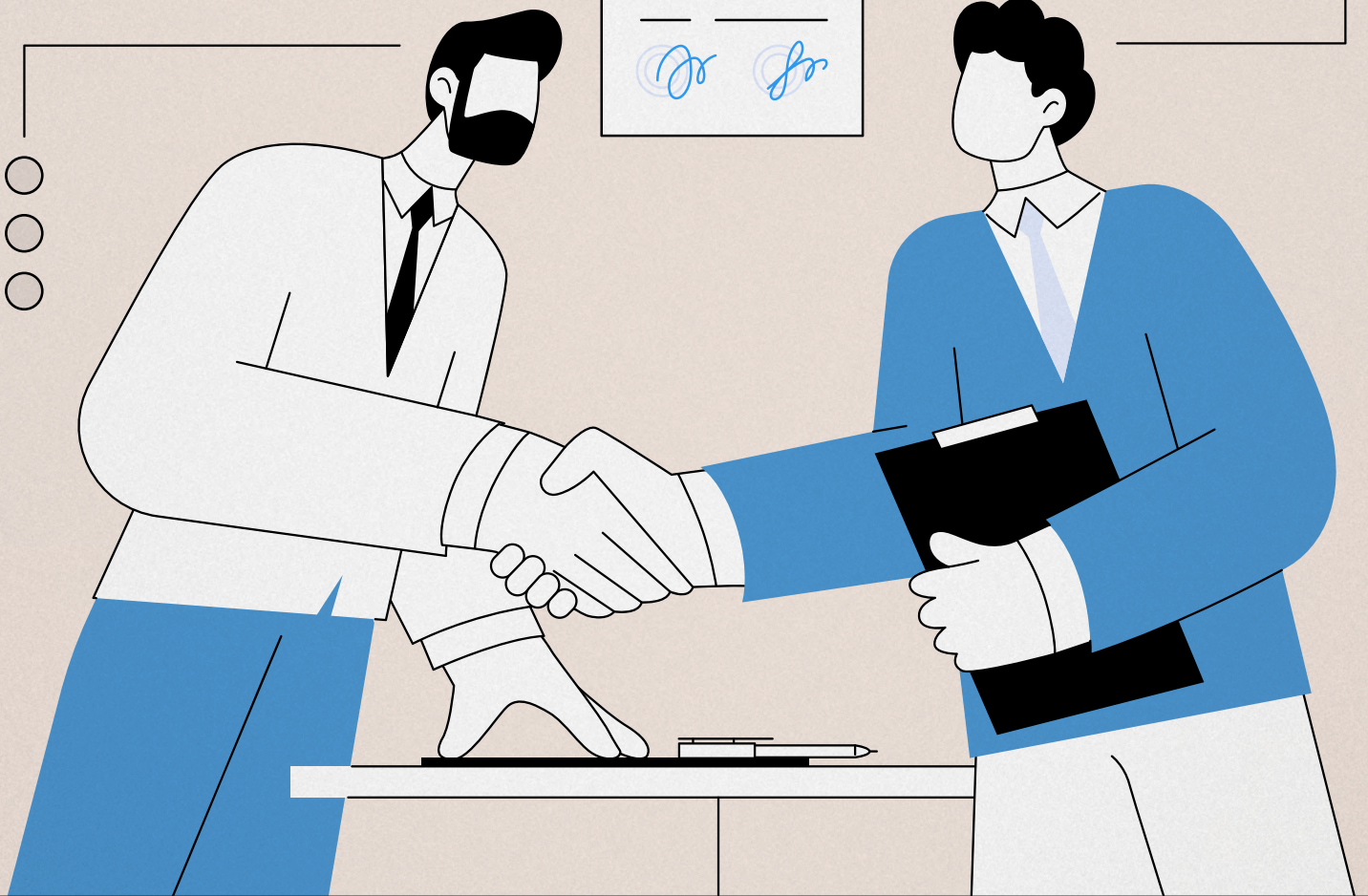
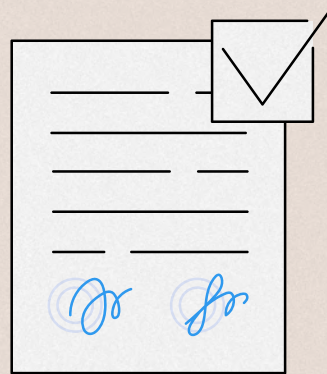


SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Budapesti Békéltető Testület
2025. évi tevékenységéről



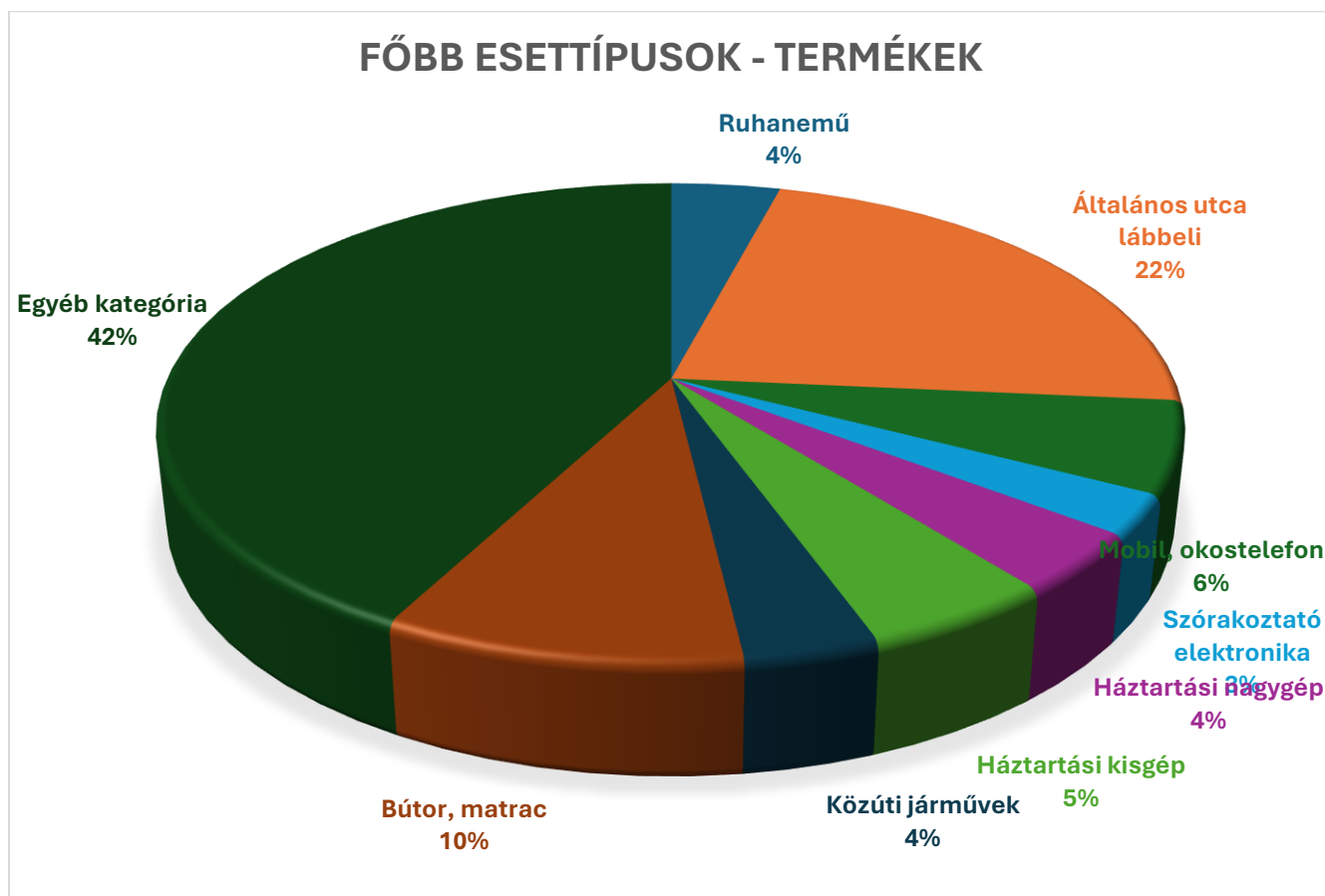
BUDAPEST, 2026. JANUÁR 20.

