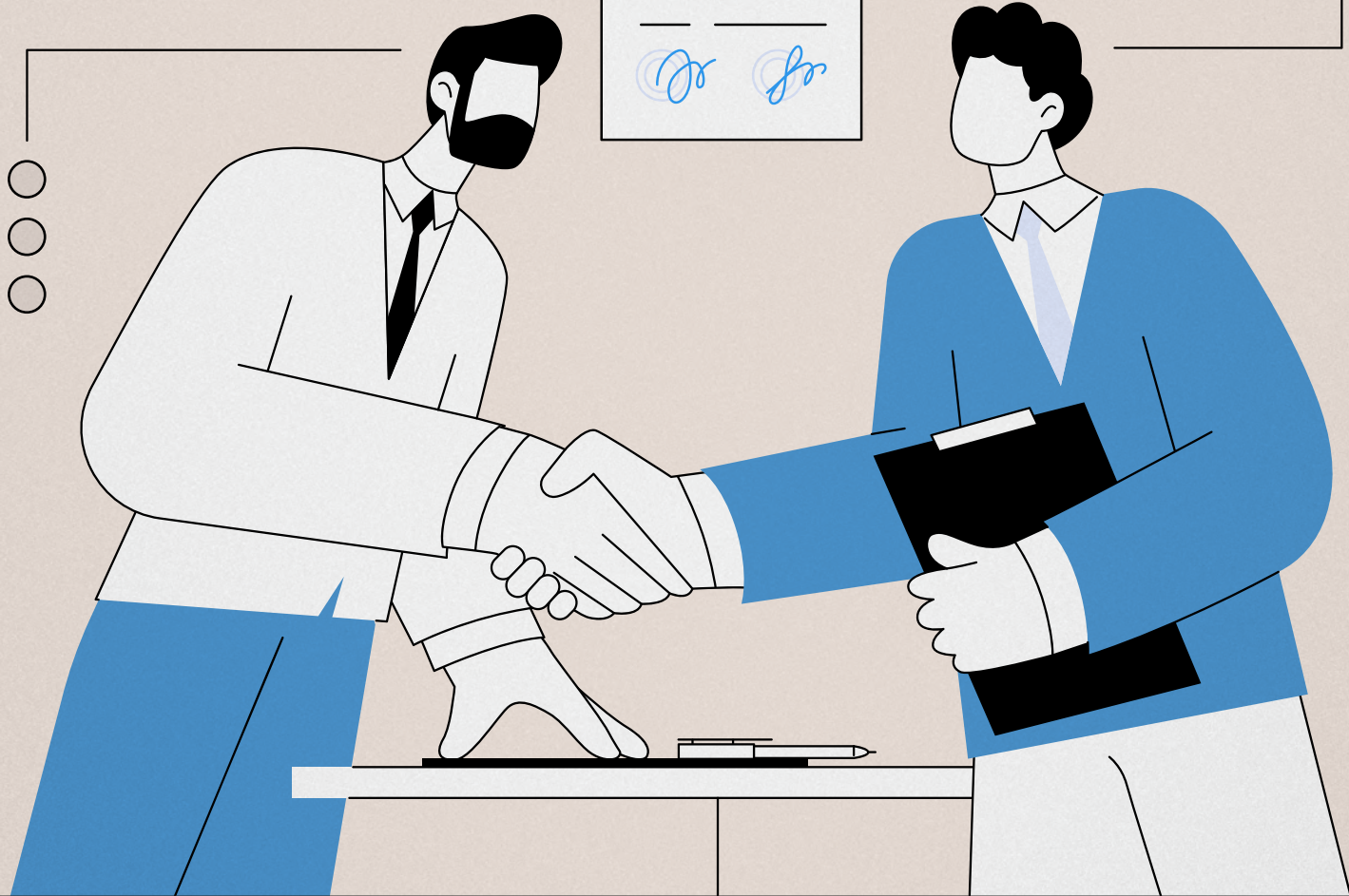
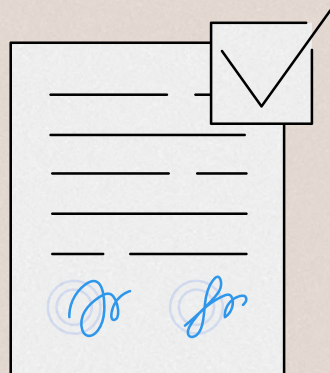


# SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Budapesti Békéltető Testület  
2024. évi tevékenységéről



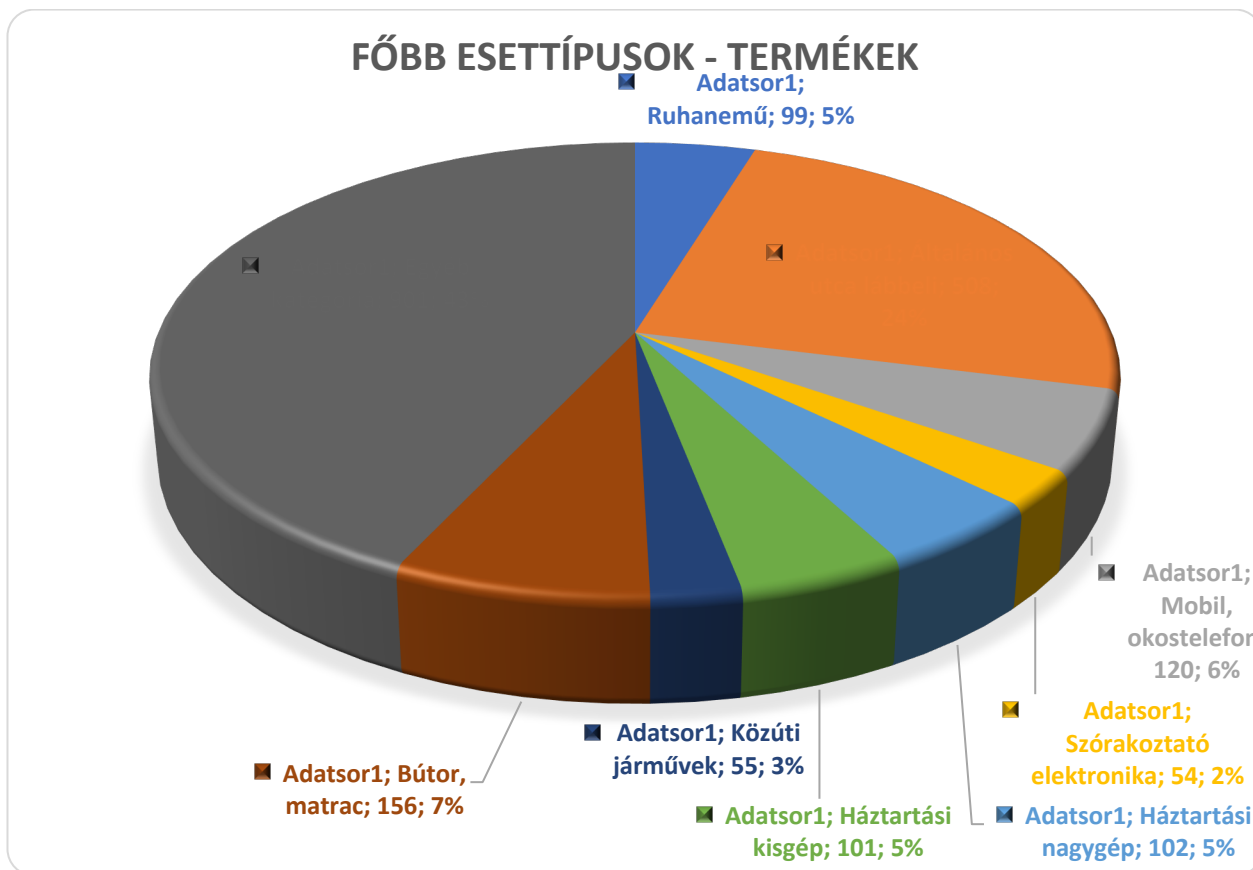
BUDAPEST, 2025. JANUÁR 20.

