

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Budapesti Békéltető Testület 2022. évi tevékenységéről



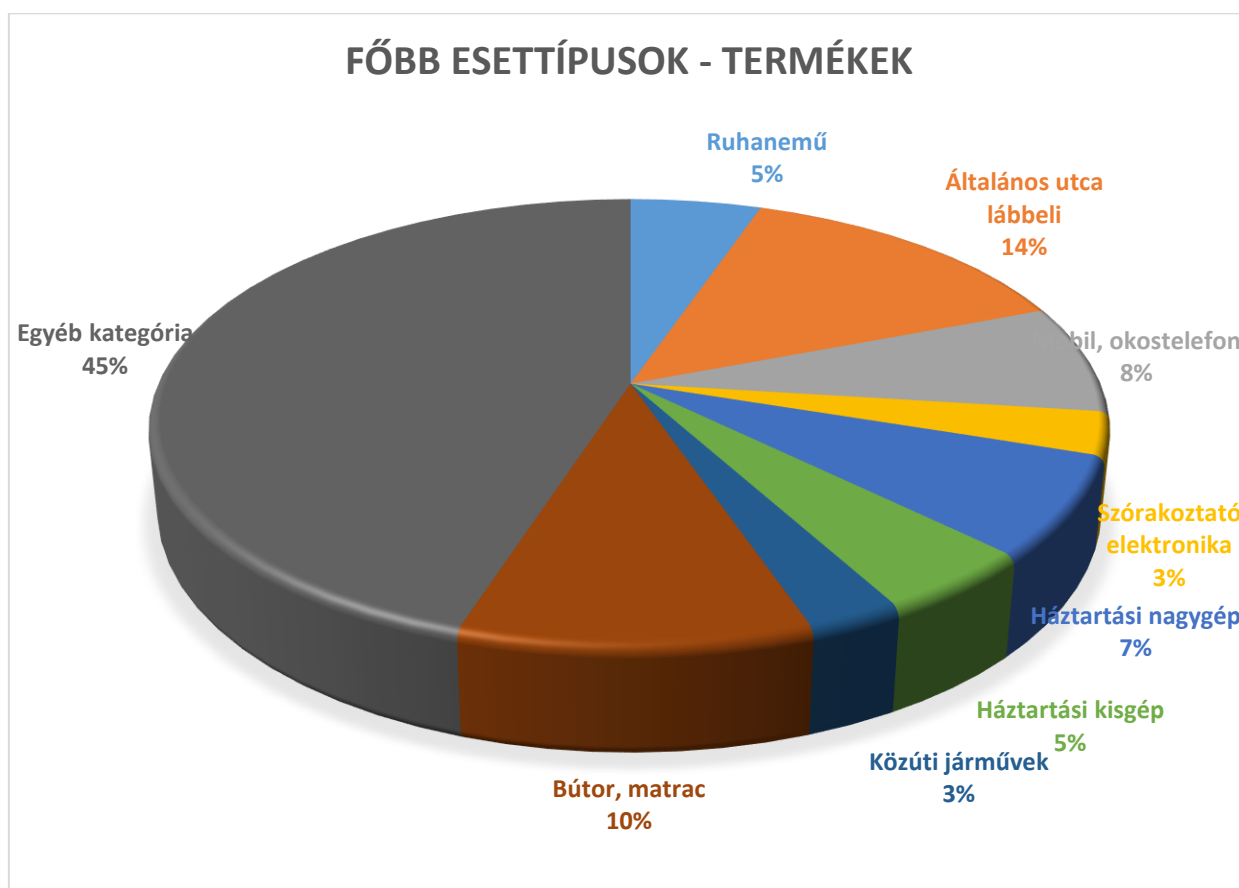
Budapest, 2023. január 20.

Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

2022. január 1. és 2022. december 31. között a Budapesti Békéltető Testülethez összesen **4198** ügy érkezett, továbbá **4156** ügyben hozott döntést a Testület.