Összefoglaló a Budapesti Békéltető Testület 2025. évi tevékenységéről

1) Kérem, adja meg a beérkezett kérelmek számát.

2025. január 1. és 2025. december 31. között a Budapesti Békéltető Testülethez összesen **5596 ügy érkezett**, továbbá **5276 ügyben hozott döntést a Testület**. E számok tükrében **774-gyel több ügy érkezett és 551 üggyel többen hozott döntést a Testület 2025-ben az előző évhez képest**. Ez több mint **13 %-os ügyemelkedés mind a beérkezett, mind a lezárt ügyek tekintetében**.

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



Az ügyek döntő része **tartós fogyasztási cikkek**, ezek közül is legnagyobb arányban lábbelik, bútortok, matracok és műszaki cikkek meghibásodása miatt indult.

Az online vásárlások esetében ismételten emelkedett az ismert webáruházak piacterein, de nem az üzemeltető vállalkozás, hanem más, jellemzően külföldi partnertől vásárolt termékekkel kapcsolatos jogviták száma.

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, elszívó, fűnyíró, stb.).

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



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.

A **légitársaságokkal** szembeni a járatok törlések, késések miatti kompenzációs igények, elveszett csomagokkal kapcsolatos panaszok, nem működő online check-in-ből eredő viták továbbra is jelentős ügyszámot képviselnek.

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 (mellék mérő, 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.

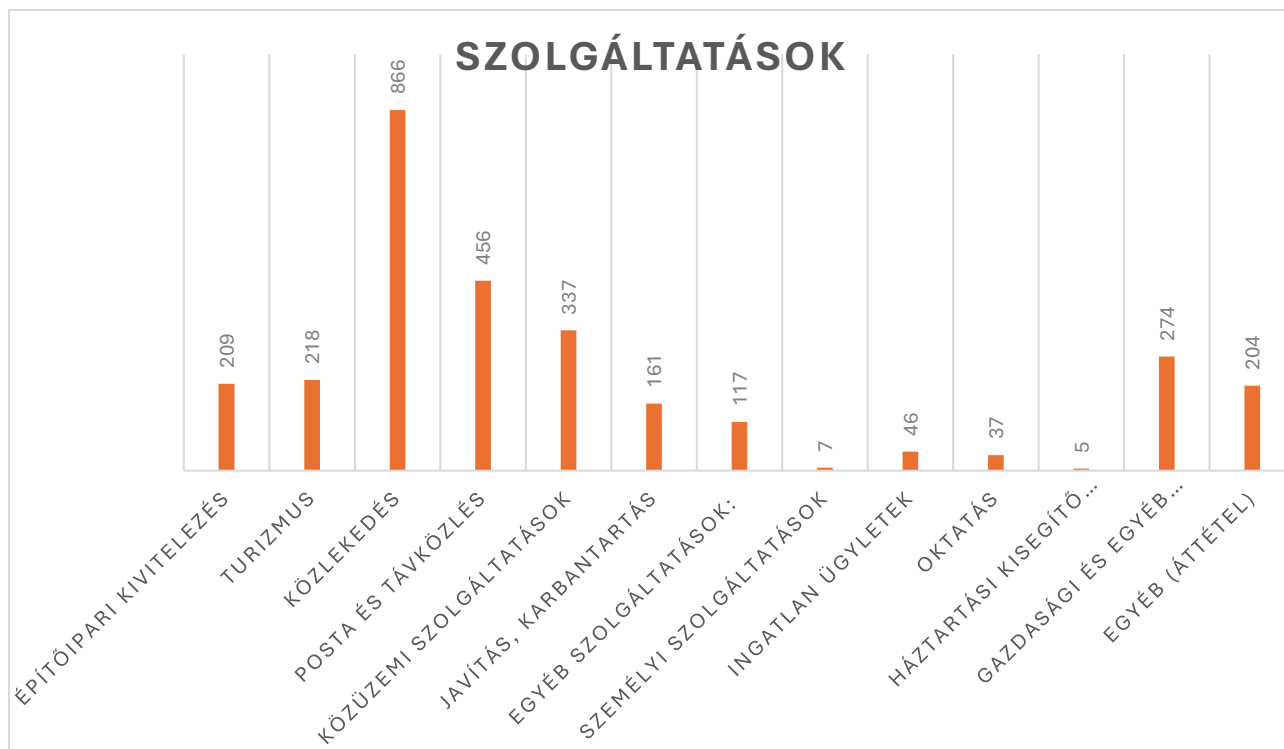
Számtalan panasz érkezett olyan a cégekkel szemben, amikor a fogyasztók szorult és sürgős javítási munkák miatt az interneten találnak rá egy vállalkozásra, amely gyors **javítási-szerelési, vagy épp duguláselhárítási** munkát ígér, aztán nagy összegű vállalkozási díjat számláznak ki pusztán a kiszállásért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

