

# **SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

**A Budapesti Békéltető Testület**

**2023. évi tevékenységéről**



Budapest, 2024. január 19.

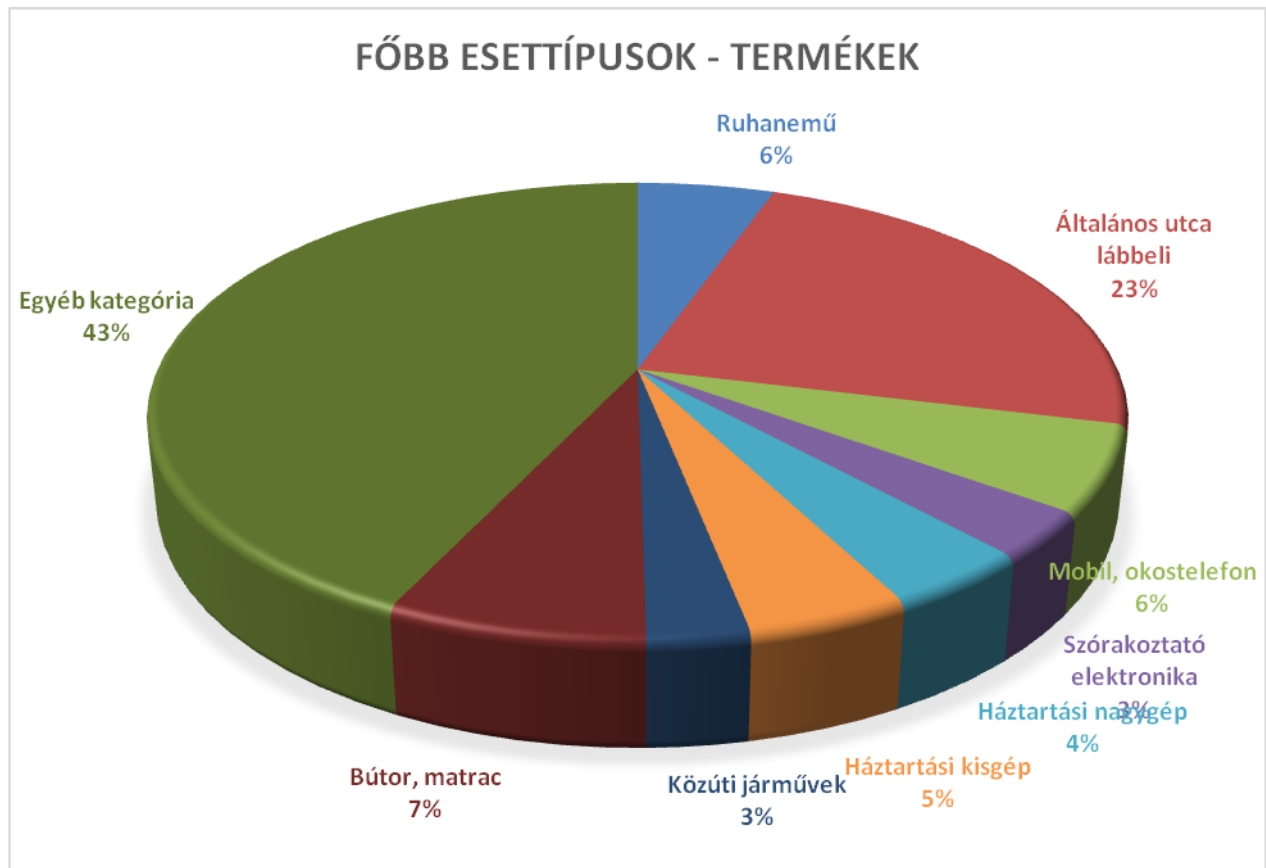
# Összefoglaló a békéltető testület tevékenységéről

1)

*Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.*

2023. január 1. és 2023. december 31. között a Budapesti Békéltető Testülethez összesen **4654 ügy érkezett, továbbá 4531 ügyben hozott döntést a Testület. E számok tükrében 450-nel több ügy érkezett és 375 üggyel többen hozott döntést a Testület 2023-ban az előző évhez képest.**

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



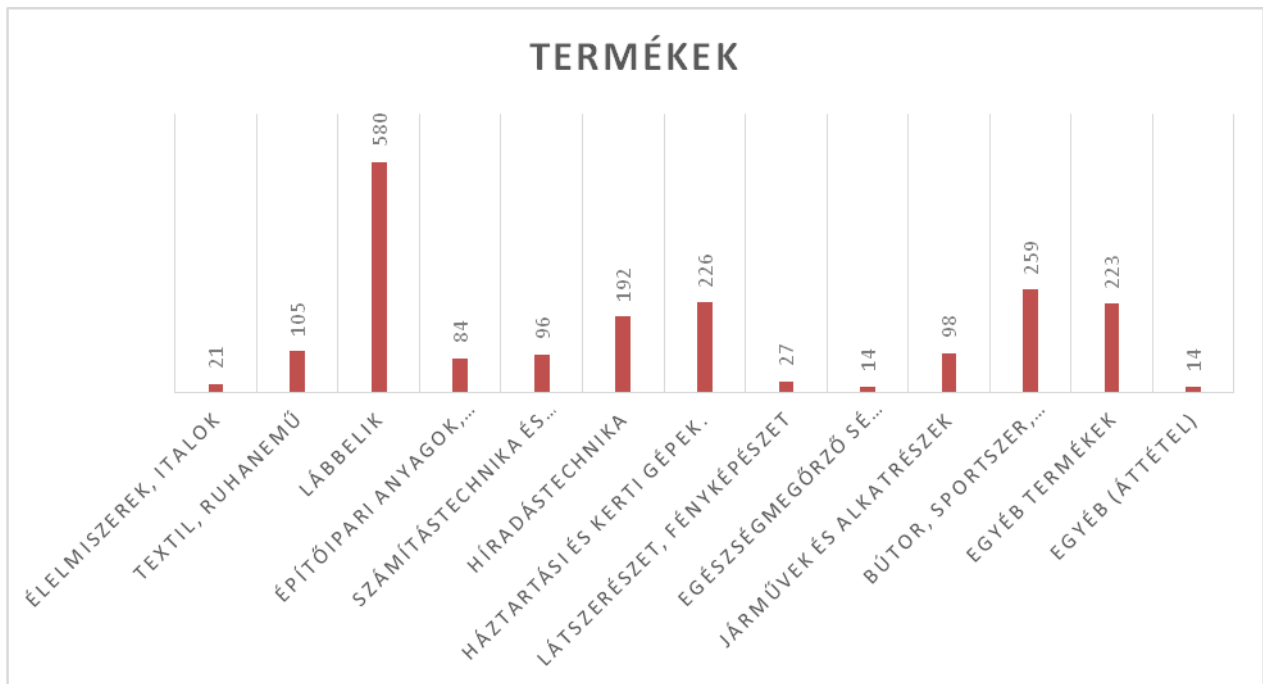
Az ügyek döntő része **tartós fogyasztási cikkek** (mobiltelefon, műszaki cikk, bútorok), illetve cipő, ruha meghibásodása miatt indult.

Jelentős még a **webshopon** keresztül vásárolt, nem megfelelő minőségű termékek miatti szavatossági igények.

A termékek kategórián belül a legjelentősebb az általános utcai lábbelik, valamint a bútorokkal és matracokkal kapcsolatos ügyek.