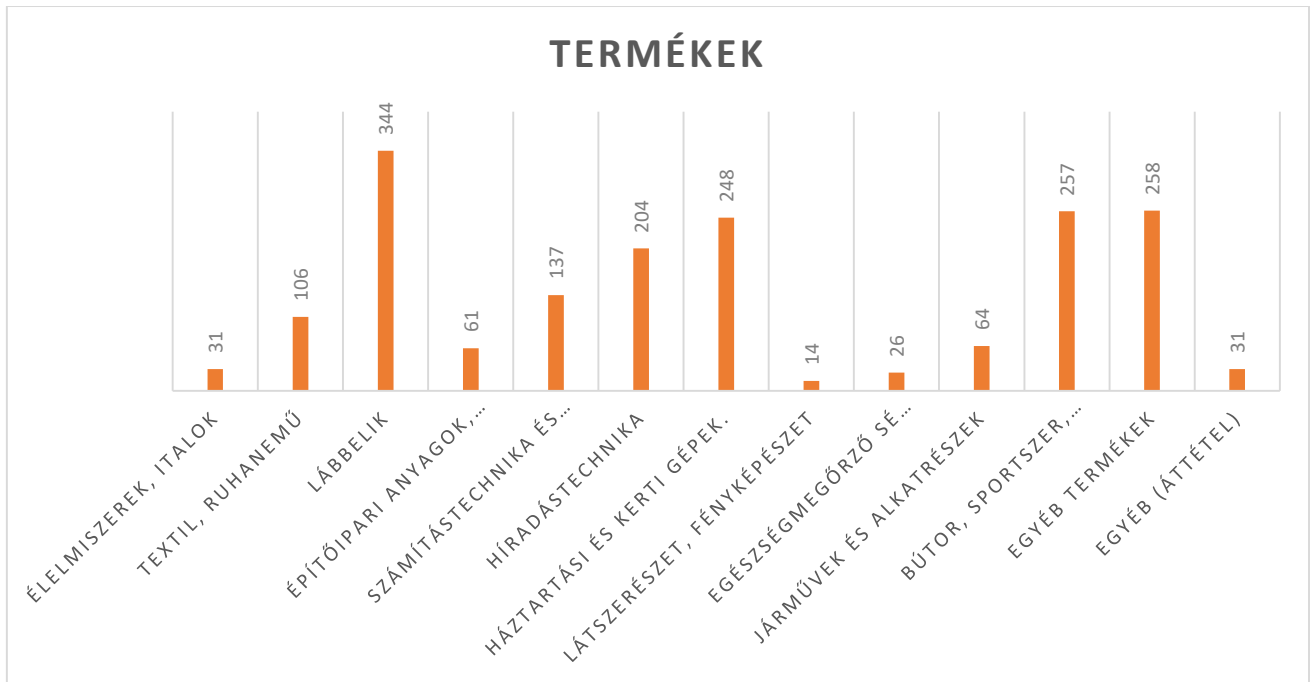
Az adatok ügytípusok szerinti megoszlását a következő négy ábra foglalja össze százalékos és darabszám megoszlásban.



A diagram alapján is megállapítható, hogy az általános utcai lábbelik, valamint a bútorokkal és matracokkal kapcsolatos esetekben indult a legtöbb ügy. Azt is látjuk, hogy az okoseszközök (okosóra, mobiltelefon), szórakoztató elektronikai eszközök (számítógép, laptop, notebook, tablet), kisebb és nagyobb háztartási gépek (hűtőszekrény, mosógép, szárítógép, fűnyíró, fűkasza, mosogatógép, elszívó, bojler) esetében is gyakran fordulnak hozzánk a fogyasztók. Gyakori a gond a használt autók és motorok piacán, az autók minőségére vonatkozó kifogások száma is jelentős. A ruhaneműk szintén olyan termékcsoporthoz tartoznak, amelyekkel sok esetben elégedetlenek a fogyasztók pl. egy vízállóként hirdetett kabát, amely mégsem rendelkezik ezzel a tulajdonságával. Fentiekén kívül az építőanyagok, burkolatok és nyílászárók minősége is sok gondot okoznak a fogyasztóknak. Az

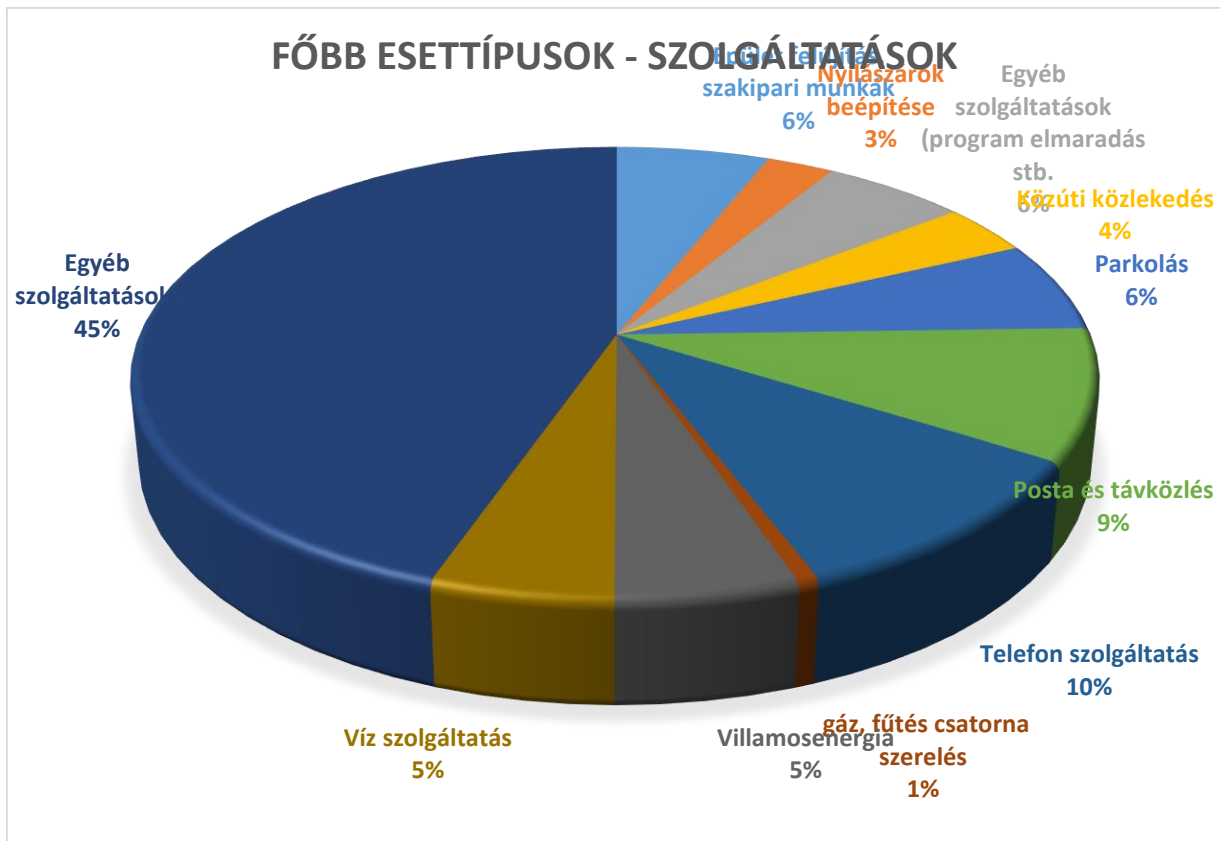
egyéb kategóriába tartozó esetek élelmiszerekkel, kozmetikumokkal, szemüvegekkel, ékszerekkel, játékokkal és sportszerekkel voltak kapcsolatosak.