Érkezenek panaszok **használt gépjármű adásvételi szerződéssel** összefüggésben jelentkező szavatossági igények. 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 diagramm alapján látható, hogy 2025-ben is kiugróan magas volt a **közlekedéssel kapcsolatos ügyek**, melyeknek több mint felét 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 % 2937 db) a Termékek ügycsoport (44 %, 2339) 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.*

Az online vásárlások esetében ismételten emelkedett az **ismert webáruházak piacerein**, 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. Az előző évekhez képest több, online piacteret üzemeltető vállalkozással találkoztunk. 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 esetén továbbra is jelentős probléma, hogy a fogyasztók nem kaptak tájékoztatást a **webáruházat működtető vállalkozás nevről, székhelyéről, adó-és/vagy nyilvántartási számáról, mely adatok hiánya megnehezíti az esetek jelentős részében ellehetetleníti a fogyasztói jogérvényesítést**, továbbá sok esetben **nem is webáruházban, hanem Facebookon, TikTok-on keresztül találhatnak rá a fogyasztók a termékekre és itt adják le a rendelésüket ismeretlen vállalkozásnak.**

Megnövekedett a **csomagokat kiszállító futárcégekkel** szemben indított ügyek száma, ahol nem a megrendelt áru került a boxba, vagy sérült volt a csomagolása, vagy nyomtalanul elveszett a csomag és az ezzel kapcsolatos ügyintézés nehézkes és időigényes volt a fogyasztók számára. Megjelentek az **ételkiszállító futárcégekkel** szembeni panaszos ügyek is.

A **közüzemi szolgáltatásokkal** kapcsolatos kérelmek száma 2025. évben is jelentős volt. A kérelmek a **számlák korrekciójával, a nem szabályszerű 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. Emelkedett a **lakossági napelem-rendszerek (HMKE) elszámolásával, működésével, beüzemelésével** kapcsolatos jogviták száma.

A **parkolási díj-, illetve bírság** megfizetésével kapcsolatos ügyek továbbra is jelentős számot képviselnek a Testülethez benyújtott kérelmek körében. Elsősorban a parkolási zónák applikáción keresztüli téves megválasztása, továbbá a nem vagy nem jól működő automaták miatt késedelmesen megváltott parkolási jegyek, illetve a meghosszabbodott díjfizetési időszakok esetén kiszabott bírságokat vitató ügyek száma emelkedett.