## Összefoglaló a Budapesti Békéltető Testület 2024-es tevékenységéről

### 1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

2024. január 1. és 2024. december 31. között a Budapesti Békéltető Testülethez összesen **4822 ügy érkezett**, továbbá **4725 ügyben hozott döntést a Testület**. E számok tükrében **168-cal több ügy érkezett és 194 üggyel többen hozott döntést a Testület 2024-ben az előző évhez képest**.

Az adatok ügytípusok szerinti megoszlását a következő ábrák foglalják össze százalékos és darabszám megoszlásban.



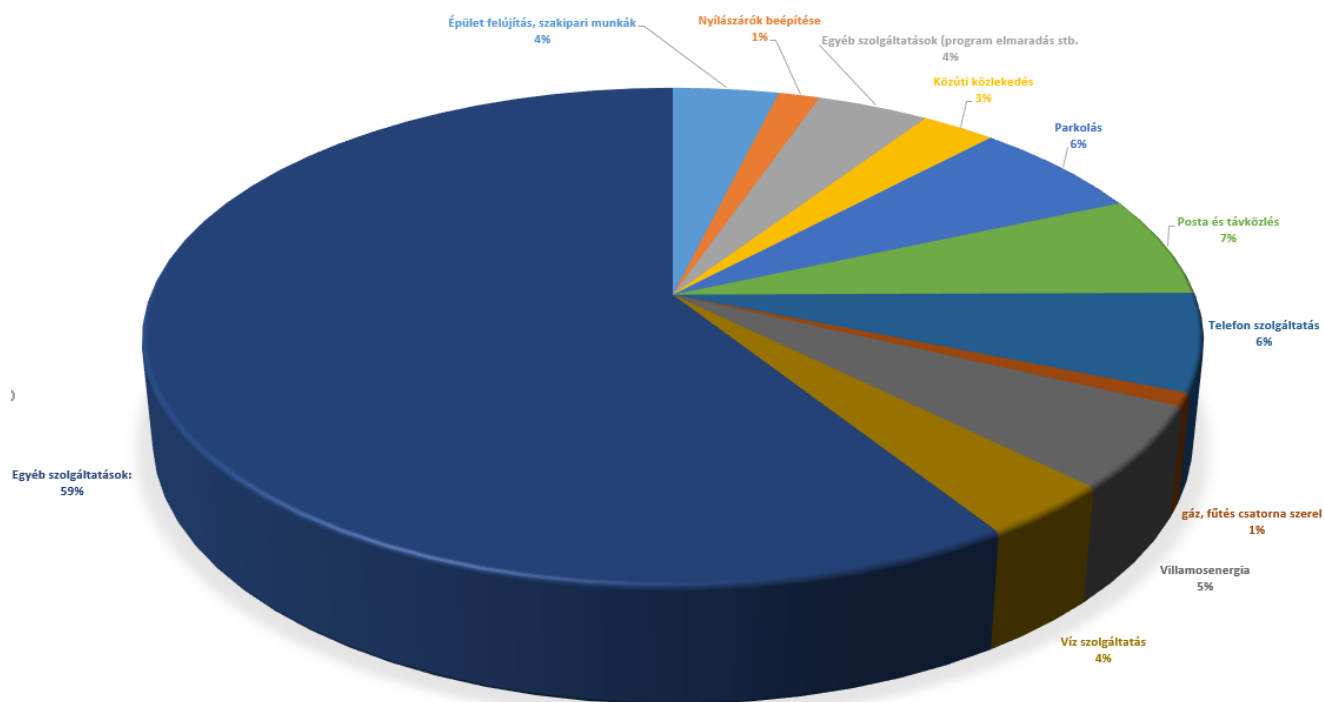
A termék kategórián belül az ügyek döntő része a **tartós fogyasztási cikkek**, ezek közül is legnagyobb arányban lábbelik, bútortok, matracok és műszaki cikkek a meghibásodása miatt indult.