A **tartós fogyasztási cikkek** (főleg mobiltelefonok, nagy háztartási gépek) szavatossági és jótállási problémái még mindig első helyen vannak.



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

Az alábbi diagramon a szolgáltatások szerinti ügyszám megoszlás látható százalékosan.



Két jelentős terület van a szolgáltatások között, az egyik a **postai és távközlési szolgáltatások**, a másik pedig a **telefonos szolgáltatások**. A postai szolgáltatásokat érintő ügyek száma emelkedett a tavalyi évhez képest, amely azzal magyarázható, hogy egyre többen rendelnek webáruházból terméket, amelyeket postai szolgáltatók útján kapnak meg. A másik nagy terület a vámjeljárások. Az ügyek többsége az év elején a 2021 karácsonyi ajándék küldeményekkel kapcsolatos vám és áfa felszámítás miatt és ezt követően is az ajándékküldeményekkel kapcsolatosak voltak. A problémák oka, hogy a küldemény (külföldi) feladója feladáskor kifejezetten jelzi a küldemény ajándék jellegét, de a megajándékozott kötelezettsége lenne – a Magyar Posta Üzletszabályzata szerint – a Posta felé visszaigazolni, hogy ajándékot vár, a küldemény tartalmát ismeri és megjelöli, az ajándékot elfogadja és kéri az ennek megfelelő vámkezelést. Ha a fogyasztó nem jelez vissza és nem adja meg milyen ajándékot küldtek neki, úgy a vámolás "más útvonalon" történik. Ez azt eredményezi, hogy 890.- Ft helyett közel 10.000.- Ft-ot kell fizetnie a nem nyilatkozó küldemény címzettjének. A nem nyilatkozó megajándékozott személyek sok esetben nem is tudnak/tudtak róla, hogy kedves rokonuk, hozzátartozójuk vagy ismerősük ajándékot küld nekik karácsonyra. A vámjeljárás miatt ezen ügyek nem csupán a Magyar Postát, hanem a Nemzeti Adó-és Vámhivatalt is érinti. Továbbra is vitás helyzeteket generál az érintésmentes kézbesítéssel és ezzel együtt az átvételt igazoló aláírása elmaradásával összefüggő ügyek.

A **telefonszolgáltatások** esetében azt látjuk, hogy van olyan szolgáltató, akinél egy-egy rendszerátállítás komoly fennakadásokat jelent. Például a vállalkozás online rendszerében azt látják, hogy nincsen fizetetlen számla, de közben felszólításokat küldenek az ügyfélnek. Az ilyen ügyekben minden esetben elismerte a Szolgáltató a tévedését és a bocsánatkérés mellett valamilyen módon kompenzálta a fogyasztókat.

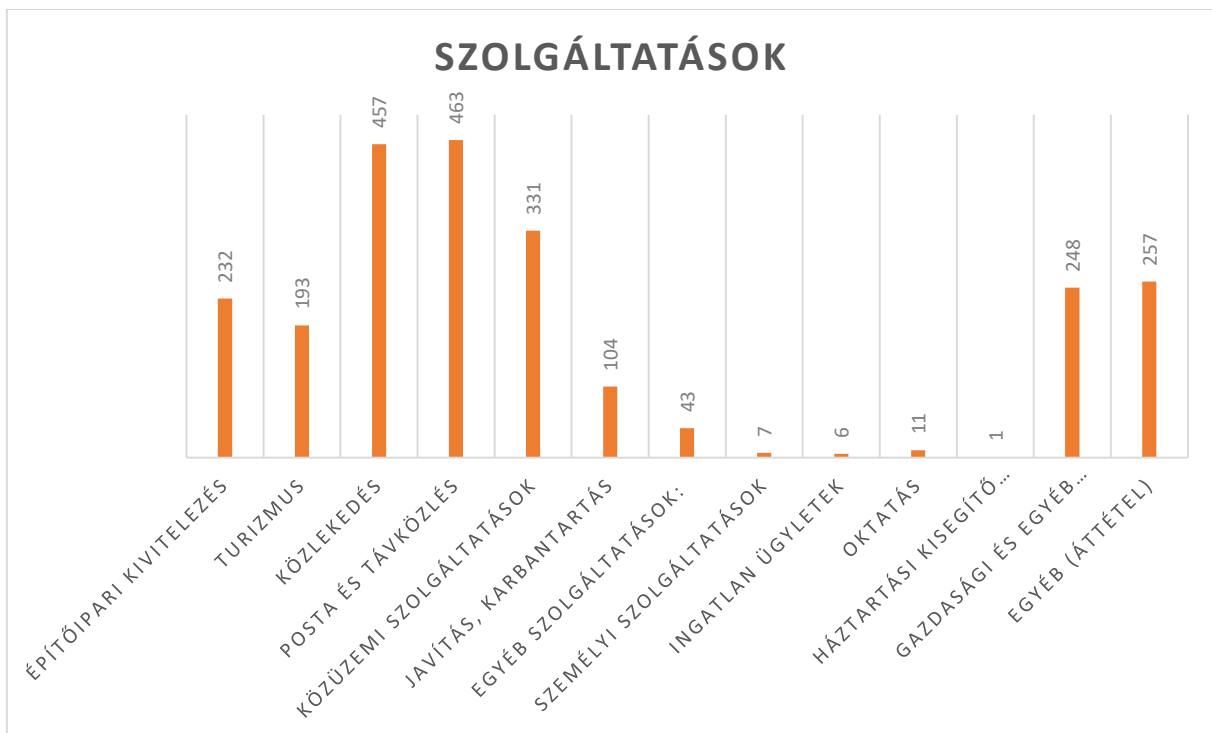
Gyakori eset, hogy nem megfelelő tájékoztatást kap a fogyasztó egy-egy számlacsomag összetételéről, kedvezményekről, vagy éppen készülékvásárlás esetén. A legnagyobb körütekintés mellett a számhordozás idő előttisége és emiatt keletkezett kötbértartozások, továbbá egyéb számlatartozások, számlázási kérdéskörök, illetve szolgáltatás kiesésekkel kapcsolatos panaszok fordulnak elő leggyakrabban.