Megnövekedett az **esztétikai kezelésekkal, fodrásszattal, kozmetikai kezelésekkal** és termékek minőségével kapcsolatos jogviták száma. Ezen ügyek esetében gyakori, hogy a fogyasztók nem kapnak számlát, gyakorta a vállalkozó/vállalkozás cégszerű adatait sem ismerik.

A Budapesti Békéltető Testület 2025-ben is jelentős feladatot látott el **a légiközlekedéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogviták békés rendezése területén.** Azonban az előző évhez képest a fogyasztói jogviták tárgyát vizsgálva megállapítható, hogy **jelentősebb belső átrendeződés történt.** Amíg az előző évben a járatkésések, illetve járat törlések miatti jogviták domináltak, addig **2025-ben teret nyertek az online utasfelvétellel, a poggyászfelvételi pótdíjjal, a poggyászkárokkal, továbbá egyéb számlázási problémákkal kapcsolatos jogviták.** A fenti változás részben a javuló légiirányítás miatti járatkésések és –törlések számának csökkenésére, valamint a légiközlekedést lebonyolító vállalkozások fogyasztóbarátabb panaszkezelési rendszerére vezethető vissza. Ennek ellenére ki kell emelni, hogy 2025-ben bizonyos desztinációk tekintetében a geopolitikai kockázat jelentőssé válása miatti járat törlések nagyobb mennyiségű fogyasztói jogvitát keletkeztettek, de ez az általánosan kirajzolódó tendenciát nem befolyásolta.

A járatkésések és –törlések esetében rögzíteni kell azt a tapasztalatot, hogy a fogyasztók nem csak a 261/2004 EK rendelet alapján járó általánymegbíztatás (250, 400, 600 EUR) tartottak igényt, hanem a késések, törlések miatt felmerült költségeiknek a megtérítésére is. Itt fel kell hívni a figyelmet, hogy amíg az általánymegbíztatás esetében a bizonyítási teher a vállalkozásokat terheli (annak igazolása, hogy a járatkésés, járat törlés okát rendkívüli körülmény okozta-e), addig a felmerült költségek tekintetében a fogyasztónak kell igazolni a költségek tényleges felmerülését és azoknak az indokoltságát. A lefolytatott eljárások alapján ki kell hangsúlyozni, hogy **a fogyasztó oldaláról csak akkor lesz sikeres a bizonyítás, ha az igényelt költségek megtérítését a költségek tényleges megfizetését igazoló számlákkal teszik meg.** Banki kivonatokkal, fizetési bizonylatokkal történő igazolás nem elegendő, mert ezek a bizonylatok a ténylegesen megvásárolt szolgáltatás, vagy termékvásárlás tartalmát nem igazolják hitelt érdemlően, miközben a vállalkozásoknak csak az ésszerű költségek megtérítésére áll fenn kötelezettségük.

A fenti ügytípusok esetében megtartott meghallgatások között kiemelkedő volt egy külföldi tulajdonban álló jelentős légitársasággal szemben megindított békéltetői eljárás. A fogyasztói jogvita alapját a korábban már említett geopolitikai kockázat miatti járat törlés képezte. A fogyasztói oldal az általánymegbíztatást, az alternatív utazási költségek és egyéb felmerült költségek megtérítését kérte. A vállalkozás a meghallgatás előtt benyújtott válasziratában fenntartotta a korábban már kialakított elutasító álláspontját, nem tett egyezségi ajánlatot. A fogyasztói oldal

és a vállalkozás magyarországi képviselte személyesen jelent meg, a vállalkozás egyik európai vezetője pedig online vett részt a meghallgatáson. A több mint két órát tartó tárgyalás sok elemében a klasszikus mediáció jellemzőit mutatta. Számos szünet elrendelése és a felek belső egyeztetése után a jogvita egyezséggel zárult, aminek eredményeképpen még ebben az évben a fogyasztói oldal megkapta az egyezségben rögzített jelentős összeget.