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

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.

## FŐBB ESETTÍPUSOK - SZOLGÁLTATÁSOK



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

A **parkolási ügyek** továbbra is jelentős hányadát teszik ki az ügyeinknek. Gyakori probléma, hogy a parkolótársaságok nem gyakorolnak méltányosságot.

A **légitársaságokkal** szembeni a járatok törlése, késések miatti kompenzációs igények száma jelentős emelkedést mutatott 2024-ben.

A **közüzemi számlákkal kapcsolatos kifogásos** ügyekben sokszor csak arra van a fogyasztónak szüksége, hogy valaki személyesen elmagyarázza a számlaképet vagy az átalányszámlázás, az elszámoló számla lényegét.

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 diktálás és becslés alapján kiállított számlák keveredése egy éven belül.

Az **utazási irodákkal kapcsolatos ügyekben** továbbra is azon esetek száma a jelentős, amikor a fogyasztó nem azt a kategóriájú szállást kapta, mint amire befizetett, vagy épp a szállás, vagy all-inclusive ellátás minősége nem volt megfelelő.

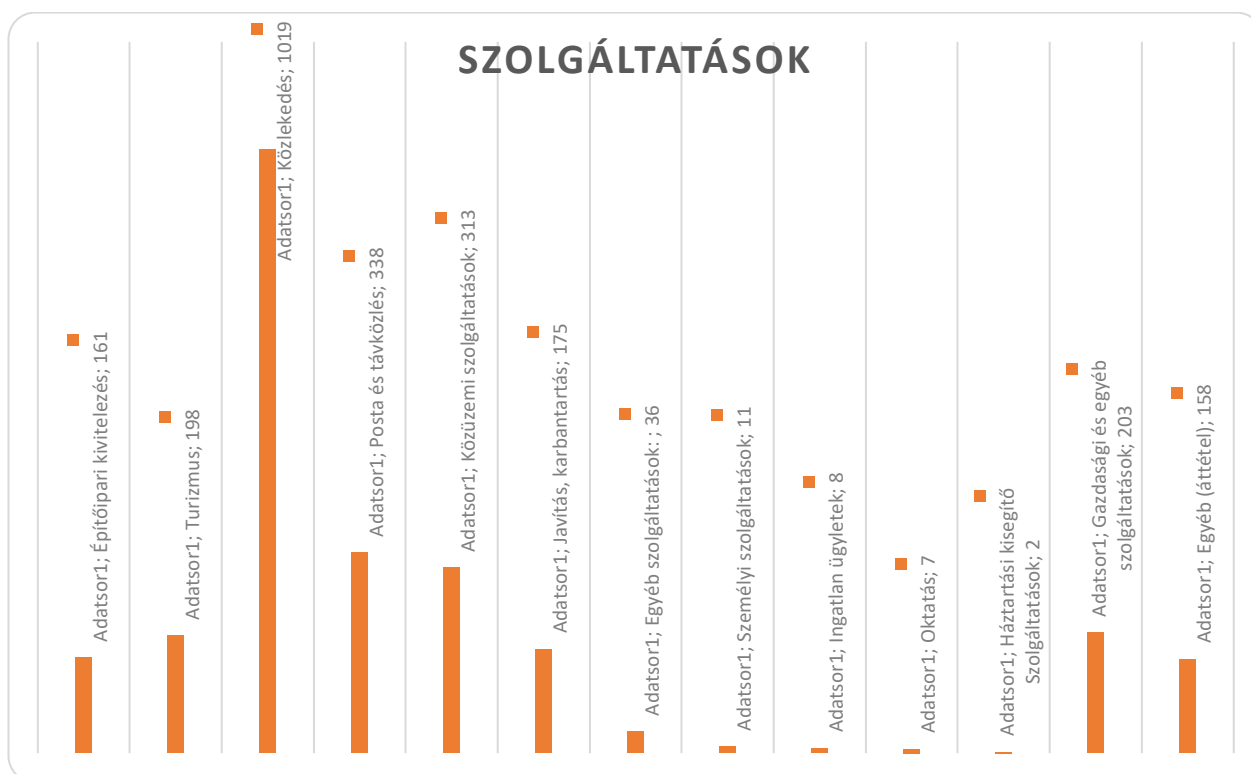
Számtalan panasz érkezett olyan a cégekkel szemben, amikor a fogyasztók szorult és sürgős javítási munkák miatt az interneten találnak rá egy vállalkozásra, amely gyors **javítási-szerelési, vagy épp duguláselhárítási** munkát ígér, aztán nagy összegű vállalkozási díjat számláznak ki pusztán a kiszállásért is.