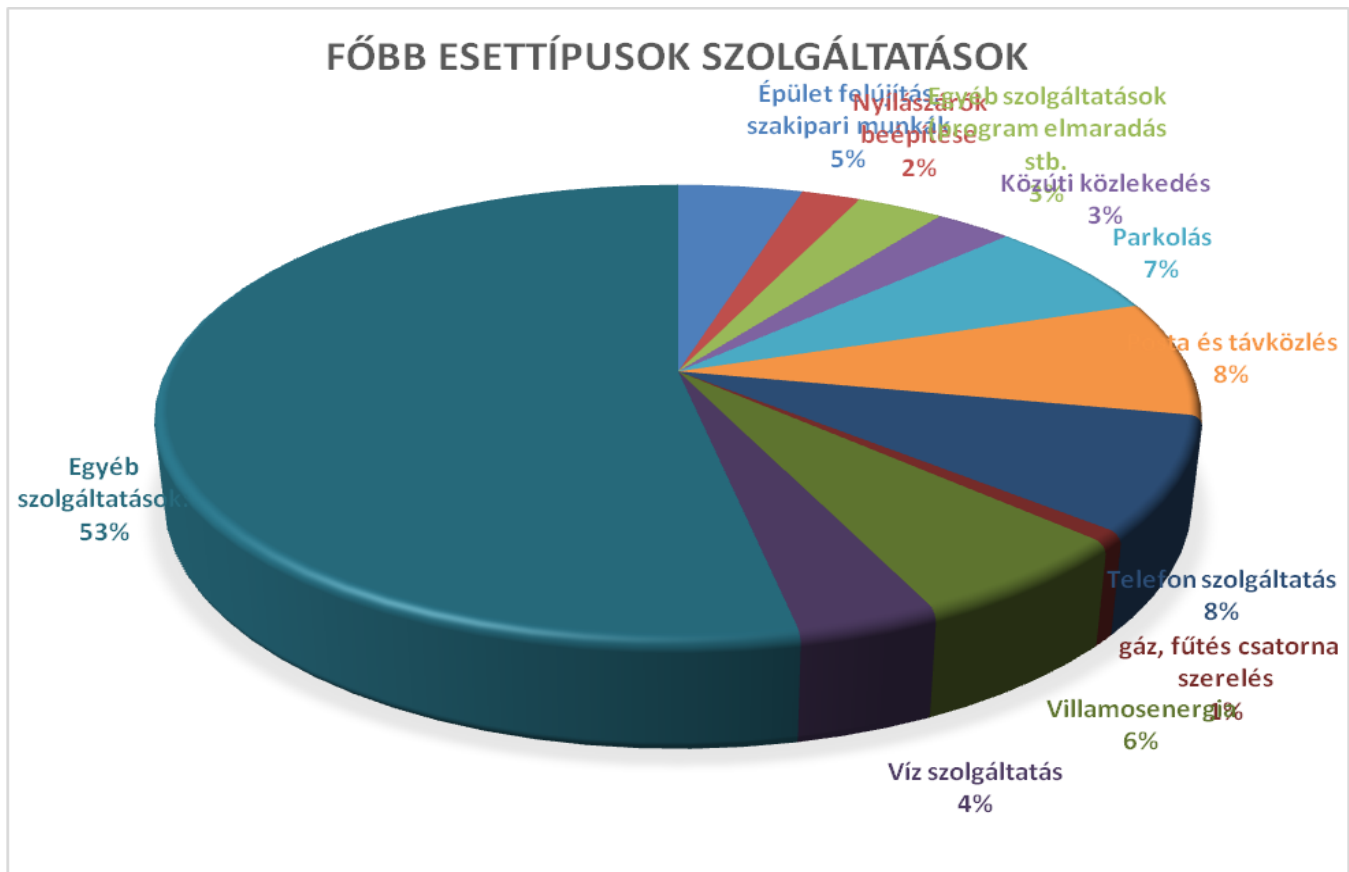
Kiemelt helyet foglalnak el az okoseszközök (okosóra, mobiltelefon), szórakoztató elektronikai eszközök (számítógép, laptop, notebook, tablet), kisebb és nagyobb háztartási gépek (hűtőszekrény, mosógép, szárítógép, mosogatógép).