Az **online utasfelvétellel** kapcsolatban kialakult jogviták alapvető jellemzője, hogy a fogyasztó az utazása előtt valamilyen okból az utasfelvételt nem tudja online elvégezni, így ennek következtében azt a repülőtéren kell elvégeznie pótdíj megfizetése ellenében. A fogyasztói kérelmek ezeknek a pótdíjaknak a visszatérítésére irányulnak. Rögzíteni kell, hogy a pótdíjak visszatérítésére csak olyan esetben nyílik lehetőség, amikor a vállalkozás érdekkörében merültek fel azok az okok, amelyek megakadályozták a fogyasztó online úton történő utasfelvételét. A lefolytatott eljárások során a vállalkozások tudták bizonyítani álláspontjukat, azonban itt is ki kell emelni a fogyasztói ellenbizonyítás fontosságát. Voltak olyan ügyek, amelyek során a fogyasztó sikeresen tudta igazolni (pl. képernyőképekkel), hogy a vállalkozás rendszerében felmerült ok miatt volt sikertelen az online utasfelvétel.

Hasonló bizonyítási problémák merülnek fel a **poggyászfelvételi pótdíjjal kapcsolatos** fogyasztói jogviták esetében. Az ilyen típusú ügyek alaptényállása, hogy a fogyasztó beszállása során a földi kiszolgáló személyzet a fogyasztó poggyászát túlméretesnek ítéli, és ezért pótdíj kiszabását írja elő. Ennek meg nem fizetése esetében a beszállás megtagadható, ami fokozottabb lelki állapotot okozhat a fogyasztónál. Itt kell megjegyezni, hogy amennyiben a fogyasztó a beszállás során megsérti az előírt etikai normákat, a vállalkozás megtagadhatja a beszállást, amely további bonyodalmakhoz vezethet. Rögzíthető, hogy a fogyasztó akkor tudja sikeresen a poggyászfelvételi pótdíj egy részét visszaigényelni a vállalkozástól, ha tényszerűen tudja igazolni, hogy a poggyászának mérete megfelelt az előírásoknak. Az ilyen ügyek elbírálásában komoly segítséget jelentenek a helyszínen rögzített fénykép- és videófelvevételek.

Végül, de nem utolsósorban a 2025-ös évvel kapcsolatban meg kell említeni, hogy az **online vitarendezési platform** 2025. július 20-i megszűnte után is a Budapesti Békéltető Testület lehetőséget biztosít a légitársasággal kapcsolatos nemzetközi fogyasztói jogviták rendezésére és ezzel biztosítja állampolgárságtól függetlenül a fogyasztóknak a méltányos és korrekt eljárást.

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 pótolta hiányossága miatt. **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 Uniótól elnyert **FAIRCOMADR pályázat keretében mind a fogyasztóknak, mind a vállalkozásoknak tájékoztató és szakmai rendezvényt tartott 2025. évben is. Kiemelten a középiskolai tanulók és a nyugdíjas korosztály számára 2-2 előadást, valamint 1-1 tájékoztató füzetet készített a Testület.**

Gyakori probléma volt, hogy **a vállalkozások számára a válaszirat beadására rendelkezésre álló 8 napos határidő nem volt elegendő az érdemi válaszirat elkészítésére és benyújtására. 2026. január 1-jétől** az Egytv. erre vonatkozó rendelkezését módosító, a fogyasztóvédelmi tárgyú törvényeknek a mikro-, kis- és középvállalkozások támogatását és jogharmonizációt célzó módosításáról szóló 2025. évi XCIV. törvény ezt határidő **15 napra módosítja**, mely módosítást a békéltető testületek is szorgalmaztak és támogattak.

A meghallgatások megtartása esetében **rugalmasan biztosítottuk** a fogyasztók részére, hogy **a kérelemben eredetileg megjelölttől eltérő formában (online/személyes) vegyenek részt** a meghallgatáson és **ugyanazt a lehetőséget a vállalkozások számára is biztosítottuk** (tekintettel arra, hogy sok egyéni vállalkozó és mikrovállalkozás nem rendelkezik az online részvételhez szükséges technikai feltételekkel), továbbá – amennyiben a felek számára ez volt a legkedvezőbb, vagy egyetlen működő megoldás – az **írásbeli eljárások** lefolytatását kezdeményezte a Testület Elnöke.

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: 2053 db 38,91%, megalapozatlan: 851 db 16,12%

b. az eljárások milyen eredményre vezettek:

- i. egyezség, 1876 db 35,56%
- ii. kötelezés, 133 db 2,52%
- iii. ajánlás, 44 db 0,83%
- iv. elutasítás, 827 db 15,68%
- v. megszüntetés, 2176 db 41,25%
- vi. áttétel
 - i. hatáskör miatt 202 db 3,82%
 - ii. illetékesség miatt 18 db 0,34%

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

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja, **488 db 22,42%**

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak, **38 db 1,75%**

c) az eljárás folytatása lehetetlen, **216 db 9,93%**

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 1,10%**

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

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

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

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak, **3 db 0,14%**

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

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, **0 db 0,00%**

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alaphól származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor, **28 db 1,29%**

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 **174 db 7,99%**

Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására **184 db 8,45%**

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette. **870 db 39,98%**

Egyéb **151 db 6,98%**

f) a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának száma: 1259 db 23,86%

c. a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása háttérében 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 3 db 0,23 %
 - A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt közvetítői eljárást indítottak 0 db
 - A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak 0 db
 - A felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor 28 db 2,22 %
 - A jogvita komolytalan vagy zaklató jelleg 0 db
 - A kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának 174 db 13,82 %
 - Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására 184 db 14,61 %
- fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette 870 db 69,10 %
- d. az ügyek típusa azok tárgya szerint (termék, illetve szolgáltatás): termék: 2339 db 44,33% szolgáltatás: 2937 db 55,67%
- e. 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: ajánlást teljesítő: 9 db 0,17%, ajánlást nem teljesítő: 8 db 0,15%, egyezséget teljesítő: 217 db 4,11%, kötelezést teljesítő: 18 db 0,34%

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/tajekoztato-bekelteto-eljarasrol/ajanlast-nem-teljesito-vallalkozasok>

f. a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama napokban:

A beszámolási időszakban az eljárás megindulásától számítva többségében 45-60 napon belül kiírásra kerültek a meghallgatási időpontok és 65-85 napon belül lezárultak az eljárások. Az eljárások átlagos időtartama kb. 85 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. 2025. évben tovább nőtt az érdemi eljárások száma és azon belül is az egyezséggel, illetve a jogvita nyugvópontra kerülésével záródó ügyek száma. Fontosnak tartottuk az ügykezelés naprakész vitelét, mely lehetőséget ad arra, hogy a folyamatban lévő eljárásokban a felek között – akár már a meghallgatást megelőzően – az egyezés létrejöhessen. Az eljárások eredményesebb lefolytatását segítené az iktató és ügyviteli rendszer informatikai fejlesztése. Az olyan automatizálható feladatok gépi elvégzése, mely a humán erőforrás leterheltségét csökkenti és gyorsítja az ügymenetet.

2025-ben is nőtt az egyezés záródó ügyek száma.

Amennyiben a fogyasztók javára szöveges döntéseket (egyezség, kötelezés, ajánlás, visszavonás és megállapodás az eljárás megszüntetésében) viszonyítjuk az összes érdemi döntéshez, akkor azt látjuk, hogy az esetek **75 %-ban a fogyasztó javára született döntés a beszámolási időszakban.**

Örömmel tapasztaljuk, hogy évről évre csökken a kérelem nem pótolta hiányossága esete, vagyis amikor a fogyasztó a hiánypótlásnak nem tett eleget (16,49%).

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

a. milyen formában tartja?

b. milyen időközönként, milyen tartalommal valósítja meg?

A Testület elnöke kéthavi rendszerességgel tart belső továbbképzést, Testületi ülést a tagoknak. Ezen alkalmakkor áttekintjük a fogyasztóvédelmi joganyag változásait, ügytípusokra vonatkozó közös álláspontot dolgozunk ki. Megvitatjuk az adott időszak ügyeinek tapasztalatait, levonjuk a tanulságokat. Egyeztetünk jogszabályváltozásokról és jogértelmezési kérdésekről. 2025-ben a BBT elnökének javaslatára, a kollégák motivációját elősegítendő bevezetésre került a **Hónap dolgozója díj**, amelyet minden hónapban két testületi tag kapott meg, valamilyen kiemelkedő

szakmai és/vagy emberi eredmény miatt. A díjazás személyre szabott tárgyi ajándék és oklevél formájában történt.

2025. október 14-én Fogasztóvédelmi Aktualitások: Tapasztalatok és kihívások 2025 címmel országos szakmai konferenciát rendeztünk békeltető testületi tagoknak, valamint fogasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró kormányhivatalok munkatársainak.

2025. május 16-17. a BBT tagoknak 2 napos belső továbbképzést szerveztünk. Az első nap az Önismeret, reziliencia és szereptudatosságról szólt, külsős facilitátor bevonásával interaktív tréning formájában. A második napon az alábbi szakmai kérdésekről egyeztettünk: peres ügyek, bizonyítási teher kérdései a BT eljárásban, jogszabálmódosítási hírek, kötelezések tapasztalatai, 2024-es adatok, egyéb kérdések.

2025. november 24-én a BBT tagja részt vettek az ***MVM Next Energiakereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság*** által rendezett Fogasztóvédelmi Roadshow-n, amelyen a közműszolgáltatásokat érintő legújabb joganyagról adtak tájékoztatást. Hasznos diskurzus alakult ki a résztvevők és az MVM képviselői között.

A BBT tagjai és elnöke rendszeres résztvevői a **Gazdasági Versenyhivatal** által szervezett konferenciáknak.

A BBT tagjai részt vettek a **Nemzeti Kereskedelmi és Fogasztóvédelmi Hatóság** 2025. október 9-én rendezett konferenciáján.

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

A Budapesti Békeltető 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 Békeltető 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” (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.

2025. augusztusában az Európai Unió Belső Piaci Programjának (SMP) részeként meghirdetett **SMP-CONS-2025-ADR-RAD** kódszámú pályázati felhívásra **készítettünk pályázati anyagot.**

A **FAIRCOM_RADAR** projekt célja az alternatív vitarendezés (ADR) rendszerének megerősítése Magyarországon, különös tekintettel a régiós békéltető testületek szakmai, digitális és kommunikációs kapacitásainak fejlesztésére. A projekt országos szintre emeli a Budapesti Békéltető Testület (BBT) és a FAIRCOMADR projekt tapasztalatait, miközben új digitális és intézményi eszközöket vezet be a fogyasztói jogérvényesítés hatékonyabb támogatására.

A projekt továbbá kiemelten foglalkozik a fogyasztói tudatosság növelésével, a békéltető testületek eljárási rend egységesítésének előmozdításával és az ADR–RAD közötti szakmai híd kiépítésével.

A pályázat konzorciumi formában lett beadva **Budapesti Békéltető Testület/Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara főpályázó mellett a régiós békéltető testületek, mint társult partnerek (associated partner),** kulcsszerepet játszanak a projekt sikeres megvalósításában, aktív részvételükkel biztosítva a tevékenységek helyi beágyazottságát, relevanciáját és fenntarthatóságát.

A hazai jogszabályi kereteket tekintve a régiós békéltető testületeket működtető vármegyei kamarák kerülnek a projektbe bevonásra társult partnerként, azzal, hogy a szakmai feladatok végrehajtását a békéltető testületek elnökei és kijelölt tagjai mint szakértők végzik.

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