A **közüzemi szolgáltatások** szintén jelentős arányt tesznek ki. Ezen ügyeknél azt tapasztaljuk, hogy a vállalkozások panaszkezelési eljárásra gyakorta felületes, a fogyasztónak komoly gondot okoz a számlakép értelmezése, a fennálló tartozásának beazonosítása, főleg éves elszámolási számlák esetén. A nyáron bekövetkezett jogszabályváltozások, a rezsicsökkentés csökkentése kapcsán számos panasz érkezett a villany-és gázszolgáltatókkal kapcsolatban, elsősorban a panaszok megválaszolásának határidejét illetően. A testület tapasztalata alapján valamennyi ilyen tárgykörű ügyben a szolgáltató messzemenőig együttműködik és a békéltető testületi eljárás során tisztázza a panaszban érintett kérdéseket.

Több olyan ügy is volt, ahol egy-egy adásvételt követően gyakran évekkel azután, az új tulajdonos nem tud birtokba kerülni, mert bizonyos közszolgáltatási díjak az eredeti tulajdonostól nem kerültek rendezésre. Ezek lehetnek végrehajtásból, örökségből, ügyvéd által ellenjegyzett adásvételből adódó panaszok, ahol csak utólag derült fény a tartozásokra.

Az egyik legkényesebb terület a hulladék elszállítása. Sok esetben az ingatlan új tulajdonosa nem érti, hogy miért kap hátralék megfizetésére vonatkozó felszólítást holott ő még nem is kötött szerződést a hulladék elszállítására. Mint tulajdonos, a fogyasztó felelősséggel tartozik az ingatlantulajdonból eredő kötelezettségek teljesítése tárgyában (Ptk. 5:22 §), ami magában foglalja a tulajdonnal járó terhek viselését (a törvényi rendelkezésekből kifolyólag ingatlan használóként fizetésre kötelezett személy), valamint a tulajdonát terhelő szerződésekről történő információgyűjtést, tájékozódást és azok kezelését, megszüntetését. A szövevényes esetek főleg abból adódnak, amikor árverés során vagy korábbi céges tulajdonostól történik az ingatlan adásvétel és az ingatlanban korábban üzemelő vállalkozás sokkal nagyobb kapacitású hulladékszállítási szerződést kötött a szolgáltatóval, amely nem fizetése az új tulajdonost terheli. Az ilyen esetek rendszerint méltánytalan helyzetbe hozzák az új tulajdonost.

A **közműszolgáltatások** esetén problémaként merült fel a szokatlanul nagy fogyasztás (nem a korábbi fogyasztásnak megfelelő), a nem megfelelő számlázás (nem kapott számlát a fogyasztó), a vízfogyasztás ingatlanon belüli elkülönítése (mellékmérő, ikermérő létesítése), elszámolási problémák. Amennyiben több fogyasztó (lakó) van egy adott felhasználási helyen, nehézkes lehet a fogyasztás elkülönítése, amennyiben nem működnek együtt a tulajdonostársak a külön mérőórák létesítésével kapcsolatban. Amennyiben egy ingatlant (felhasználási helyet) cég és magánszemély is használ, úgy a vállalkozásokra irányadó díjszabást kell a szolgáltatónak alkalmaznia, ebből is erednek vitás helyzetek (pl. cég székhelye is, lakás is az ingatlan).



A fenti diagramm alapján látható, hogy számottevő az építőipari kivitelezésekkel (új ingatlanok garanciális javítása, épület felújítások, szakipari munkák, nyílászárók beépítése, cseréje, javítása) kapcsolatos panaszok száma.

Sok olyan típusú ügyben, ahol **elévült követelés** miatti engedményezett tartozást érvényesített a fogyasztókkal szemben, a fogyasztói elévülési kifogás esetén többször az eljárás megindulása után felülvizsgálta a korábbi álláspontját és törölte a követelést.

