig a Yettel jelenleg nem forgalmaz.

2021.11.17-én a Kérelmező panaszával kapcsolatban a Média-és Hírközlési Biztos Hivatala is megkereste a Yettelt. 2021.11.23-án tájékoztattuk a T. Biztost, hogy a Kérelmező bejelentései alapján ellenőriztük hálózatunk működését, azonban hálózati hiba nem került megállapításra. Informáltuk továbbá a T. Biztos arról is, hogy a Kérelmező által jelzett problémát nem hálózati hiba okozza, hanem az a mobil szolgáltatás sajátosságából ered, melyért a Yettel nem tud felelősséget vállalni. Mindezek okán a Kérelmező által kért kötbérmentes megszüntetésre nem tudunk lehetőséget biztosítani, melyről a Kérelmezőt elektronikus üzenetben tájékoztattuk.

A Kérelmező bejelentései alapján ellenőriztük hálózatunk működését, azonban hálózati hiba nem került megállapításra.

A Kérelmező által jelzett címen a GSM/EDGE (2G) hálózatunk, HSDPA/UMTS (3G) hálózatunk és LTE (4G) hálózatunk is beltéri lefedettség mellett elérhető. A Kérelmező bejelentései alapján azonban a térerő probléma csak a lakásban tapasztalható. Továbbá nemcsak a Kérelmező telefonjával nem lehet hívást fogadni vagy hívást indítani a lakásból, hanem más Yetteles telefonszámról, és másik szolgáltatónál lévő telefonszámról sem lehetséges a problémamentes telefonálás. Mindezek alapján a Kérelmező által jelzett problémát nem hálózati hiba okozza, hanem az a mobil szolgáltatás sajátosságából ered, melyről az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alábbiakban idézett szövegrésze nyújt tájékoztatást előfizetőinknek, és melyet a Kérelmező a csatolt szerződés aláírásával elfogadott:

2.3 A Szolgáltatás igénybevételének módja és Feltételei, estleges időbeli, Földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Yettel a Szolgáltatást kizárólag Magyarország területén, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja. A hálózat kiépítettségéről rendszeresen Frissített, jogszabályi követelményeknek megfelelő lefedettségi térképpel Informálja Előfizetőit, amely a honlapján keresztül érhető el. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) Felhívásával is tájékozódhat az éppen Fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről a Yettel Értékesítési Pontjai is tájékoztatást tudnak nyújtani.

Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil szolgáltatás sajátosságai - különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre -, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Yettelnek nem áll módjában Felelősséget vállalni.

A fentiek alapján álláspontunk szerint a Yettel részéről a szolgáltatás nyújtása kapcsán hibás teljesítés nem történt. A Kérelmező címén tapasztalható térerő problémára csak a hálózat fejlesztése hozhatna megoldást, azonban hálózatfejlesztés az adott területre vonatkozóan a közeljövőben nem várható. Jelerősítő berendezést pedig a Yettel jelenleg nem forgalmaz, ezért azt a Kérelmezőnek biztosítani nem tudunk. Abban az esetben, ha a Kérelmező idő előtt felmondja az előfizetését, akkor a szerződés szerinti kötbér terhelésétől eltekinteni nem tudunk.

Egyezségi ajánlatként azonban felajánljuk a Kérelmezőnek, hogy amennyiben felmondja az előfizetését a hűségnyilatkozat lejártá előtt, akkor a szerződés szerinti fenti kötbérösszegéből 5.000-Ft-ot méltányosságból elengedünk. Amennyiben a Kérelmező élni szeretne a felajánlott jóváírási lehetőséggel akkor az előfizetés megszüntetését követően kérjük szíveskedjen kapcsolatba lépni ügyfélszolgálatunkkal jelen levelünk iktatószámára hivatkozva. A felmondás esetén fizetendő kötbér többi részétől azonban eltekinteni nem tudunk.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson nem jelent meg a vállalkozás képviselője, a fogyasztó megjelent. A megjelent felek az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő és nyilatkoztak, hogy a békéltető testület elnöke által kijelölt testületi tagok kijelölésével szemben nem tesznek észrevételt, kifogást.

A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a megjelent felet, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a megjelent felek figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelmét és a vállalkozás válasziratát. Fogyasztó nyilatkozott, hogy a kérelmét fenntartja. Jöjjön ki a vállalkozás és ellenőrizze le miért nem tud szolgáltatni. A többi szolgáltató tökéletes jelerőséggel működik a lakásban.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó lakásában a vállalkozás nem tudja a minimális szolgáltatást sem biztosítani.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

*a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. Törvény
az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény*

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztó kérelme megalapozott.

Az Eht. 139. § szerint az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni az Elnök rendeletében meghatározott esetben, tartalommal, formában és módon, hogy az előfizetők - beleértve a fogyatékkal élő személyeket is - átfogó, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

Az Eht. 141. § (2) bekezdés g) pont szerint a szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell: a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)

Az Eht. 141. § (3) bekezdés szerint a szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

Az Eht. 143. § (1) bekezdés szerint az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Eht. 143. § (3) bekezdés szerint az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni.

8. Összegzés

Eljáró Tanács megállapította, hogy a vállalkozás nem teljesíti előfizetési szerződésből eredő kötelezettségét, ezért ki kell mennie a fogyasztó lakásába és tesztet kell elvégeznie, majd eredménytől függően hálózatfejlesztést kell elvégeznie annak érdekében, hogy a fogyasztó részére a lakásában biztosítsa a szolgáltatást.

Amennyiben nem tudja a szolgáltatást biztosítani, köteles lehetőséget biztosítani a fogyasztó részére, hogy az előfizetési szerződését hátrányos jogkövetkezmények nélkül megszüntesse.

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, 2022.05.16.

Eljáró tanács elnöke

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. fogyasztó(k)
2. vállalkozás(ok)
3. irattár