Számottevő a különböző **koncertekkel és programokkal kapcsolatos panaszok**, amelyek során a rendezvény szervezői az alapvető koncerten való normális részvételi feltételeket nem biztosították a fogyasztók számára.

Érkeztek panaszok a **használt gépjármű adásvételi szerződéssel** összefüggésben jelentkező szavatossági igényekkel kapcsolatban is. Ezen esetekben sokszor vagy már javítási számla van és a teljes költséget kérik a fogyasztók vagy javítási árajánlat és annak a pénzbeli értékét kérik, nem javítást.

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

A **telefonszolgáltatások** esetében az tapasztalható, hogy a vállalkozások számlázási, szolgáltatásnyújtási tevékenységében fennakadások keletkeznek.



A fenti diagram alapján látható, hogy 2024-ben kiugróan magas volt a **közlekedéssel kapcsolatos ügyek száma**, melyeknek 70 %-át a **járatkésések és törlésekkel** kapcsolatos ügyek tették ki. Továbbá ide sorolandók a **parkolási ügyek** is.

Összességében azt láthatjuk, hogy jelentős eltolódás történt a **Szolgáltatások** ügycsoport felé (56 %, 2629 db) a **Termékek** ügycsoport (44 %, 2096 db) kárára.

*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.*

A **közüzemi szolgáltatásokkal** kapcsolatos kérelmek száma 2024. évben is jelentős volt. A kérelmek a **számlák korrekciójával, a nem szabályosnak minősített vételezés következményeivel, a szerződés felmondásával, kötbérfizetéssel, valamint különösen a hulladékszállítás körében a tulajdonosokra hárított – korábbi tulajdonos,**

bérlő, tulajdonostárs által kötött szerződéseken, illetve használaton kívüli ingatlanok esetében felhalmozódott – **tartozások vitatásával** volt kapcsolatos.

**A parkolási díj-, illetve bírság** megfizetésével kapcsolatos ügyekben az új parkolási övezetek, illetve a **fizetős parkolási időszak meghosszabbodásával, a kerületenként eltérő szabályozással** kapcsolatos, továbbá a **parkolási zónában, de nem kijelölt parkolási helyen** – akár szabálysértést megvalósítva, tiltott helyen – **történő parkolás esetén kiszabott bírságokat** vitató ügyek száma emelkedett.

**Az online vásárlások esetében** megnövekedett az **ismert webáruházak piacterein, de nem az üzemeltető vállalkozás, hanem más, jellemzően külföldi partnertől vásárolt termékekkel kapcsolatos jogviták száma.** A fogyasztók jelentős hányada abban a téves feltevésben rendeli meg és fizeti ki a termék vételárát, hogy az általa ismert, neves vállalkozástól vásárol. Ezen esetekben az igényérvényesítés, különösen külföldi eladó esetén hosszadalmassá válhat, és esetenként jelentős többletköltséget is jelent. Ugyancsak megnőtt a magyar nyelvű, de nem Magyarországon bejegyzett vállalkozások által üzemeltetett webáruházakban vásárolt termékek minőségével, jótállásával, szervizelésével, visszaküldésével kapcsolatos kérelmek száma. Jellemzően a fogyasztó ezen esetekben is abban a téves feltevésben rendelik meg és fizetik ki a termék vételárát, hogy magyar vállalkozástól vásároltak. Az online vásárlások és bizonyos szakipari munkák megrendelése továbbra is jelentős probléma, 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.**

