

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett  
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**  
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: 76/501-525, 501-500, +36/70/9384765, Fax: 76/501-538  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)  
Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)  
Ügyszám: BKMBT/201-10-2022



**A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa Tóth Zsoltné (6000 Kecskemét, Győzelem u. 5. 3. em. 9.) fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó), valamint az Italia Rent Hungary Kft. (székhely: 1085 Budapest, József krt. 36. fszt. 5., cg: 01-09-170969) vállalkozással szemben indított (a továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a mai napon a következő**

### **A J Á N L Á S T**

**teszi:**

**A vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fejezze be a munkálatokat, építse be az átjáró tokot, a fogyasztó jelzésére utólag megrendelt takaró lemezeket, valamint a beépített nyílászárókat – a rendeltetésszerű használat érdekében – állítsa be. Amennyiben ennek a vállalkozás a megadott határidőben nem tesz eleget, úgy a Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja, hogy a fogyasztó által elvégzetett javíttatás összegét - számla ellenében – a fogyasztónak fizesse meg, amelyből levonásra kerül a már átutalt 50.000,- Ft beépítési költség.**

**A Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a vállalkozás megsértette az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.**

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv. rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető Testületnek írásban jelezni.

## INDOKOLÁS

A fogyasztó a 2022. július 12. napján érkezett kérelmében előadta, hogy a vállalkozás mintaboltjában megrendelt öt darab beltéri ajtót, öt darab kilincset, egy darab átjáró tok legyártását, valamint a fenti termékek beépítését.

A fogyasztó 2022. május 16. napján fizette ki a termékek, illetve a beépítés díját.

Két beltéri ajtó lett azóta beépítve, kettő darab kivitelezése csak részben van készen, azokat a laminált padlózat miatt nem lehet használni (az ajtólapok túl hosszúak). A további egy darab beltéri ajtó esetében a vállalkozás részéről felmérést készítő személy rosszul vette fel az adatokat, így azt 2022. május 16. napján nem sikerült beépíteni. A kivitelező a beton fal vésésével, bontásával próbálta korrigálni a méretbeli különbséget, de végül azt nem tudta korrigálni. Ezért ezt a nyílászárót elszállították, új gyártását kérték.

Amikor a hibás ajtó újragyártása megtörtént a vállalkozás újra megpróbálta az ajtó beépítését, de akkor derült ki, hogy a korábbi vésés túl nagyra sikerült és esztétikailag így nem elfogadható a végeredmény.

A fogyasztó erről fotót küldött Hollenbergerné Tóth Katalin Erzsébet (vállalkozás ügyvezetője) részére, és telefonon is beszéltek a problémákról. Kérte a takaró elem pótlását, amelyet a vállalkozás képviselője megígért.

2022. június 5. napján e-mailben kérte a fogyasztó a vállalkozást, hogy küldje meg részére a jóállásra vonatkozó bizonylatokat, de azokat a meghallgatás napjáig nem kapta meg.

A vállalkozás 2022. június 10. napján küldte meg a fogyasztó részére a számlákat.

2022. június 13. napján kettő kivitelező érkezett, akik a tok összeszerelésekor elvágták az internet vezetékét, amely plusz költséget jelentett a fogyasztó részére. Ugyanezen a napon a vállalkozás munkatársai a kipakolás során összetörték az átjáró tokot, amellyel kapcsolatban gyors megoldást ígértek a fogyasztó részére. A fogyasztó a károk észlelése után inkább kérte a munkálatok elhalasztását arra az időpontra, amikor majd az új átjáró tokot szállítják részére.

2022. június 20. napján ment be a fogyasztó a vállalkozás üzletébe érdeklődni, hogy mikorra lesz készen az átjáró tok, és a takaró elem a beton fal véséséből adódó rés lefedésére.

2022. június 23. napján a fogyasztó munkából hazaérve a lakása előtti folyosón találta az új ajtó tokot. A vállalkozás korábban nem jelezte részére a kiszállítás időpontját, így az ajtó tok valószínűleg több órán keresztül őrizetlenül állt a fogyasztó lakásánál.

A vállalkozás 2022. június 23. napján írt levelet a fogyasztónak, amelyben tájékoztatták, hogy nem végzik el a további beépítési munkálatokat. A vállalkozás vissza is utalta a fogyasztó által kifizetett díj részét.

A vállalkozás 2022. június 25. napjáig nem végezte el a megrendelt munkálatokat, ezért a fogyasztó levélben kérte, hogy nyolc napon belül fejezzék be a munkálatokat. A fogyasztó ezen a napon a vállalkozás üzletében a vásárlók könyvébe is tett bejegyzést, ahhoz csatolta az általa megírt panaszlevelet.

Fentiekre figyelemmel a fogyasztó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a Békéltető Testülethez fordult és kérelmében továbbra is a beltéri ajtók szakszerű beépítését, az okozott közel tíz hetes várakozás és károkozás miatti árleszállítást és kártalanítást, valamint a jótállási jegy átadását kérte.

A BT elnöke értesítette a feleket a fogyasztói jogvita rendezése iránti eljárás megindulásáról, jogaikról és kötelezettségeikről, továbbá a jogvita bonyolultságára tekintettel elrendelte, hogy a BT testület háromtagú tanácsban (tagok: Dr. Horváth Zsuzsanna elnök, Dr. Mátyus Mariann eljáró tag, Molnárné Dr. Bóta Alexandra eljáró tag) járjon el, és kitűzte a meghallgatás időpontját.

A felek a fogyasztói jogvitában az eljáró tanáccsal szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentettek be.

A meghallgatáson szabályszerű értesítésre a fogyasztó megjelent, a vállalkozás azonban nem. Az ügyben a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglaltaknak megfelelően válasziratot nyújtott be. Együttműködési kötelezettségének ezzel csak részben tett eleget, mivel a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét nem biztosította.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok és bizonyítékok alapján az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó a vállalkozás mintaboltjában megrendelt öt darab beltéri ajtót, öt darab kilincset, egy darab átjáró tok legyártását, valamint a fenti termékek beépítését. A vállalkozás úgy tájékoztatta a fogyasztót, hogy a termékekre 3 év jótállást vállal. A fogyasztó a vállalkozástól jótállási jegyet a meghallgatás időpontjáig nem kapott.

Össességében nézve négy beltéri ajtó be lett építve, de a méretük nem megfelelő, hézagosan záródnak.

Az egyik beltéri ajtó mérési hiba miatt, az átjáró pedig törés miatt lett újra gyártva.

Mivel a beépítő alkalmazott a beton falat túlvéste 2022. május 16. napján, ezért keletkeztek sérülések a falon. Mindez a rossz mérési munkákra vezethető vissza.

2022. június 13. napjára készült el az új beltéri ajtó, de az átjáró tok még akkora sem.

A fogyasztó az első ajtó beépítésekor látta a fallal kapcsolatos problémákat, ezért ekkor felkereste a vállalkozás képviselőjét, aki megígérte, hogy hasonló színű takaró elemet gyártat le részére. A telefonbeszélgetés alatt a vállalkozás munkatársa átvágta a fogyasztó internet kábelét is. Ekkor megkérte őket fogyasztó, hogy halasszák el a munkát akkorra, amikor az átjáró tok is készen lesz. A fogyasztó állítása szerint férjével nem fenyegetőzött, mivel elvált, és nem lakik a volt férje a háztartásában. Előadta, hogy egyik fiával él, de ő sem tartózkodott akkor otthon.

A tok végül amikor elkészült, azt ugyan leszállította a vállalkozás, azonban e tekintetben előzetes időpont egyeztetésre nem került sor a fogyasztóval, a tokot a vállalkozás alkalmazottai őrizetlenül hagyták a fogyasztó lakása előtt.

A vállalkozás 2022. június 25. napjáig nem végezte el a megrendelt munkálatokat, ezért a fogyasztó levélben kérte, hogy nyolc napon belül fejezzék be a munkálatokat. A fogyasztó ezen a napon a vállalkozás üzletében a vásárlók könyvébe is tett bejegyzést, ahhoz csatolta az általa megírt panaszlevelet. A fogyasztó a vásárlók könyvébe tett bejegyzésére a vállalkozástól választ nem kapott.

A fogyasztó Békéltető Testülethez benyújtott kérelmére a vállalkozás válasziratot nyújtott be, amelyben az alábbiakról tájékoztatta a Békéltető Testületet:

A fogyasztó 2022. február 28. napján rendelt öt darab ajtót, amelyeket 2022. május 16. napján kiszállítottak részére. Öt darab ajtóból 3 darabot 2022. május 16. napján be is építettek. A fennmaradó 2 ajtó szállításkor megsérült, ezért kérték a gyártót, hogy soron kívül újra gyártsa le azokat.

A beépítők 2022. június 13. napján – egyeztetett időpontban – kimentek beépíteni az elkészült ajtókat. A helyszínen a fogyasztó közölte, hogy nem engedi beépíteni az újra gyártott ajtókat, mivel a falon a régi ajtók bontásakor minimális 2-3 cm átmérőjű sérülés keletkezett és amíg a beépítő nem javítja ki a sérülést, addig a további munkálatokat nem engedélyezi. A beépítők a helyszínen elmondták, valamint a vállalkozás e-mailben is leírta, hogy a bontás során előforduló sérülések utólagos festést, javítást igényelnek, de erre irányuló ajánlatot a vállalkozás részéről nem kapott a fogyasztó, mivel ilyen jellegű munkálatokat nem végeznek. Ezt követően a fogyasztó a férjével megfenyegette a beépítőket, ezért a beépítők elhagyták a helyszínt. Azután a fogyasztó számlájára visszautaltak kettő darab ajtó beépítési költségét. A vállalkozás ezek után a két darab ajtó beépítését nem vállalja, amelyről telefonon és e-mail üzenetben is tájékoztatták a fogyasztót.

Az ügy irataiból, valamint a fogyasztó meghallgatáson tett nyilatkozatából kitűnik, hogy a fogyasztó vállalkozási szerződésből eredő hibás teljesítés miatti jótállási igényt kíván érvényesíteni a vállalkozással szemben.

A szolgáltatás, a kivitelezési szolgáltatás teljesítése akkor megfelelő, ha alkalmas a kötelelem céljának elérésére, és olyan módon történik, hogy a felek jogainak és kötelezettségeinek megfeleljen, azon a helyen és időben, olyan mennyiségben és minőségben, ahogyan a szerződés vagy a jogszabály előírja.

A fogyasztó fényképfelvételeket mellékelte a vállalkozás által végzett beépítési munkálatokról. A fogyasztó a meghallgatás alkalmával az eljáró tanács rendelkezésére bocsátott egy árajánlatot, melyet harmadik féltől kért arra az esetre, ha a vállalkozás jótállási kötelezettségének nem tenne eleget. Az árajánlat magában foglalja két darab beltéri ajtó beépítését és beállítását, valamint három darab beltéri ajtó beállítását.

A fogyasztó által előadottak, valamint a becsatolt dokumentumok, különösen a fényképfelvételek bizonyítják, hogy a vállalkozás által nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek, az eddig beépített ajtók rendeltetésszerűen nem használhatóak, az átjáró tok nem került beépítésre, valamint nemcsak minőségileg kifogásolt, hanem esztétikailag is aggályos a mérethiba miatt újra gyártott ajtó helye körüli terület.

A vállalkozástól a fogyasztó jótállási jegyet a meghallgatás időpontjáig nem kapott, valamint a fogyasztó a vásárlók könyvébe tett bejegyzésére sem kapott választ a vállalkozástól annak ellenére, hogy mindkét tárgyban jogszabályból eredő kötelezettségei vannak a vállalkozásnak.

A 10000 forintot elérő eladási árú nyílászárók – különösen beltéri ajtókra, mint fogyasztási cikkekre, valamint azok beépítésére a vállalkozásnak jótállási kötelezettsége terjed ki (kötelező jótállás). A vállalkozás a jótállás időtartama alatt a jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentésül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Az eljáró tanács kiemeli, hogy a békéltető testületi eljárás során bizonyítási eljárás lefolytatására, illetve tanú meghallgatásra nincs lehetőség, a Békéltető Testület a rendelkezésre álló iratok, bizonyítékok alapján dönt.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás nem mentette ki magát a jótállási kötelezettsége alól, a Testület a fentiekre figyelemmel a rendelkezésre álló dokumentumok és a fogyasztó által a meghallgatáson előadottak alapján megállapítja a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

Az eljáró tanács az érdemi döntése során az alábbi jogszabályokat alkalmazta:

A felek között kötött szerződés az Fgytv. 2. § (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre, a felek között kialakult vita fogyasztói jogvita (Fgytv. 2. § s) pontja), melynek bírósági eljáráson kívüli rendezésére a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnek van hatásköre, és a fogyasztó lakóhelyére tekintettel illetékessége (Fgytv. 18.§ (1) bekezdése, 20. § (1) bekezdése).

A vállalkozás csak részben tett eleget az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének, ezért a Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

Ptk. 6:238. § [Vállalkozási szerződés]

Vállalkozási szerződés alapján a vállalkozó tevékenységgel elérhető eredmény (a továbbiakban: mű) megvalósítására, a megrendelő annak átvételére és a vállalkozói díj megfizetésére köteles.

Ptk. 6:123. § [A szolgáltatás minősége]

(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

- a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;
- b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;
- c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését;
- d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és
- e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

Ptk. 6:138. § [A teljesítés követeléséhez való jog]

Szerződészegés esetén a sérelmet szenvedett fél jogosult a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

Ptk. 6:157. §-a szerint [Hibás teljesítés]

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Ptk. 6:158. §-a [Hibás teljesítési vélelem]

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Ptk. 6:159. §-a [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, - a (2a) bekezdés szerinti kivétellel - a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

6:171. § [Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet)

1. § (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

A Kormányrendelet 2. § (1) A jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

A Korm. rendelet mellékletének 29. pontja:

10 000 forintot elérő eladási árú nyílászárók, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó.

A Kormányrendelet 3. § (1) A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

A Kormányrendelet 4. § (2) A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy a fogyasztó kérelmében a több hetes várakozás és károkozás kapcsán felmerült, kártalanításként megjelölt igényét a Testület hatáskör hiányában nem tudja figyelembe venni, ennek a kérdéskörnek a vizsgálatára a békéltető testületi eljárás keretében nincs lehetőség. E vonatkozásban peres eljárás keretében bíróságnak lehet hatásköre.

Az eljáró tanács a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

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

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2022. augusztus 18.

Dr. Horváth Zsuzsanna s. k.  
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
eljáró tanácsának elnöke

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. **Fogyasztó**
2. **Italia Rent Hungary Kft.** vállalkozás
3. Irattár