

## 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/296-08/2016

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint Deltakon Kft. (Székhely: 6000 Kecskemét, Izsáki út 2. I/16., cégjegyzékszám: 03-09-120756) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

### A J Á N L Á S T

teszi:

Felhívja a vállalkozást, hogy a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül térítse vissza a fogyasztó részére a jelen eljárással érintett 11.650 Ft-ot!

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kérheti 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 15 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.

### I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó a Deltakon Kft. internet szolgáltatásának előfizetője volt 2016. májusi felmondásáig. A fogyasztó jelen eljárással érintett hibabejelentését követően a szolgáltató munkatársai 2016. március 20. napján javítást végeztek az előfizetési helyen, amelynek költségét, valamint a helyszínre kiszállás díját, összesen 11.650 Ft-ot az ügyfél részére kiszámlázták, illetőleg ezen összeggel csoportos beszédési megbízás alapján bankszámláját megterhelték, hivatkozással arra, hogy az elhárított hiba oka nem a vállalkozás érdekkörében merült fel, hanem azt külső hatás okozta. A fogyasztó ezen eljárásmódot jogtalannak találta, tekintettel arra, hogy egyrészt nem kapott az elvégzett javítás kapcsán sem munkalapot, amelyből kiderült volna a hiba jellege, sem bármely más

arra utaló tájékoztatást, hogy ez számára költségekkel fog járni, másrészt nem első ízben előforduló eset volt, hogy külső, környezeti tényező által keletkezett meghibásodás a szolgáltatásában, máskor ezért mégsem kellett fizetnie. Álláspontja szerint a probléma oka inkább elhasználódási vagy anyaghiba lehetett, mert a csatlakozón lévő rozsdafoltot nem okozhatta sem környezeti hatás, sem az ő esetleges gondatlan magatartása, mivel azt a szolgáltató alkalmazottai helyezték el ingatlanában az ágya mögé, ahol nedvesség nem érte, illetve senki nem nyúlt hozzá.

A meghallgatáson a vállalkozás képviselője előadta, hogy a fogyasztó egy tanyán lakik, ahol a helyszíni adottságok nem a legmegfelelőbbek az internet szolgáltatás szempontjából. Álláspontja szerint azért keletkezett már annyi hiba, mert valami az ingatlanban nincs rendben. Ennek ellenére az eddigi, számos alkalommal végzett javítások esetén egyetlen egyszer sem számoltak fel díjat, holott a távolságra figyelemmel az már így is nem kevés pénzbe és időbe került a vállalkozásnak.

A vállalkozás képviselője előadta továbbá, hogy a helyszínen a kérelmező a javításról munkalapot nem kapott, mert nincs rá technikai megoldásuk, hogy a javításkor a munkalap kitöltésre, és átadásra kerüljön.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A vállalkozás honlapján, azaz a [www.deltakon.hu](http://www.deltakon.hu) webcímen fellelhető internet szolgáltatásra vonatkozó, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által jóváhagyott Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF), melynek rendelkezései a szerződő felekre nézve kötelezőek, az alábbiakat mondja ki:

6.1.1.3. b) pontja értelmében: *„A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.”*

*„A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.5.4.a)-c) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.”*

6.1.2.4. a) pontja alapján: *„A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel”.*

6.1.2.6. pont szerint: *„Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.”*

Fentiek alapján a vállalkozás akkor járt volna el jogszerűen, ha a javítást megelőzően megfelelő indoklással alátámasztva felhívta volna a fogyasztó figyelmét arra, hogy az elhárítandó hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozik, amelyből kifolyólag annak kijavítása anyagi vonzattal jár.

Tekintettel arra, hogy külső hatás okozta meghibásodás máskor is fordult már elő, a fogyasztó alappal feltételezhetette, hogy a tárgyi esetben is díjmentes lesz a javítás. Ennek ellenkezőjéről tájékoztatást nem kapott, amit a vállalkozás több ízben is elismert. Egyrészt a fogyasztóhoz címzett levelében közölte, miszerint a szerelő munkatársaknak nem jogköre, hogy helyszíni eljárásuk során megítéljék kiszámlázandóak-e a felmerült költségek, másrészt a meghallgatáson tett nyilatkozatában kijelentette, miszerint munkalapot – az ÁSZF 6.1.1.3. pontjában foglalt kötelezettségük ellenére – a fogyasztó részére nem adtak át.