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, továbbá a **kiszállításokkal – különösen az ünnepi időszakokban – kapcsolatos panaszok száma is.**

Valószínűsíthetően a 2024. január 1-jével bevezetett jogszabályi alávetéssel összefüggésben a panaszkezelési eljárások eredményesebb működése okán **csökkent az elektronikai cikkekkel, kis- és nagy háztartási gépekkel kapcsolatos jogviták száma.**

2024. nyarán az európai légtér rendkívüli leterheltsége és a légitársasági vállalatok feszített menetrendi tervezése jelentősen megnövelte a légiforgalomban a **járatkésések és a járatörrlések** számát, amely a fogyasztói tudatosság növekedésével párhuzamosan kihatással volt a Budapesti Békéltető Testületnél a **261/2004/EK Rendelet** alapján kezdeményezett fogyasztói jogviták számára. Megállapítható, hogy a **vállalkozások az eljárások során együttműködők** voltak, a Testület által bekért dokumentumokat csatolták. Rögzíthető, hogy amennyiben a vállalkozások az eljárás során nem tudták bizonyítani a mentesülésre okot adó rendkívüli körülmények fennállását, úgy majdnem minden eljárásban egyezségi ajánlatot tettek.

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.

*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.*

Még mindig jelentős azon ügyek száma, melyben nincs lehetőség érdemi eljárásra, a kérelmek nem pótoltt hiányossága (HPN) miatt. Megjegyzendő azonban, hogy a HPN határozatok száma 2023-ban 881 db volt, addig a 2024-ben 732 db. Ez jelentős csökkenésnek számít, ami annak is köszönhető, hogy egyszerűsítettük a nyelvezetét az online kérelembeküldő felület kitöltendő sorainak (lásd: <https://bekeltet.bkik.hu/urlap/kerelem-online-benyujtasa>). Úgy fogalmazunk és olyan példákat is hozunk, amely segíti a fogyasztókat teljes kérelem benyújtásában. Például: „*Milyen bizonyítékokkal, dokumentumokkal és információkkal tudja alátámasztani a jogsértést (pl.: szerződések, számlák, fotók, tájékoztatók, postai vagy elektronikus levelezések és egyéb olyan dokumentumok, amelyek igazolják, hogy megpróbálta közvetlenül rendezni vitáját az érintett vállalkozással)?*”.

**A Testület minden fórumon** (honlapján, közlemények, nyilatkozatok, interjúk útján a nyomtatott és elektronikus sajtóban, közösségi média felületén) rendszeresen tájékoztatta a fogyasztókat 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 által az Európai Unió elnyert **FAIRCOMADR pályázat keretében mind a fogyasztóknak, mind a vállalkozásoknak tájékoztató és szakmai rendezvényeket tartott 2024. évben. Kiemelten a középiskolai tanulók és a nyugdíjas korosztály számára 2-2 előadást, valamint 1-1 tájékoztató füzetet készített a Testület.**

A **FAIRCOMADR pályázat égisze alatt készült el a békéltető testületi eljárás ügymenetét bemutató kisfilm, lásd: <https://www.youtube.com/watch?v=89FZ7yNQOqI>**

Továbbá két Fogyasztóvédelmi kisokos is született, az egyik fiataloknak az online vásárlás kapcsán, a másik a nyugdíjasokra fókuszálva az őket érintő vásárlási szokások során felmerülő helyzetre.

**Fogyasztóvédelmi kisokos 1.: [https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2025-01/BBT\\_Fogyasztovedelmi\\_kisokos\\_no1\\_fogyasztoi\\_jogok.pdf](https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2025-01/BBT_Fogyasztovedelmi_kisokos_no1_fogyasztoi_jogok.pdf)**

**Fogyasztóvédelmi kisokos 2.: [https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2024-12/BBT\\_Fogyasztovedelmi\\_kisokos\\_no2\\_online\\_vasarlas.pdf](https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2024-12/BBT_Fogyasztovedelmi_kisokos_no2_online_vasarlas.pdf)**

A telefonos, személyes ügyfélszolgálaton túl, hetente egyszer, ingyenes, **személyes jogi tanácsadást** is biztosítunk.