Jelentős a használtautóval kapcsolatos szavatossági igény, valamint a rejtett hiba miatti fogyasztói igények.



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

Az alábbi diagramon a szolgáltatások szerinti ügyszám megoszlás látható százalékosan.



A szolgáltatások körében a **posta és távközlési**, a telefonszolgáltatással kapcsolatos, valamint a különböző közüzemeket (víz, gáz, villany) érintő kifogások voltak számosak.

A **nyílászárók** beépítésével kapcsolatos kifogások jelentősek. Sajnos a legtöbb nyílászáróval foglalkozó vállalkozás elérhetetlenné válik a minőségi kifogások hallatára a fogyasztó számára és a békéltető testületi eljárásban sem működnek együtt, válasziratot nem küldenek, a meghallgatáson nem jelennek meg.

A **légitársaságokkal** szembeni a járatok törlése, késése miatti kompenzációs igények száma ismét emelkedést mutatott az elmúlt évben.

A **közműszolgáltatással** kapcsolatos ügyek esetén elmondható, hogy a vállalkozás képviselőinek jelenléte és az, hogy elmagyarázzák a fogyasztónak a számlázást, átbeszéljük vele az ügyet, sok esetben már önmagában megnyugtató a fogyasztók részére és a tájékoztatás elfogadásával lezártnak tekinthető az ügy.

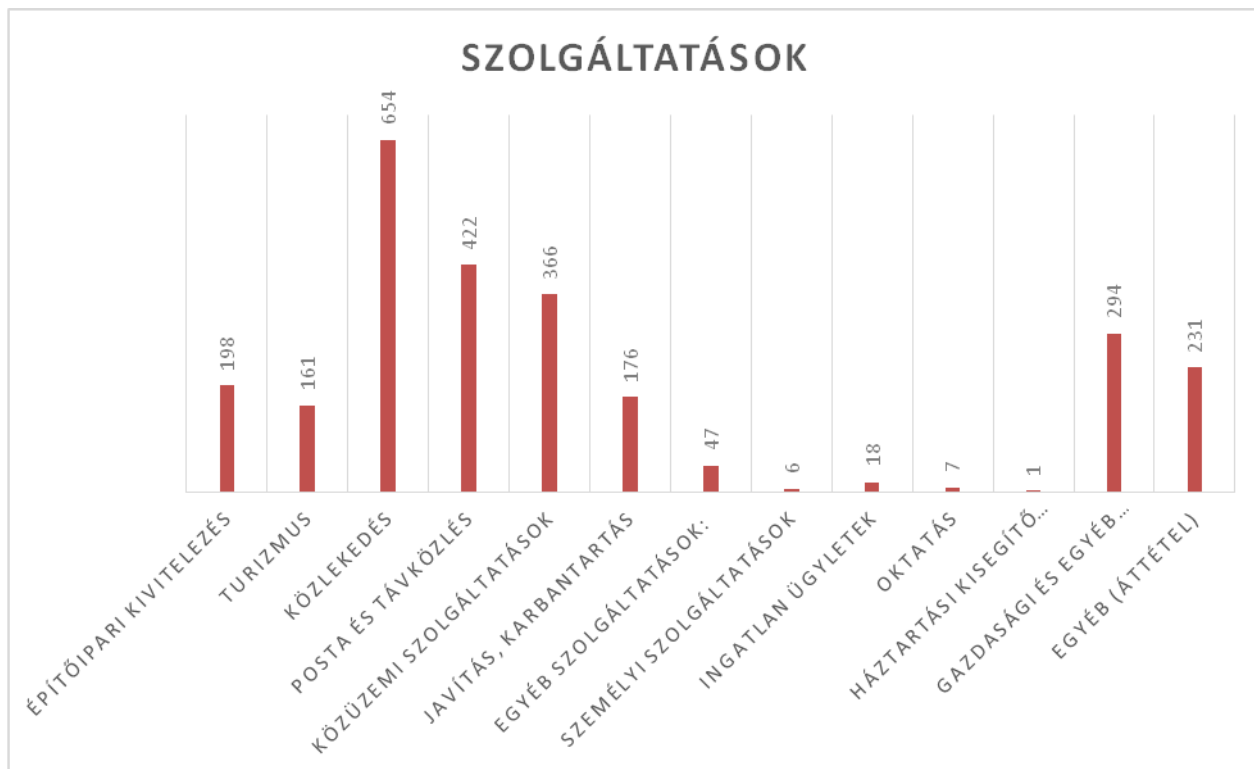
A **közműszolgáltatások** esetén problémaként merült fel a szokatlanul nagy fogyasztás (nem a korábbi fogyasztásnak megfelelő), a nem megfelelő számlázás (nem kapott számlát a fogyasztó), a vízfogyasztás ingatlanon belüli elkülönítése (mellékmérő, ikermérő létesítése), elszámolási problémák, a díktálás és becslés alapján kiállított számlák keveredése egy éven belül.