Építőipari ügyekben, főleg nyílászáró és ablakcsere, valamint klímaberendezés esetén nehéz a fogyasztók helyzete, mert sokszor írásbeli megállapodások hiányában nem tudják bizonyítani a kérelmükben foglaltakat.

Kivitelezési munkákkal kapcsolatos panaszok, amelyek során a fogyasztó vállalkozási szerződést köt kivitelezési munkák, ami legyen festés, burkolás, tetőfelújítás, gázkazán vagy egyéb

gázszerelési munkálatok. Rendszeres, hogy a vállalkozás munkákat megkezdte, de nem fejezte be, vagy éppen a hibákat nem javították ki. A vállalkozás a fogyasztó többszöri megkeresésére (telefon, e-mail) nem reagál.

Új építési lakások szavatosság és jótállási ügy esetén az új építésű ingatlanok műszaki átadásán felvett jegyzőkönyvben szereplő hibák nem kerülnek javításra vagy éppen később 1-2-3 év múlva jelentkező járólap, parketta, beltéri ajtó, csempe hibákat nem vagy nem teljes körűen javít a vállalkozás.

Sajnos a **nyílászárókkal kapcsolatos ügyek** továbbra is számosak. Ezen ügycsoporton belül meg kell különböztetünk azon eseteket, amikor főként idős és hiszékeny fogyasztókhöz becsönget a vállalkozás képviselője, hirtelenjében fel is méri a cserélendő ablakokat, elkér foglalóként egy összeget, majd sose tér vissza elvégezni a munkát. Jó esetben van egy egyoldalas vállalkozási szerződés, gyakran hamis/nem létező adatokkal a vállalkozás tekintetében.

Vannak azon ügyek, amikor silány munkát végez a vállalkozás és kijavítani vagy éppen befejezni a félig kész munkát már nem tér vissza soha és elérhetetlen. Gyakran nem jó méretben, darabszámban vagy nem megfelelő kivitelű nyílászárókat szerelnek be.

Kiemelendő az egyéb szolgáltatások köréből a **(magán)egészségügyi** szolgáltatásokkal összefüggő eseteket. Szolgáltatások körében a szépségápolási szolgáltatások, mint a fodrászok és kozmetikusok munkájának hibája, valamint hajbeültetés vagy éppen a lézeres szőrtelenítés sikertelenségével is fordultak hozzánk.

Az oktatás, felnőttképzés és nyelvvizsgákkal kapcsolatos panaszok is számosak.

Az ingatlanpiac felélénkülésével az ingatlanközvetítők tevékenységével kapcsolatos panaszok is emelkedtek az előző beszámolási időszakhoz képest.

A **közlekedést** illetően alapvetően a közösségi közlekedés különböző ágait érinti legyen az bicikli bérlet, havi bérlet vagy éppen vasúti jegyértékesítést. A fogyasztónak gyakran a jegykiadó automata nem megfelelő működése miatt keletkezik tartozása vagy éppen követelése, vagy a MOL BUBI nem előírt használatából eredő panasza van.

Az **elmaradt rendezvények** (koncertek, stb.) esetén a vállalkozások nem fizetik vissza a fogyasztók részére a jegyek árát, egy későbbi előadásra ajánl fel részvételi lehetőséget, amelynek időpontja általában még nincs meghatározva. A fogyasztó ilyen esetben dönthet úgy, hogy nem kívánja igénybe venni a későbbi előadásra a jegyet, azonban a vállalkozás ez esetben sem téríti vissza részére annak vételárát.

Összességében azt láthatjuk, hogy jelentős eltolódás történt a Szolgáltatások ügycsoport felé a Termékek ügycsoport kárára. Ennek oka a közüzemi szolgáltatások, a légiutas jogok, valamint az elmaradt koncertekkel kapcsolatos ügyek számának számottevő emelkedése.

2) *Kérem, ismertesse a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős, nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémákat és azt, hogy e tekintetben volt-e változás az előző időszakhoz képest.*

Az energiaváltság és a változó jogszabályi környezet hatására megnövekedett a **közüzemi szolgáltatásokkal**, jellemzően a villamosenergia-és gázzolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek száma. A kérelmek részben az ügyintézési határidők hosszúságával, illetve a panaszkezelési eljárás meghosszabbodásával és egyidejűleg **számlázások értelmezésével, korrekciójával voltak kapcsolatosak, melyben a vállalkozások kiemelkedően együttműködtek a Testület eljárásaiban.** A kérelmek másik része **napelemrendszerekre** vonatkozó szerződéskötéssel, kivitelezés elhúzóásával, a betermelt villamos energia elszámolásával kapcsolatban kerültek benyújtásra. A hulladékszállítással és vízellátással kapcsolatban a korábbiakhoz képest megnövekedett a szerződés felmondásával, kötbérfizetéssel, valamint **a tulajdonosokra hárított – korábbi tulajdonos, bérlő, tulajdonostárs által kötött szerződéseken felhalmozódott – tartozások vitatásával kapcsolatos kérelmek száma.**

