

Égbe szökött számok a békéltetésben

Kiugróan magas volt a repülő járatkésésekkel és -törlésekkel kapcsolatos ügyek száma a Budapesti Békéltető Testület 2024-es eljárásaiban.

Budapest, 2025. február 4. - **2024-ben összesen közel 1,7 milliárd forint ügyértékben született döntés, 10 százalékkal nőtt az egyezséggel záródó ügyek száma, 71 százalékban pedig olyan végeredmény jött létre, amely mindkét fél, a fogyasztó és a vállalkozás megelégedésével zárult. A Budapesti Békéltető Testülethez beadott kérelmek tekintetében kiugróan magas volt a járatkésésekkel és -törlésekkel kapcsolatos panaszok száma.**

A Testület érdemi eljárásai – a korábbi évekhez hasonlóan – eredményesek és megvalósítják a jogszabály által megfogalmazott alapcél: ingyenesen, gyorsan, hatékonyan, a felek valós érdekeinek figyelembevételével, elsődlegesen a felek megállapodásával rendezi a kialakult jogvitát. 2024-ben összesen 4822 kérelem érkezett a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara (BKIK) által működtetett Budapesti Békéltető Testülethez (BBT), amelyből 4725 zárult le az év végéig, az eljárások átlagos időtartama 75 nap volt. A Testülethez érkezett ügyek száma, és az ügyekben hozott érdemi döntések számai is meghaladta előző évit. Jelentős eltolódás történt a szolgáltatások ügcsoport felé (az ügyek 56 százaléka, 2629 db) a termékek ügcsoportról (44 %, 2096 db).

A szolgáltatások körében a posta és távközlési, a telefonszolgáltatással kapcsolatos, valamint a különböző közüzemeket (víz, gáz, villany) érintő kifogások voltak többségben. A parkolási ügyek továbbra is jelentős hányadát teszik ki a BBT ügyeinek. A légitársaságokkal szembeni kompenzációs igények száma jelentős emelkedést mutatott 2024-ben. A járatok törlése, vagy késése miatt indított ügyeket nagyrészt az európai légtér 2024. nyarán bekövetkezett rendkívüli leterheltsége és a légitársasági vállalatok feszített menetrendi tervezése eredményezte.

Számtalan panasz érkezett olyan interneten talált cégekkel és vállalkozókkal szemben is, amelyek gyors javítási-szerelési, vagy épp duguláselhárítási munkát ígérnek, aztán nagy összegű vállalkozási díjat számláznak ki pusztán már a kiszállásért is, kihasználva a fogyasztók szorult helyzetét és a sürgős javítási igényt.

A tartós fogyasztási cikkek, ezek közül is legnagyobb arányban lábbelik, bútortok, matracok és műszaki cikkek a meghibásodása miatt indult, de kiemelt helyet foglalnak el az okoseszközök (okosóra, mobiltelefon), szórakoztató elektronikai eszközök (számítógép, laptop, tablet), kisebb és nagyobb háztartási gépek miatti panaszos ügyek is. Továbbra is gyakoriak voltak a használt autóval kapcsolatos szavatossági igények.

Jelentősek voltak a webshopon keresztül vásárolt, nem megfelelő minőségű termékek miatti szavatossági igények. Az online vásárlások esetében továbbra is jelentős probléma, hogy a fogyasztók nem kapnak tájékoztatást a webáruházat működtető, vagy a szolgáltatás nyújtó vállalkozás nevről, székhelyéről, adó-és/vagy nyilvántartási számáról. Ezeknek az adatoknak a hiánya megnehezíti és az esetek jelentős részében ellehetleníti a fogyasztói jogérvényesítést.



A Budapesti Békéltető Testület hitvallása, hogy a fogyasztókat folyamatosan tájékoztatni, edukálni kell jogaikról, az igényérvényesítés módjáról, illetve az ezzel kapcsolatos kötelezettségekről és a határidőkről. Ezt a célkitűzést támogatja a BBT [“FAIRCOMADR: A tisztességes kereskedelmi gyakorlatok előmozdítása az alternatív vitarendezés eszközeivel Magyarországon”](#) nevezetű nyertes pályázata. Ennek keretében a BBT uniós forrásbevonással nagy erővel dolgozik azon, hogy egyértelműsítse, hogy milyen esetekben lehet segítségért fordulni a békéltető testületekhez, megkönnyítse az eljárást a fogyasztók számára és elősegítse a fogyasztói tudatosság növelését. Célja továbbá, hogy támogassa a fogyasztóvédelem és a nemzeti alternatív vitarendezési szervezetek nemzeti és uniós szintű hálózatba szervezését, valamint a nemzeti fogyasztóvédelmi és végrehajtó szervekkel való együttműködést.

A FAIRCOMADR pályázat égisze alatt készült el egy [békéltető testületi eljárás ügymenetét bemutató animációs videó](#), 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](#).

A békéltető testületekről

A szakmailag független békéltető testületeket a vármegyei és fővárosi kereskedelmi és iparkamarák működtetik. Hatáskörük a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése, céljuk a felek közötti egyezség elősegítése – egyezség hiányában az eljáró tanácsok döntést hoznak: ajánlást, kötelezést, elutasítást vagy megszüntetést. A békéltetés hazánkban az alternatív vitarendezés legsikeresebb ága. Mindez a felek együttműködésén és autonómiáján, a testületi tagok szakmai hozzáértésén, méltányos és értő jogalkalmazásán, valamint a testületek széles körű felvilágosító munkáján alapszik. Utóbbi céllal a BBT [honlapján](#) és Facebook-oldalán számos információt, ajánlást oszt meg.

2024-től az aktuális jogszabályváltozások értelmében országosan 8 régiós békéltető testület működik, amelyek a fogyasztói jogviták rendezését szorgalmazó meghallgatásokat a főszabály értelmében online rendezik, és 200 ezer forint alatti, megalapozott fogyasztó igények esetében bírósági ítéletekkel megegyező érvényű kötelezést hozhatnak.

Ezek az újítások számos ponton segítik az alternatív vitarendezési eljárások sikerességét. Így például az online meghallgatások keretében a nem budapesti székhelyű vállalkozásoknak is legalább online részt kell venniük a meghallgatáson, amely hozzájárul ahhoz, hogy a felek jobban megértsék egymás álláspontját. A tavalyi év tapasztalatai azt mutatják, hogy a Budapesti Békéltető Testülethez segítségért forduló fogyasztók közül néhányan már viszonylag tudatosak a kötelezés lehetőségével kapcsolatban, de a legtöbben még mindig úgy érkeznek, hogy nem ismerik az eljárás legalapvetőbb kereteit. Az együttműködési hajlandóság a vállalkozások részéről egyértelműen pozitív irányba változott.