Az ügyek jelentős része a **postai csomagküldéssel**, vagy éppen egy futárszolgálattal összefüggő panasz mint például az elveszett, megsérült csomagok miatt indított eljárások.

A **parkolási ügyek** továbbra is jelentős hányadát teszik ki az ügyeinknek. Némi elmozdulás megfigyelhető a parkolási társaságok részéről a korábbi gyakorlathoz képest. Néhány esetben az ügy megismerését követően méltányosságból csökkentik a parkolási pótdíj összegét, mely korábban szinte sosem volt megfigyelhető.

Az **utazási irodákkal** szemben indított ügyek esetén általában a szállás és/vagy az ellátás nem megfelelő minősége miatt panaszkodnak a fogyasztók.

A **telefonszolgáltatások** esetében azt látjuk, hogy van olyan szolgáltató, akinél egy-egy rendszerátállítás komoly fennakadásokat jelent. Például egy adott vállalkozásnál hosszú ideig nem kaptak számlát a fogyasztók, majd egyszerre kéthetente megkapták az elmaradt számlákat, és így óriási adósságokat halmoztak fel.



A fenti diagramm alapján látható, hogy számottevő az építőipari kivitelezésekkel (szakipari munkák, festés, burkolás, nyílászárók beépítése, cseréje, javítása) kapcsolatos panaszok száma.

**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.

Kiemelendő az egyéb szolgáltatások köréből a **(magán)egészségügyi** szolgáltatásokkal összefüggő eseteket. Szolgáltatások körében a szépségápolási szolgáltatások, mint a fodrászok és kozmetikusok munkájának hibája miatt fordultak hozzánk a póruul járt fogyasztók.

Az ingatlanközvetítők tevékenységével kapcsolatos panaszok is említésre méltóak.

A **közlekedést** illetően alapvetően a közösségi közlekedés különböző ágait érinti, legyen a közösségi bicikli használata/bérlése, havi bérlet vagy éppen vasúti jegyértékesítést.

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.

**Összességében azt láthatjuk, hogy jelentős eltolódás történt a Szolgáltatások ügcsoport felé a Termékek ügcsoport kárára.**

2)

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

Az év első felében a **közüzemi szolgáltatásokkal**, jellemzően a villamosenergia-és gázszolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek száma még mindig magas volt. A kérelmek a **számlázások értelmezésével, korrekciójával voltak kapcsolatosak, melyben a vállalkozások kiemelkedően együttműködtek a Testület eljárásaiban és az éves elszámoló számlák kiküldését követően az ügyek száma is jelentősen csökkent.** A kérelmek másik része **napelemrendszerekre** vonatkozó szerződéskötéssel, kivitelezés elhúzóásával, nem megfelelő kivitelezéssel, inverter hiánnyal, a betermelt villamos energia elszámolásával kapcsolatban kerültek benyújtásra. A hulladékszállítással és vízellátással kapcsolatban 2023. évben is a szerződés felmondásával, kötbérfizetéssel, valamint a tulajdonosokra hárított – korábbi tulajdonos, bérlő, tulajdonostárs által kötött szerződéseken felhalmozódott – tartozások vitatásával kapcsolatos kérelmek száma magas volt, illetve jellemzően nyaralók, használaton kívüli ingatlanok esetében a **hulladékszállítási szerződéskötési kötelezettséggel kapcsolatos jogviták száma emelkedett.**

**A parkolási díj-, illetve bírság** megfizetésével kapcsolatos ügyekben a mobil eszközökkel indított parkolások esetében az eszköz által ajánlott, ám **helytelen zónaválasztás** miatti bírságokat vitató ügyek száma emelkedett. **A fogyasztók leggyakrabban azt sérelmezik, hogy a szabályozás nem tesz különbséget a tévedés és a fizetési szándék teljes hiánya között,** illetve hogy a parkolótárásságok méltányosság gyakorlására nem látnak lehetőséget, még „vis maior” esetekben sem (pl. mentő szállította el a fogyasztót és közben lejárt a parkolása).

Az online vásárlások esetében a **kiszállítás elhúzóásával, a webáruházban raktárkészleten lévőknek feltüntetett áru tényleges készlethiányával** kapcsolatban alakult ki a fogyasztók és vállalkozások között jogvita. Megnövekedett a **csomagpontra történő kézbesítések** esetében azon ügyek száma, ahol nem a

megrendelt áru került a boxba, vagy sérült volt a csomagolása és az ezzel kapcsolatos ügyintézés nehézkes és időigényes volt a fogyasztók számára. Az év második felében több olyan ügy érkezett, ahol az online megrendelt termékek vonatkozásában **előlegh számla került kiállításra és kifizetésre**, majd a webáruház ettől kezdve nem kommunikált a megrendelővel, sem az árut nem szállította ki, sem az előleget nem fizette vissza. 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 ellehetetleníti a fogyasztói jogérvényesítést.**

**A légitársaságok** terén változatlanul a **járatkésések és járatatlanságok** miatt felmerült, az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete alapján járó kártérítés teljesítésével kapcsolatos jogviták generáltak a legtöbb ügyet, melyben a járatatlanságok- 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. Az év során több ügy érkezett a légitársaságok által biztosított **kreditpontok** felhasználhatósága, illetve ezek lejáratával kapcsolatban.

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

Az **üdülési jogokkal kapcsolatban** – az energiaárak emelkedésének következtében - a **rezsiköltségek emelkedésével**, illetve a **szolgáltatások korlátozásával**, szerződésmódosítások vitatása miatt érkeztek nagyobb számban kérelmek.

2023. évben is sok kérelem tárgya volt a **telefon- és internetszolgáltatás** minőségével, a hűségidővel, illetve kötbérfizetési kötelezettséggel, valamint számlák kiküldésének elmaradásával kapcsolatos vitás ügy.

**További vitákat eredményező helyzetek, hogy a** vállalkozás késve reagál a fogyasztói panaszra, emiatt a fogyasztó (jogosan) úgy érzi, hogy a vállalkozás nem tesz lépéseket a panasz/kifogás rendezése érdekében. Változás az előző időszakhoz képest, hogy sok esetben, amint megindul a békéltető testületi eljárás és erről értesül a vállalkozás, úgy ennek hatására szinte azonnal teljesíti a fogyasztói igényt.

Jelentős gondot okoz, amikor a webshopokat üzemeltető vállalkozás ismeretlen, a fogyasztó a webshopból történő rendelés során nem jár el körültekintően – szükséges lenne ebben a körben a fogyasztók részére széleskörű tájékoztatást, ismeretterjesztést kidolgozni.

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 a fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérdésekben. A telefonos, személyes ügyfélszolgálaton túl, hetente egyszer, ingyenes, személyes jogi tanácsadást is biztosítunk. 2023. június 14-én a Testület a ***Fogyasztóvédelmi Referens Egyesülettel*** és a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával háromoldalú együttműködési megállapodást kötött a fogyasztói jogok hatékony érvényesítésének elősegítése, és a fogyasztóvédelmi referenseket foglalkoztató vállalkozások békéltető testületi eljárásban való együttműködési kötelezettségének biztosítása érdekében.

A Testület a fogyasztóvédelmi hatóság felé tájékoztatásul elküldi a megtévesztő webáruházak listáját.

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.

Fogyasztók részére folyamatos tájékoztatás nyújt a Testület ügyfélszolgálatán (telefonon, írásban, személyesen), illetve jogi tanácsadáson, továbbá honlapunkon és Facebook oldalunkon.

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: 1874 db. 41,35% megalapozatlan: 691 db. 15,25%

***b) az eljárások milyen eredményre vezettek:***

i. egyezség, 1565 db. 34,53%

ii. kötelezés, 3 db. 0,06%

iii. ajánlás, 306 db. 6,75%



- iv. elutasítás, 686 db. 15,14%
- v. megszüntetés, 1726 db. 38,09%
- vi. áttétel
  - i. hatáskör miatt 232 db. 5,12%
  - ii. illetékesség miatt 13 db. 0,28%

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

*(3) A tanács az eljárást megszünteti, ha\**

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja, **430 db 24,91%**

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, **12 db 0,69%**

c) az eljárás folytatása lehetetlen, **142 db 8,22%**

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, **5 db 0,28%**

e)\* a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut. ->

4)\* Az elnök az eljárást meghallgatás kitérítése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphól származó ugyanazon jog iránt

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak, **2 db 0,11%**

ab) közvetítői eljárást indítottak, **1 db 0,05%**

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, **1 db 0,05%**

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphól származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, **4 db 0,23%**

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű, **0 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-- A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának **64 db 3,70%**

Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására **100 db 5,79%**

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette. **881 db 51,04%**

Egyéb **84 db 4,86%**

A megszüntetések jelentős részre a 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. Számptalan az olyan eset is, amikor hamis adatokkal (cégnévvvel) szerződik egy vállalkozás. Kiemelendő azonban, hogy míg 2022-ben 965 HPN volt, addig 2023-ban 881 így a fogyasztói tudatosításunkban értünk el sikereket.

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

**d) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma:** 1053 db. 23,23%

**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 2 db 0,18%
- A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárást indítottak 1 db 0,09%
- 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 4 db 0,37%
- A jogvita komolytalan vagy zaklató jelleg 0 db
- A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának 64 db 6,07%
- Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására 100 db 9,49%
- fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette 881 db 83,66%

**f) az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás):** szolgáltatás: 2581 db. 56,96% termék: 1939 db. 42,79%

**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.

Ez számokban kifejezve ajánlást teljesítése: 10 db, ajánlást nem teljesítése: 27 db, egyezséget teljesítése: 3 db, egyezséget nem teljesítő: 6 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:***

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.

#### ***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, ingyenesen, a felek valós érdekeinek figyelembevételével, elsődlegesen a felek megállapodásával rendezi a kialakult jogvitát. 2023. évben tovább nőtt az egyezséggel záródó ügyek száma. Még mindig jelentős azonban azon ügyek száma, melyben nincs lehetőség érdemi eljárásra, a kérelmek nem pótolta hiányossága miatt. **A jogszabályváltozásokra is figyelemmel a Testület minden fórumon (honlapján, közlemények, nyilatkozatok, interjúk útján a nyomtatott és elektronikus sajtóban, közösségi média felületén) igyekezett rendszeresen tájékoztatni a fogyasztókat a változásokról, illetve a békéltető testületek hatásköréről és arról, hogy mit kell tartalmaznia a kérelemnek a jogszabályi előírások betartása az eredményes és érdemben lefolytatható eljárás érdekében.**

A Testület pályázatot nyújtott be a BKIK támogatásával az Európai Unióhoz a békéltető testületi eljárások népszerűsítése, a fogyasztók és vállalkozások edukációja érdekében megvalósuló tevékenység támogatására. A pályázat eredményhirdetése 2024 februárjában várható.

