

# Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)



**Ügyszám: BKMBT/417-09-/2015**

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft. (Székhely: 6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 64-66.; Cg.: 06-09-010805) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

## A J Á N L Á S T

teszi:

*Felhívja a vállalkozást, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül pótlólag végezze el a fogyasztó kárának felmérését és ennek eredményéről értesítse.*

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kétheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl - az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

## INDOKOLÁS

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó lakásán 2014. 10. 26.-án és 27.-én tervezett karbantartási munkák miatt 08,00 órától 16,00 óráig áramszünet volt. Az ezt követő napon szintén 08,00 órától 16,00 óráig tervezték az áramszünetet, azonban csak 20,09 órakor tudta a szolgáltató visszakapcsolni az áramot, váratlan üzemzavarra hivatkozva.

Fogyasztó haladéktalanul megírta, két tanú aláírásával ellátva másnap benyújtotta panaszát, miszerint a mélyhűtőben az áramhiány miatt kiolvadt és így megromlott áruk, (élelmiszerek)

miatt kára keletkezett, melyet 60.000.-Ft.-ban jelölt meg. A vállalkozás nem igazolta, hogy a kár felmérésére intézkedett, azt kellően nem vizsgálta ki, azonban a fogyasztó kártérítési igényét elutasította arra hivatkozva, hogy álláspontja szerint a rendeltetésszerűen működő fagyasztó ládának az áramszünet ideje alatt a fagyasztásra alkalmas hő tartania kell. A váratlan üzemzavar miatt sem ismerte el a kárért való felelősségét, így jelezte a fogyasztónak, hogy kártérítési igényét nem áll módjában teljesíteni.

### **Fogyasztó kérelmének a kára felmérésére vonatkozó része megalapozott.**

A szolgáltató elosztói üzletszabályzata 10.2 pontja szerint:

„Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkálatok miatti **szünetelés maximális időtartama**

a.) március 1. és november 30. között egynapos munka esetén a 12 órát, többnapos munka esetén a napi 8 órát és összesen a heti 3 napot..”

Az elosztói üzletszabályzat,

10.3.1. pontja szerint a kártérítési igény bejelentése,

„Az érintett rendszerhasználó ilyen igényét a káresemény bekövetkeztét, vagy az arról történt tudomásul szerzést követően köteles bejelenteni az EDF DÉMÁSZ Hálózati Kft. részére olyan határidőn belül, hogy az EDF DÉMÁSZ Hálózati Kft. a rendszerhasználót ért kárt fel tudja mérni. Az igénybejelentésben az érintett rendszerhasználó köteles megjelölni az igényének jogalapját, összegét, illetve csatolni ahhoz az igényének bizonyítottására vonatkozó dokumentumokat. Az igény elbírálásához szükséges, rendszerhasználó által az igénybejelentéshez nem csatolt dokumentumok benyújtására az EDF DÉMÁSZ Hálózati rendszerhasználót 15 napon belül felhívja (hiánypótlás).”

A fogyasztó kellő időben bejelentette kárát illetve kártérítési igényét, megadva a lehetőséget a panaszoltnak bejelentése haladéktalan kivizsgálására, a kár felmérésére. Mivel a vállalkozás hiánypótlásra sem szólította fel a fogyasztót, abból az következhetett, hogy a fogyasztó beadványában foglaltakat elegendőnek tartotta a kárigény elbírálására.

Az EDF DÉMÁSZ Hálózati Kft. nem tett megfelelő intézkedést a kár felmérésére, a kár bekövetkezését, annak mértékét körültekintően nem vizsgálta, nem is tett kísérletet a valós kár mértékének megállapítására.

Fentiek alapján az eljáró tanács megállapítja, hogy a fogyasztó megfelelő módon és időben megtett kárbejelentése ellenére a panaszolt vállalkozás nem tett megfelelő lépéseket az okozott kár felmérésére és vélekedésére, feltételezésére alapozta annak elutasítását.

A hibás teljesítéssel okozott kár mértékének megállapítására a békéltető testületi eljárásban nincs lehetőség, ezért az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Tekintettel arra, hogy vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács az Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján hozott ajánlást tartalmazó határozatot.

A fellebbezési lehetőség hiánya a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 34.§ (2) bekezdésén, a fogyasztó bejelentési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén, a

nyilvánosságra, hozatalra való figyelmeztetés az Fgytv. 36. § (1) bekezdésén, a bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34. § (1) bekezdésén alapul.

Az eljáró tanács elnöke a határozat kihirdetését követően az ülést bezárta.

Kecskemét, 2016. 02. 04.

Kolozsi R. Gyula  
az eljáró tanács elnöke