Mindezekből kifolyólag a kérelmezőnek nem volt lehetősége arra, hogy eldöntse, hogy térítés ellenében is igénybe kívánja-e venni a vállalkozás javítási szolgáltatását.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 22. § (3) bekezdése értelmében a fennálló szolgáltatási szerződés alapján a vállalkozás köteles a valós, érdekkörébe tartozó hibák térítésmentes kijavítására. Amennyiben bizonyítást nyer, hogy a hiba oka nem a szolgáltató érdekkörébe tartozik, úgy annak kijavítására az ÁSZF 6.1.2.6. pontja szerint nem köteles, tehát ha a fogyasztó úgy dönt, hogy azt külön díjazás ellenében a szolgáltatóval mégis elvégezteti, e vonatkozásban már nem az eredeti szolgáltatási szerződés szerinti, azzal összefüggő szolgáltatói kötelezettségnek minősülő hibaelhárításról beszélhetünk, hanem a javítás tekintetében az általános polgári jogi szabályok értelmében egy új megállapodás, vagyis szerződés jön létre az adott javítási munka elvégzésére. Jelen esetben a fogyasztó az alapvető feltételek – mint a költségek – ismeretének hiányában nem volt abban a helyzetben, hogy eldönthesse kíván-e szerződést kötni a javítás kapcsán.

Fentiekén túlmenően az sem nyert egyértelmű bizonyítást, hogy a hiba okát valóban a szolgáltató érdekkörén kívül felmerült külső hatás okozta-e. Ezen indokra mindössze a panaszosnak írt válaszában hivatkozott a vállalkozás, azt a munkalap átadásával vagy csatolásával, illetve bármely egyéb dokumentummal nem igazolta a fogyasztó részére, továbbá a Békéltető Testület azon felhívására, miszerint annak *kézhezvételétől számított 8 napon belül válasziratában írásban érdemben nyilatkozzék a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően, és nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azon okiratok (ezek másolatát), amelyekre bizonyítékként hivatkozik*, sem nyújtott be válasziratot, illetve annak mellékleteként bármely fentiekre vonatkozó bizonyítékot.

A vállalkozás eljárása jogszerűségének kérdésességét veti fel a vállalkozás képviselőjének azon nyilatkozata is, miszerint a fogyasztó ingatlanában nincs rendben valami, ennek ellenére a korábbi javítások költségeit nem számolták fel, tekintettel arra, hogy ezen állítás valóságtartalmának feltevése esetén a fogyasztó érdekkörében keletkeztek ezt megelőzően is a hibák, amelynek következtében azon esetek is díjkötelesek lettek volna. Az ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok – mint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint a Rendelet – értelmében ugyanis nem a szolgáltató mérlegelési jogköre azt eldönteni, hogy számít-e fel a javításért díjat vagy sem, hanem – az ÁSZF vonatkozó, 6.1.2.7. számú rendelkezése szerint is – a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba esetén *díjat nem számíthat fel*, az előfizető érdekkörébe tartozó hiba kijavítása esetén viszont az előfizető *díj fizetésére köteles*.

Az eljáró tanács rendelkezésére álló nyilatkozatok azt a benyomást keltik, hogy a vállalkozás nem az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint – vagyis aszerint, hogy a hiba jellegénél fogva melyik fél érdekkörébe tartozik –, hanem esetenként változóan, egyedi döntés alapján határoz arról, hogy kiszállási és javítási költséget felszámol-e.

Azon kérdést, hogy a hiba oka kinek az érdekkörébe tartozik – a vállalkozás állításával ellentétben, miszerint ennek megítélése szerelő munkatársaiknak nem jogköre – az eljáró tanács álláspontja szerint éppen a szakértelemmel rendelkező, a meghibásodott alkatrészeket, illetve a hiba konkrét okait a helyszínen megismerő és a javítást elvégző szakemberek tudják megítélni, akiknek a hiba jellegéről és a keletkezésének okairól tett megállapításait tartalmazó munkalap fogyasztó részére a helyszínen történő átadásával tudná teljesíteni a vállalkozás az ÁSZF-ben rögzített értesítési, valamint bizonyítási kötelezettségét.

Fentiekre tekintettel az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében – a Fogyasztó és a Vállalkozás által az eljárás során előadott tények és azok bizonyítékai összességének mérlegelése alapján – az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az eljáró tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv.) 32.§ b.) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az Ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) és (3) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2016. október 24.

.....  
Dr. Seres Alíz  
eljáró tanács  
egyedül eljáró testületi tag

**Kapják:**

1. Fogyasztó
2. Deltakon Kft. (6000 Kecskemét, Izsáki út 2. I/16.) vállalkozás
3. Irattár