A békéltető testületi eljárások eredményessége kiemelkedő. A személyes meghallgatások során a fogyasztó a vállalkozás képviselőjével szemtől-szembe tud beszélni, panaszait elmondani és azzal, hogy a kommunikáció a békéltető testületi eljárásban személyessé válik, a felek nyitottabbá válnak a megegyezésre. A testületi tagok szakmai felkészültségének is köszönhetően az ügyek többségében egyezség születik a felek között, az egyezséggel végződő ügyekkel pedig egyértelműen a bíróságokat tehermentesíti a békéltető testület.

Az eljárás javításának egyik lehetősége a 2024. január 1-től bevezetésre kerülő online meghallgatások, mivel így a nem budapesti székhelyű vállalkozásokkal is legalább online keretben, de szemtől-szembe találkozhat a fogyasztó.

2023-ban a Budapesti Békéltető Testület **2281 hiánypótlást küldött ki, amelyből 881** esetben a kérelmező nem tett eleget a hiánypótlási felszólításnak.

Ha az érdemi határozatokat nézzük, akkor összesen 1565 egyezség, 3 kötelezés, 306 ajánlás, és 686 elutasítás született. Ezen adatok alapján azt látjuk, hogy **az érdemi ügyek esetében több mint 75 %-ban mindkét fél megalázkodásával zárultak az ügyek.**

A tavalyi 1175 egyezséghez képest 400-zal több egyezség született, 1565.

#### **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, ügypályák szerint. Megvitatjuk az adott hónap ügyeinek tapasztalatait, levonjuk a tanulságokat. Egyeztetünk jogszabályváltozásokról és jogértelmezési kérdésekről. A beszámolási időszakban a testület országos konferenciát rendezett a fogyasztóvédelem aktuális kérdéseiről, továbbá a Testület tagjai számára kétnapos szakmai továbbképzést tartott. November 13-án a BBT közel valamennyi tagja részt vett az **MVM Next Energiakereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság** által rendezett Fogyasztóvédelmi Roadshow-n, amelyen a legújabb energetikai kihívásokról adtak tájékoztatást.

#### **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.

Fenti kapcsolatoknak és ismeretáramlásnak köszönhetően 2023 nyarán benyújtásra került a BBT által kidolgozott pályázat, amellyel közvetlen, vissza nem térítendő uniós forrásra pályáztunk, a „Single Market Programme (SMP Consumers) Call for proposals for action grants to provide financial contributions to Alternative Dispute Resolution bodies designated by the EU Member States pursuant to the ADR Directive 2013/11/EU (SMP-CONS-2023-ADR)” közvetlen uniós forrásra *"Fostering the awareness of fair commercial practices through ADR tools within Hungary"* címmel.

A Budapesti Békéltető Testület uniós forrásbevonással megvalósítani kívánt kommunikációs projektjének elsődleges célja, hogy (1) egyértelműsítse, milyen esetekben lehet segítségét fordulni a békéltető testületekhez, (2) megkönnyítse a fogyasztók számára a hatékony és eredményes alternatív vitarendezési fórumhoz való hozzáférést, (3) elősegítse a fogyasztói tudatosság növelését, (4) támogassa a fogyasztóvédelmet és a nemzeti alternatív vitarendezési szervezetek nemzeti és uniós szintű hálózatba szervezését, valamint a nemzeti fogyasztóvédelmi és végrehajtó szervekkel való együttműködést.

A pályázat eredményéről az előzetes tájékoztatások alapján 2024. február 9-én értesítene bennünket.

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**