Szakmai együttműködés keretében, különösen a közműszolgáltatók esetében **konferenciák, szakmai napok** szervezésével igyekeztünk a gyorsan változó jogszabályi háttér értelmezésében az együttműködést növelni.

**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: 1921 db. 40,65% megalapozatlan: 738 db. 15,62%

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

- i. egyezség, 1727 db. 36,55%
- ii. kötelezés, 108 db. 2,28%
- iii. ajánlás, 86 db. 1,82%
- iv. elutasítás, 714 db. 15,11%
- v. megszüntetés, 1918 db. 40,59%
- vi. áttétel
  - i. hatáskör miatt 157 db. 3,32%
  - ii. illetékesség miatt 15 db. 0,31%

**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, **465 db 24,24%***

*b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, **27 db 1,40%***

*c) az eljárás folytatása lehetetlen, **154 db 8,02%***

*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, **24 db 1,25%***

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

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

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

*aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak, **11 db 0,57%***

*ab) közzvetítői eljárást indítottak, **0 db 0,00%***

*ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, **3 db 0,15%***

*b) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphól származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, **22 db 1,14%***

*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 **127 db 6,62%***

*Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására **219 db 11,41%***

*e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette. 732 db 38,16%*

*Egyéb 134 db 6,98%*

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 eleget tenni a fogyasztó a teljes iratanyag becsatolására. Egyre gyakoribb, amikor valamilyen **közösségi médiafelületen** (pl. Facebook vagy Instagram) **felugró hirdetésre kattintva rendel meg egy terméket** a fogyasztó. Ezekben az esetekben az eladóról semmit nem tudunk, maximum a futárcég raktáráig lehet visszakövetni a termék útját a fogyasztóhoz. Van olyan eset, hogy nem rendelkezik a termék számlájával. Számos a csaló, megtévesztő webáruház, amelynek oldalán a vállalkozás adatai nincsenek feltüntetve, maximum egy telefonszám, amelyen szintén nem elérhető a vállalkozás. Rendszeres a már szünetelő egyéni vállalkozás vagy megszűnt cégek esete is.

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 rendezik a felmerülő konfliktust a felek. Ezen eseteket a testület közrehatására létrejött megállapodásoknak tekintjük. A 2024. január 1-jével életbe lépett szabályok, különösen a 200.000 forint alatti kötelező alávétel nagyban előmozdította ezen ügyek számát.

*d) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 1114 db. 23,57%*

*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 alapról származó ugyanazon jog iránt békéltető testület előtt eljárást indítottak: 11 db. 0,98%
  - A felek között ugyanabból a ténybeli alapról származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárást indítottak: 0 db
  - A felek között ugyanabból a ténybeli alapról származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak: 3 db. 0,27%
  - A felek között ugyanabból a ténybeli alapról származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor: 22 db. 1,97%
  - A jogvita komolytalan vagy zaklató jelleg: 0 db
  - A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának: 127 db. 11,40%
  - Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására: 219 db. 19,66%
- fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette: 732 db. 65,70%

*f) az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): szolgáltatás: 2629 db. 55,64%, termék: 2096 db. 44,36 %*



*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 BBT-nek jelenlegi apparátusával nincsen kapacitása az ajánlások, kötelezések és egyezségek vállalkozások általi teljesítésének utánkövetésére, a fogyasztók vagy a vállalkozások önkéntes visszajelzését leszámítva.

Ez számokban kifejezve ajánlást teljesítése: 6 db, ajánlást nem teljesítése: 9 db, kötelezést teljesítő: 4 db, kötelezést nem teljesítő: 2 db.

A Testület 2024-ben 108 kötelezést hozott, ebből 34 esetben fizette be a vállalkozás az eljárási költséget. Ebből arra tudunk következtetni, hogy ebben a 34 ügyben a fogyasztó részére is teljesítette a határozatban foglaltakat.