Az online vásárlások esetében többször előfordult az év során a webáruházaknál **téves árfeltüntetés** miatt a rendelés teljesítésének megtagadása, illetve több olyan kérelem is érkezett, melyben a jogvita az online vásárolt termékek esetében sokszor a **kiszállítás elhúzóásával, a webáruházban raktárkészleten lévők feltüntetett áru tényleges készlethiányával** kapcsolatban alakult ki a fogyasztók és vállalkozások között. Ugyancsak az online vásárlások és bizonyos szakipari munkák megrendelése estén jellemző volt, hogy a fogyasztók nem kaptak tájékoztatást a **webáruházat működtető vagy a szolgáltatás nyújtó vállalkozás nevééről, székhelyéről, adó-és/vagy nyilvántartási számáról, mely adatok hiánya megnehezíti az esetek jelentős részében ellehetleníti a fogyasztói jogérvényesítést.**

A légitársaságok terén a **járatkésések és járatörlések** miatt felmerült, az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete alapján járó kártérítés teljesítésével kapcsolatos jogviták generálták a legtöbb ügyet, melyben a járatörlések- és késések okaként esetenként hivatkoztak

a légitársaságok „vis maior” helyzetre a földi kiszolgáló személyzet hiánya, illetve a fogadó repülőtér nyitvatartása, illetve a légiirányítás engedélyének hiánya okán.

A nyári időszakot követően megnövekedett számú kérelem érkezett a **szálláshelyek és az ellátás minőségével**, a szervezett programok elmaradásával, a **devizaárfolyam emelkedésével összefüggő árváltozásokkal** kapcsolatban, valamint a társasutazások kapcsán az utazásszervező vállalkozások kapcsolattartására, a helyi idegenvezetők elérhetőségére, a **helyszíni jegyzőkönyv felvételének nehézségeire** vonatkozóan.

2022. évben is sok kérelem tárgya volt a **telefon- és internetszolgáltatás** minőségével, a hűségidővel, illetve kötbérfizetési kötelezettséggel, valamint számlák kiküldésének elmaradásával kapcsolatos vitás ügy.

A közüzemi szolgáltatások körében a **hulladékszállítással**, annak elmaradásával vagy éppen ellenkezőleg, annak kötelező volta miatt (akkor is terheli elszállítási és fizetési kötelezettség az ingatlan tulajdonosát, ha ténylegesen nem keletkezik hulladék), illetve a vízfogyasztási mérőóra csere előzetesen jelzett időpontban való ellhetetlenülése miatti kötbérfizetési kötelezettséggel kapcsolatos jogviták száma gyarapodott.

A **tartós fogyasztási cikkek** (főleg mobiltelefonok televíziók vagy nagy háztartási gépek) jótállási problémái még mindig az egyik legjelentősebb ügycsoport.

Kiemelendő a **közműszolgáltatással kapcsolatos viták, a matracokkal és bútorokkal szembeni minőségi kifogások, a cipő és ruházati termékeket érintő szavatossági igények, személyszállítási szolgáltatásokra automatából történő jegy vagy bérletvásárlás körüli viták, elektronikai termék szoftveres működésével kapcsolatos panaszok, vásárlással kapcsolatos számlázást érintő vita, repülőgép járat törléssel kapcsolatos panasz, valamint az online szolgáltatások fizetésével illetve elszámolásával kapcsolatos vita** (mobil parkolás, elektronikus fizetés visszatérítése, közlekedési eszköz kölcsönzése).

- 3) ***Mutassa be, hogy a fogyasztókat vagy a vállalkozásokat érintő problémák leküzdése érdekében milyen ajánlásokat fogalmazott meg/milyen intézkedést tett a testület arra vonatkozóan, hogy a jövőben a szóban forgó probléma ne forduljon elő.***

A Testület. Döntéseiben, elsősorban ajánlásaiban és tanácsadási tevékenysége körében mind a fogyasztók, mind a vállalkozások felé tájékoztatást, iránymutatást ad ezen kérdésekben. Szakmai együttműködés keretében, különösen a közműszolgáltatók esetében konferenciák, szakmai napok szervezésével igyekeztünk a gyorsan változó jogszabályi háttér értelmezésében az együttműködést növelni.

Konferenciák szervezése a vállalkozások részvételével a felmerülő gyakorlati kérdések és új szabályozások körében, annak érdekében, hogy a fogyasztói jogok érvényesülése és a vállalkozások jogkövető magatartását elősegítsük.

A vízszolgáltatással és utazási szerződésekkel kapcsolatban meghozott esetében a folyamatban lévő bírósági eljárások lezárását követően jelentős kihatással lehetnek a jogértelmezési gyakorlatra.

Fogyasztók részére folyamatos tájékoztatás nyújt a Testület ügyfélszolgálatán (telefonon, írásban, személyesen), illetve jogi tanácsadáson.

Vállalkozások fogyasztóvédelmi és panaszkezelési munkatársaival folyamatosan egyeztetünk, közvetlen szakmai kapcsolatot tartunk.

Mind a fogyasztók, mind a vállalkozások számára hasznos információkat, ajánlásokat osztunk meg a honlapunkon. A sajtóban megjelent tájékoztatóink szintén azt szolgálják, hogy edukáljuk a feleket a fogyasztói jogokkal kapcsolatosan.

4.) Kérem, adja meg az adott időszakban meghozott döntések esetén az alábbiakat (kérjük a darabszám és az arányok megadását is):

a. mekkora volt a megalapozott és a megalapozatlan kérelmek előfordulási gyakorisága:

Megalapozott kérelmeknek az alábbiakat tekintjük: **egyezség, kötelezés, ajánlás. 1548 db**, amely **70,81%-ot** tesz ki. Megalapozatlan kérelmek az elutasítás és a kérelem megalapozatlansága **638 db db**, amely **29,19 %**.

Fentiek alapján azt mondhatjuk, hogy az érdemi ügyek esetében több mint 70 %-ban a fogyasztó javára dőltek el az ügyek vagy mindkét fél megelégedését szolgálta az eljárás lezárása, vagyis a fogyasztói jogok igen nagy arányú érvényesítését segítette elő a testület.

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

2022. évben lezárt ügyek száma **4156 db.**¹

- i. egyezség, 1175 db 28,28%
- ii. kötelezés, 5 db 0,12%
- iii. ajánlás, 368 db 8,85%
- iv. elutasítás, 626 db 15,06%
- v. megszüntetés, 1692 db 40,73%
- vi. áttétel 288 db 6,93%
 - i. hatáskör miatt 277 db 96,18%
 - ii. illetékesség miatt 11 db 3,81%

c. az eljárást megszüntető döntések okai az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és a megszüntetésen belül az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

Az Fgytv. 31. § (3) bekezdése alapján

- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja, **403 db 23,81%**
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, **64 db 3,78%**
- c) az eljárás folytatása lehetetlen, **58 db 3,42%**
- d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség, **12 db 0,70%**
- e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.

Fgytv. 29. § (4) bekezdése

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, **5 db 0,29%**
 - ab) közvetítői eljárást indítottak, **2 db 0,11%**
 - ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, **1 db 0,05%**
- b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, **5 db 0,29%**
- c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű, **0 ügy**

¹ A bekeltetes.hu Statisztika fül alatt található lezárt ügyek száma alapján történő lehívás esetén 4156 db.

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására **12 db 0,70%**

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette. **965 db 57,03%**

d. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 1063 db. 25,58 %

e. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérben álló okok az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében foglalt pontok szerint kategóriánként és az egyes kategóriák előfordulásának gyakorisága:

- A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt békéltető testület előtt eljárást indítottak 5 db 0,47%
 - A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárást indítottak 2 db 0,18%
 - A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak 1 db 0,09%
 - A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor 5 db 0,47%
 - A jogvita komolytalan vagy zaklató jelleg 0 db
 - A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának 12 db 1,12%
 - Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására 73 db 6,86%
- fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette 965 db 90,78%

A megszüntetések több mint fele kérelem nem pótolta hiányosságát, vagyis amikor a fogyasztó nem tesz eleget a hiánypótlásnak. Sajnos sok esetben minden szándéka ellenére nem tud vagy nem akar eleget tenni a fogyasztó a teljes iratanyag becsatolására. Van olyan eset, hogy nem rendelkezik a termék számlájával. Számos a csaló, megtévesztő webáruház, amelynek oldalán nincsen postacím, nincsen vállalkozás megjelölve a weboldalon csak egy telefonszám. Rendszeres a már szünetelő egyéni vállalkozás vagy megszűnt cégek esete is. Számtalan az olyan eset is, amikor hamis adatokkal

(cégnévvel) szerződik egy vállalkozás. Előfordul, hogy a fogyasztó az adatok benyújtásának erőfeszítését már nem teszi meg ügye megoldása érdekében.

A visszavonások magas száma, valamint amikor a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak többségében olyan esetek, amikor a békéltető testületi ülés elindulását követően a testület intézkedésének köszönhetően, de még a meghallgatás előtt rendezik a felmerülő konfliktust a felek. Ezen eseteket a testület közrehatására létrejött megállapodásoknak tekintjük.

f. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): a beszámolási időszakban összesen **4155² ügyet** zártunk le, ezek közül **1781 db** (43,08%) **Termékre** vonatkozó panaszok voltak és **2353 db** (56,92%) **Szolgáltatásokra** irányultak tárgyak szerint.

g. azon eljárások, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el, azaz a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatok az ismert esetekre vonatkozóan:

Leszögezendő, 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, a beszámolási időszakban körülbelül 10 %-ban jeleztek vissza, hogy a vállalkozások a határozatban foglaltakat betartották - e. Ez számokban kifejezve ajánlást teljesítése: 15 db, ajánlást nem teljesítése: 48 db, egyezséget teljesítése: 10 db, egyezséget nem teljesítő: 10 db.

Az ajánlást teljesítő és nem teljesítő vállalkozásokra vonatkozó adatok megtalálhatóak a honlapunkon az alábbi linkeken:

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

Ajánlást nem teljesítő vállalkozások listája: <https://bekeltet.bkik.hu/hirek/feketelista-budapesti-bekelteto-testulet-ajanlasait-nem-teljesito-vallalkozasokrol-41>

h. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

² A lezárt ügyek száma statisztika alapján 4156 db, amikor pedig Termékek és Szolgáltatások alapján hívjuk le a statisztikát a bekeltetes.hu-ról lásd M2/A és M2/B számú melléklet összesen csak 4134 ügyet ad ki. Az eltérés oka véleményünk szerint az informatikai rendszerben keresendő.

A beszámolási időszakban az eljárás megindulásától számítva többségében 25-35 napon belül kiírásra kerültek a meghallgatási időpontok és 60-70 napon belül lezárultak az eljárások. Az eljárások átlagos időtartama 60 nap, amely a tavalyi évhez képest 10-15 nappal gyorsabb eljárás befejezést is jelent.

5) Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, és az eljárás javításának lehetséges módjait.

A Testület érdemi eljárásai – a korábbi évekhez hasonlóan – eredményesek és megvalósítják a jogszabály által megfogalmazott alapcél: gyorsan, hatékonyan, ingyenes, a felek valós érdekeinek figyelembevételével, elsődlegesen a felek megállapodásával rendezi a kialakult jogvitát. Még mindig jelentős azonban azon ügyek száma, melyben nincs lehetőség érdemi eljárásra, a kérelmek nem pótoltt hiányossága miatt. Továbbra is fontos a fogyasztók tájékoztatása a békéltető testületek hatásköréről, illetve arról, hogy mit kell tartalmaznia a kérelemnek a jogszabályi előírások betartása az eredményes és érdemben lefolytatható eljárás érdekében. Ennek érdekében 2022 októberétől a közösségi média jelenlétünket növelve, megújult platformon igyekszünk e körben is megfelelő tájékoztatást nyújtani.

2022-ben a Budapesti Békéltető Testület **4156 ügyben hozott döntést. 2048 hiánypótlást küldtünk ki, amelyből 965** esetben a kérelmező nem tett eleget a hiánypótlási felszólításnak. 403 esetben a fogyasztó visszavonta kérelmét, 64 esetben a felek az eljárás megszüntetésében állapodtak meg, amely megszüntetési esetkörök valójában egyezségnek tekinthetőek, mert a fogyasztó a meghallgatás előtt megegyezett a vállalkozással, így nem volt szükség az eljárás folytatására, azonban ennek oka, hogy a vállalkozások értesültek a békéltető testületi eljárásról. Ha az érdemi határozatokat nézzük, akkor összesen 1175 egyezség, 5 kötelezés, 368 ajánlás, és 626 elutasítás született. Ezen adatok alapján azt látjuk, hogy **az érdemi ügyek esetében több mint 75 %-ban mindkét fél megelégedésével zárultak az ügyek.** Ez a tavalyi 55-60 %-os arányhoz képest **kiemelkedő növekedést** jelent.

Összességben elmondható, hogy a vállalkozások **együttműködési hajlandósága ingadozó**, mindenesetre az egyértelműen megállapítható, hogy az egyezség megkötését szinte teljesen ellehetetleníti, ha a felek nem jelennek.

A fogyasztók eljárás során tanúsított magatartása általában rugalmas, és az egyezségkötés irányába mutat, de előfordul, hogy irreális igényekkel lépnek fel.

A beszámolási időszakban 239 vállalkozás nem működött együtt a testülettel.

Írásbeli egyezségek elősegítése az eljárás során formanyomtatvány használatával, online vitarendezés (meghallgatás) lehetőségének biztosítása jogszabálmódosítással. A vállalkozások felé kommunikációs kampánnyal, illetve workshop keretében bemutatni, milyen előnyökkel jár a békéltető testület előtti eljárásban való aktív részvétel (egyezségkötéssel lezárul a jogvita véglegesen, további panaszok, egyéb eljárások az ügyben nem keletkeznek, fogyasztói elégedettség növekszik).

6) A testület a tagjai számára nyújtott felkészítő tanfolyamot, képzést

a. milyen formában tartja?

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A Budapesti Békéltető Testületnél a Testület elnöke havi-kéthavi gyakorisággal tart belső továbbképzést, Testületi ülést a tagoknak. Ezen alkalmakkor áttekintjük a BBT aktuális helyzetét, ügyszámok, ügytípusok szerint. Megvitatjuk az adott hónap ügyeinek tapasztalatait, levonjuk a tanulságokat. Egyeztetünk jogszabályváltozásokról és jogértelmezési kérdésekről. A beszámolási időszakban a testület 2022. március 2-án, március 30-án és június 15-én országos konferenciát rendezett a fogyasztóvédelem aktuális kérdéseiről, továbbá a Testület tagjai április 28-29. között kétnapos szakmai továbbképzésen vettek részt. Október 17-én személyesen, október 28-án online a BBT közel valamennyi tagja részt vett az MVM Next Energiakereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság a rezsicsökkentési rendszer átalakításával összefüggő kérdésekben online tartott szakmai fórumán.

7) Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.

A Budapesti Békéltető Testület OVR rendelet által létrehozott online vitarendezési platformon segíti elő a határon átnyúló panaszok rendezését. A BBT elnöke folyamatosan és aktívan vesz részt az Európai Unió Bizottsága által szervezett az unióban tevékenykedő alternatív vitarendezési szervezeteknek rendezett fórumokon mint például a European Consumer Summit vagy a European Commission ADR Assembly. Aktív kapcsolatban vagyunk az Európai Fogyasztó Központtal az online vitarendezési platformon folyó tevékenységünk, az idegen nyelven érkező megkeresések.

2022 júniusától a BBT tagja a TRAVEL-NET uniós együttműködésnek, amely keretében a tagállami alternatív vitarendezési fórumok tekintik át a kurrens utazási panaszokkal kapcsolatos tapasztalatokat. A fórum égisze alatt három munkacsoport működik, egyik a légi jogok, másik

az utazási csomagok, harmadik pedig a vasúti közlekedéssel kapcsolatos panaszokkal foglalkozik. Havi rendszerességgel tart egyeztetés online és évente kétszer offline találkozót.

Dr. Inzelt Éva Veronika sk.
elnök
Budapesti Békéltető Testület