

Ügyszám: 140-06/2015.

Meghallgatás időpontja: 2015. 06. 11-én de. 11,00 órakor

A **fogyasztó** panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya a **Telenor Magyarország Zrt. (2045 Törökbálint, Pannon u. 1.) vállalkozás, mint panaszolt szolgáltatásából eredő vita.**

A panaszos a kérelmében foglaltakat továbbra is fenntartja.

Előadja, hogy a panaszolt vállalkozás 2015. februárjában értesítette, hogy 16 napon belül egyoldalúan módosítja szerződését. A panaszos 2015. február 2-án írta le levélben kifogásait a panaszolt intézkedéseivel kapcsolatban. Leírta, hogy a szerződés módosítás nem tartalmazza, hogy érvényben lévő keretszerződésük közül mindkettőre vonatkozik-e. A panaszos feltételezte, hogy a korlátlan mobil telefonok korlátlansága azt jelenti, hogy független a kiegészítő havidíjtól és mentesül a kapcsolási díjtól. Kifogásolta továbbá, hogy a panaszolt Általános Szerződési Feltételeiben (továbbiakban ÁFSZ) nem látható a panaszolt levelében leírt indokolása:

9.2.2 A Telenor általi egyoldalú szerződésmódosítás

9.2.2.1. Az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén a szerződéskötésre vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

9.2.2 A Telenor jogosult az EESZ-t és az ÁSZF-et (ide értve annak mellékleteit is) egyoldalúan módosítani – a 9.2.2.4. pontban foglaltak kivételével – a következő esetekben:

a) ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, illetve

b) ha a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, valamint

c) az ÁSZF-ben meghatározott egyéb esetekben, mely a szerződéses feltételekben nem eredményezhet lényeges módosítást, azaz a szolgáltatás igénybevételének feltételeire – így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjzabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetőleg minőségi célértékeire – vonatkozó változást – így különösen, de nem kizárólag

- az előfizetői igények (technikai, minőségi, kényelmi, gazdasági stb.) minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében;

Látható azonban a 9.2.2.2. c) pont, mely szerint a változtatás:

„mely a szerződéses feltételekben nem eredményezhet lényeges módosítást, azaz a szolgáltatás igénybevételének feltételeire – így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjzabásra”.

A panaszos véleménye szerint, amennyiben az eredeti, nettó 2.031,90 Ft-os havidíj csomagjukat SIM kártyánként nettó 400,- Ft-tal kívánja a panaszolt emelni, úgy az lényeges módosítás, hiszen közel 20 %-os plusz, kapcsolási díj árnövekedést jelent.

A panaszolt ÁSZF-je alapján:

„9.2.3. Értesítés és egyéb rendelkezések a Telenor által kezdeményezett szerződésmódosításra

9.2.3.1. A Telenor legalább 30 nappal a módosítás hatálybalépését megelőzően értesíti az Előfizetőket az Előfizetői Szerződés módosításáról.

A panaszolt levele alapján viszont a módosítás hatályba lépésének határidejét 2015. 02. 19-vel jelölte meg, ezzel megszegve a fenti szabályt (30 nappal korábbi tájékoztatási kötelezettség).

A panaszos a fentiek alapján kérte a panaszoltat, hogy egyoldalú szerződésmódosításától álljon el.

A panaszos kérelmében a jogtalanul felszámolt költség visszatérítését, a szolgáltatási szerződés számhordozási hozzájárulással történő azonnal következmények nélküli felbontását kérte a panaszolttól.

A panaszolt válasziratot nyújtott be, melyben vitatta a panasz jogosságát.

Leírta, hogy adminisztrációs rendszerük adatai szerint a panaszos legutóbb 2014. 03. 25-én szerződött a panaszolttal. A szerződéskötéskor az alábbi szerződéseket írta alá a panaszos:

- Üzleti Keretszerződés

- Egyedi üzleti szolgáltatási szerződés hangalapú szolgáltatásra

- Egyedi üzleti szolgáltatási szerződés mobil internet szolgáltatásra.

A panaszolt a panaszos szerződését a felek között létrejött Üzleti Keretszerződés 16.1 pontja alapján módosította egyoldalúan, mely szerint:

„16. Keretszerződés módosítása

16.1.

Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató jogosult a Keretszerződés és a Szolgáltatási szerződést és a hívószámot tartalmazó mellékletet egyoldalúan módosítani, amennyiben:

- *gazdasági, vagy műszaki körülményekben olyan változás következik be, amelyre tekintettel a Szolgáltató csak más pénzügyi és/vagy műszaki feltételekkel képes nyújtani;*
- *jogszabály, EU norma, hatósági előírás a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott valamely szolgáltatás jellemzőjét, feltételeit – különösen díját – megváltoztatja, vagy a Szolgáltatóra egyéb módon többletterhet ró;*
- *valamely szolgáltatás jellemzője módosul a szabályozás, vagy hatósági beavatkozás hatására;”*

A jelen eljárás tárgyát képező egyoldalú szerződésmódosítás tehát a Keretszerződés fenti vonatkozó rendelkezései alapján került sor. Ezen egyoldalú módosítási lehetőség a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 4. § (4) bekezdésén alapul, amely üzleti előfizetők esetében lehetővé teszi, hogy a felek megállapodjanak azokban a feltételekben, amelyek bekövetkezése esetén a panaszolt jogosulttá válik a szerződés egyoldalú módosítására. Ugyanezen NMHH rendelet 4. § (1) bekezdése akként rendelkezik, hogy Eht. 132. §-ának alkalmazása üzleti előfizetők esetében speciális, az üzleti előfizetői szerződésben rögzített szabályokat alkalmazhatja az egyoldalú módosítás esetében, az egyoldalú módosításra nem az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 132.§ alapján került sor.

A panaszost postai tértivevényes levélben értesítették a szerződésmódosításról, melyet a panaszos a levelében leírtak szerint át is vett. A panaszolt - a fentiekben tárgyaltak szerint – nem az elektronikus hírközlési jogszabályokban foglalt egyoldalú módosítás lehetőségével élve módosította az Üzleti Előfizetői szerződését, hanem az üzleti előfizetői szerződésben foglalt (fentiekben idézett) külön jogcímre hivatkozással. Mivel az Eszr. 4. §-a lehetőséget ad az Eht.-től illetve az Eszr.-től való eltérésre – és a felek a fentiek szerint ezen eltérést rögzítették is az üzleti előfizetői szerződésben – az egyoldalú szerződésmódosításra nem vonatkoznak az ezen jogszabályokban az egyoldalú szerződésmódosításra és az ezzel összefüggésben történő előfizetői értesítésre vonatkozó általános szabályok. Erre tekintettel a panaszolt az egyoldalú szerződésmódosításról a panaszost 2015. január 29-án kelt tértivevényes levélben postai úton tájékoztatta.

A panaszolt leírta, hogy részéről az egyoldalú módosítás kapcsán mulasztás nem történt. A panaszolt a felek között érvényben lévő üzleti szerződés szerint jár el az ügy kapcsán. Mindezek alapján a díjak visszatérítésére nem tudnak lehetőséget biztosítani.

Felmondás vagy számhordozás esetén fizetendő kötbér összegét a panaszos üzleti szerződésai tartalmazzák, melyek másolatát megküldte. A szerződések szerinti kötbér terhelésétől felmondás, vagy hordozás esetén eltekinteni nem tudnak.

A panaszos az üzleti szerződés aláírása mellett számos előfizetésére kedvezményes árú, készüléket is vásárolt. Emiatt felmondás vagy számhordozás esetén a kedvezményes készülékvásárlási szerződések szerinti kötbér is terhelésre kerül.

A panaszos a meghallgatáson elmondja, a panaszolt reklamációjára érdemben nem válaszolt. 20-25%-al ment fel a szolgáltatás díja. A szerződésben szerepel ugyan, hogy a panaszolt egyoldalúan változtathat a szerződésben foglaltakon, de az ilyen arányú díjemelést nem tudja elfogadni, azt nem indokolta. Azért kötött a panaszolttal szerződést, mert úgy tájékoztatták nem lesz kapcsolási díja. A szolgáltatás emelt díját is fizetik, de elvárná, hogy válaszoljon a szolgáltató a kérdéseire. A szerződést aláírta, de azt nem gondolta akkor, hogy ekkora mértékű díjemelés fog végrehajtani a panaszolt.

Karádi János, az eljáró tanács elnöke előadja az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 132. § (4) bekezdése alapján „Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.”

A panaszolt csak 16 nappal korábban küldte meg térítvényes levélen tájékoztatását a panaszosnak.

Az (5) bekezdése alapján „Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.” Üzleti előfizetőknél a fentiek azonban nem kötelező szabályok.

A panaszos képviselője elmondja, a panaszolt nem tájékoztatja arról, hogy ha felmondja a szerződést, akkor mennyit kellene fizetnie.

A panaszos kérelmét módosítja, azt kéri a panaszolttól, hogy tájékoztassa, ha felmondja a szerződését mekkora kötbért, összesen mennyi díjat kellene fizetnie, a szerződés esetleges megszüntetése milyen anyagi követeléssel járna a panaszolt részéről.

A panaszügyben az eljáró tanács a következő **a j á n l á s**t hozta meg.

A J Á N L Á S

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja Telenor Magyarország Zrt. (2045 Törökbálint, Pannon u. 1.) panaszoltnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül adjon részletes tájékoztatást a V.BER Travel Kft. (6000 Kecskemét, Kőhid u. 13. fszt. 2.) panaszosnak arról, hogy ha a panaszolttal fennálló üzleti szerződéseit megszünteti, akkor az milyen anyagi hátránnyal jár a panaszos számára, illetve ezek nagyságát igazolható módon számszerűsítse.

INDOKOLÁS

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló dokumentumok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2014.03.25-én szerződött a panaszolt vállalkozással és az alábbi szerződéseket írták alá a szolgáltatás igénybevételéhez:

- Üzleti Keretszerződés
- Egyedi üzleti szolgáltatási szerződés hangalapú szolgáltatásra
- Egyedi üzleti szolgáltatási szerződés mobil internet szolgáltatásra.

Üzleti Keretszerződés 16.1 pontja az alábbiakat tartalmazza:

„Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató jogosult a Keretszerződés és a Szolgáltatási szerződést és a hívószámot tartalmazó mellékletet egyoldalúan módosítani, amennyiben:

- gazdasági, vagy műszaki körülményekben olyan változás következik be, amelyre tekintettel a Szolgáltató csak más pénzügyi és/vagy műszaki feltételekkel képes nyújtani;*
- jogszabály, EU norma, hatósági előírás a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott valamely szolgáltatás jellemzőjét, feltételeit – különösen díját – megváltoztatja, vagy a Szolgáltatóra egyéb módon többletterhet ró;*
- valamely szolgáltatás jellemzője módosul a szabályozás, vagy hatósági beavatkozás hatására;”*

A panaszolt vállalkozás válasziratában leírta, hogy a keretszerződés 16.1 pontjában foglaltak szerint módosította 2015.02.15-i hatállyal a közöttük fennálló szerződést egyoldalúan. Ezen egyoldalú módosítási lehetőség a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósán elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 4. § (4) bekezdésén alapul, amely üzleti előfizetők esetében lehetővé teszi, hogy a felek megállapodjanak azokban a feltételekben, amelyek bekövetkezése esetén a panaszolt jogosulttá válik a szerződés egyoldalú módosítására. Ugyanezen NMHH rendelet 4. § (1) bekezdése akként rendelkezik, hogy Eht. 132. §-ának alkalmazása üzleti előfizetők esetében speciális, az üzleti előfizetői szerződésben rögzített szabályokat alkalmazhatja az egyoldalú módosítás esetében, az egyoldalú módosításra nem az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 132.§ alapján került sor.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a panaszolt vállalkozás az egyoldalú szerződés módosítással nem követett el mulasztást, a közöttük fennálló üzleti szerződés szerint járt el. A panaszos a meghallgatás során elfogadta a panaszolt vállalkozás válasziratában leírtakat az ügyhöz kapcsolódóan. Ezt követően a panaszos kérelmét módosította, azt kérte a panaszolttól, hogy tájékoztassa, ha felmondja a szerződését mekkora kötbért, összesen mennyi díjat kellene fizetnie, a szerződés esetleges megszüntetése milyen anyagi követeléssel járna a panaszolt részéről.

Fentiekre tekintettel döntött az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint.

A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a hivatkozott tv. és a panaszos visszajelzése alapján a testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.