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 30-35 napon belül kiírásra kerültek a meghallgatási időpontok és 65-75 napon belül lezárultak az eljárások. Az eljárások átlagos időtartama kb. 75 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 rendezni a kialakult jogvitát. **2024. évben 10 %-kal nőtt az egyezséggel záródó ügyek száma.**

Amennyiben a fogyasztók javára szóló döntéseket (egyezség, kötelezés, ajánlás, visszavonás és megállapodás az eljárás megszüntetésében) viszonyítjuk az összes érdemi döntéshez, akkor azt látjuk, hogy az esetek **77 %-ban a fogyasztó javára született döntés.**

Az egyezség, visszavonás és megállapodás az eljárás megszüntetésében megállapodtak esetköröket nézzük, akkor **71 %-ban olyan döntés született amely mindkét fél megalégedésével zárta le a jogvitát.**

Fenti adatok alapján kijelenthető, hogy a békéltető testületi eljárások eredményessége kiemelkedő.

A 2024. január 1-jétől bevezetésre került online meghallgatások, amely keretében a nem budapesti székhelyű vállalkozásoknak is legalább online részt kell venniük a meghallgatáson, hozzájárult, hogy a felek jobban megértsék egymás álláspontját.

2024-ben a Budapesti Békéltető Testület **1900 hiánypótlást küldött ki, amelyből 732** esetben a kérelmező nem tett eleget a hiánypótlási felszólításnak. Edukációs munkánknak hála a hiánypótlások száma 20 %-kal csökken 2023. évhez képest, továbbá 16 %-kal csökkent azon fogyasztók száma, akik a hiánypótlási felszólításra nem válaszoltak.

**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 kéthavi rendszerességgel tart belső továbbképzést, Testületi ülést a tagoknak. Ezen alkalmakkor áttekintjük a fogyasztóvédelmi joganyag változásait, ügýtípusokra vonatkozó közös álláspontot dolgozunk ki. Megvitatjuk az adott időszak ügyeinek tapasztalatait, levonjuk a tanulságokat. Egyeztetünk jogszabályváltozásokról és jogértelmezési kérdésekről. A beszámolási időszakban a testület országos továbbképzést rendezett a fogyasztóvédelem aktuális kérdéseiről békéltető testületi tagoknak, valamint fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró kormányhivatalok munkatársainak.

November 19-én a BBT tagja részt vettek az **MVM Next Energiakereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság** által rendezett Fogyasztóvédelmi Roadshow-n, amelyen a közműszolgáltatásokat érintő legújabb joganyagról adtak tájékoztatást. Hasznos diskurzus alakult ki a résztvevők és az MVM képviselői között.

**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 az *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 (FAIRCOMADR)"* 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 BBT „Fostering the awareness of fair commercial practices through ADR tools within Hungary (FAIRCOMADR)” (A tisztességes kereskedelmi gyakorlatok előmozdítása az alternatív vitarendezés eszközeivel Magyarországon) című, 24 hónap alatt megvalósítandó (2024. április 15–2026. április 14.) pályázata kiváló, 99%-os értékeléssel elnyerte az Európai Unió támogatását, amelyről a Testület 2024. februárjában kapott tájékoztatást, és amelynek implementációja 2024. április 15-én kezdődött meg.

**Az elnyert támogatási összeg: 122 200 euró.**

**A FAIRCOMADR projekt csapatát 9 fő alkotja:** rajtuk kívül a program különböző moduljaiban a projekthez a BBT további tagjai, valamint külső szakértők és gyakorlati szakemberek is csatlakoznak; A projekt hatékonyságának és koherenciájának növelése, a szakmai minőség biztosítása és a program céljainak elérése érdekében a megbízott előadók prezentációkat tartanak a workshopok, konferenciák, különböző oktatási modulok és a békéltető testületi munkatársak képzése során.

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. Negyedévente tart egyeztetés online és évente kétszer offline találkozót.

**Dr. Inzelt Éva Veronika sk.  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület**