



MAGYAR
KERESKEDELMI
ÉS IPARKAMARA

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2025. évi tevékenységéről

A beszámolót összeállította:

Dr. Molnár Edina
molnar.edina@mkik.hu

A kézirat lezárva: 2026. február 15.

Magyar Kereskedelmi és Iparkamara

Elérhetőségek:

1122 Budapest, Pethényi köz 10.

mkik@mkik.hu

www.mkik.hu; www.bekeltetes.hu

Tartalom

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke	4
A 2025. év rövid áttekintése	5
A békéltető testületek létszáma, összetétele.....	11
Működési feltételek	12
A békéltető testületi eljárások időtartama	15
Eljárások eredményei a számok tükrében	16
Az eljárás megszüntetése	25
A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint.....	28
Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás	31
Fő ügytípusok	32
Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek	35
Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok.....	39
Mellékletek.....	42

ÁBRÁK, TÁBLÁK, DIAGRAMOK JEGYZÉKE

1. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMAINAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN.....	9
2. ÁBRA A 2024. ÉS 2025. ÉVI ÜGYSZÁMOK ALAKULÁSA TESTÜLETENKÉNT ELHATÁROLVA.....	10
3. ÁBRA DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA A 2024. ÉS 2025. ÉVEKBEN.....	18
4. ÁBRA AJÁNLÁSOK KIMENETELE 2025-BEN.....	19
5. ÁBRA ELJÁRÁS TÍPUSA SZERINTI ÜGYMEGOSZTÁS.....	20
6. ÁBRA ÜGYÉRTÉK SZERINTI MEGOSZLÁS ORSZÁGOSAN.....	20
7. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK SZÁMA 2025-BEN TESTÜLETI BONTÁSBAN	21
8. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE 2025. ÉVBEN (SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS).....	22
9. ÁBRA A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN	22
10. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	23
11. ÁBRA 2025. ÉVBEN ZAJLÓ BÍRÓSÁGI ÜGYEK	24
12. ÁBRA PERNYERTESSÉG ARÁNYA 2025-BEN	24
13. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK TESTÜLETI BONTÁSBAN	26
14. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE 2025-BEN.....	27
15. ÁBRA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEK SZÁMA AZ ÖSSZES ÜGYHÖZ KÉPEST	27
16. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉS FŐ OKAI.....	29
17. ÁBRA A MEGHALLGATÁSIG EL NEM JUTÓ ÜGYEK ARÁNYA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEKNÉL	30
18. ÁBRA TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MEGOSZLÁSA A 2023-2025. ÉVEKBEN	31
19. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK FŐ ÜGYTÍPUSAI 2023-2025. KÖZÖTT.....	33
20. ÁBRA AZ ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2025-BEN.....	34

A 2025. év rövid áttekintése

A beszámolási időszakban a fogyasztóvédelem területét érintően mind szervezeti, mind személyi, mind jogszabályi jellegű változásokra került sor, amelyek indokoltá teszik azok rövid áttekintését:

A Nemzetgazdasági Minisztériumban (NGM) 2025. évben személyi változások történtek, mivel Gerlaki Bence 2025. január 1. napjától az adóügyekért, a fogyasztóvédelemért és a kereskedelemért felelős államtitkárként, míg Csákiné dr. Gyuris Krisztina a fogyasztóvédelemért és a kereskedelemért felelős helyettes államtitkárként folytatta munkáját.

A 325/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet alapján 2025. január 1. napjával megkezdte működését a nemzetgazdasági miniszter irányítása alá tartozó Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH). A Hatóság tevékenysége négy fő pillérre épül: a kereskedelempolitika szakmai támogatására, a fogyasztóvédelmi hatósági irányítási feladatok ellátására, a kereskedelem élelmiszerbiztonsági felügyeletére, valamint a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi laborvizsgálatok végrehajtására.

2025. július 23-án módosult a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv), amely alapján a fogyasztók egyszerűbben és gyorsabban érvényesíthetik jogaikat.

Az Fgytv. 29. § (4) bekezdés d) pontjának módosítása a békéltető testületek hatáskörének kiterjesztését szolgálja. A korábbi szabályozás szerint a békéltető testületi elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy a kérelem alapján az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának – különösen, ha kártérítésre irányul –, illetve, ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására. A módosítás során a kártérítésre irányuló szövegrész kikerült, vagyis a békéltető testület a továbbiakban, szűk körben ugyan, de dönthet bizonyos kártérítési jellegű kérelmek (pl. tapadó kár) ügyében is.

A törvénymódosítás rögzített még egy fontos változást, ugyanis 250.000 Ft-ra emelkedett a fogyasztó érvényesíteni kívánt igényének összeghatára is. 2024. január 1. napjától lépett életbe az a szabály, hogy a békéltető testületek akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot ugyan nem tett, egyezség nem jött létre a felek között, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igénye nem haladta meg a 200.000 Ft-ot. Figyelemmel azonban arra, hogy az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti 2 éves jótállási kötelezettség értékhatára az elmúlt évben 250.000 Ft-ra emelkedett, így az Fgytv. 32. § a) pont ab) alpontjának módosítása az összeghatárt ehhez az összeghatárhoz igazítja. Vagyis egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg a 250.000 Ft-ot.

Nem hagyható figyelmen kívül annak megemlítése sem, hogy az Európai Bizottság 2016. óta működtetett online vitarendezési platformja (ODR) 2025. július 20-án megszűnt. Ennek oka, hogy csak a látogatók kis része használta ezt a felületet panasz benyújtására, és az említett panaszoknak csak 2 %-a kapott pozitív választ a kereskedőtől, ami azt jelentette, hogy a kérelmüket továbbítani lehetett valamely, az ODR-platformon jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumhoz.

A fogyasztók nem maradnak védelem nélkül továbbra sem, ugyanis a határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszának rendezéséhez igénybe vehetik – a bírósági vitarendezést megelőzően – az NKFH szervezetén belül működő Európai Fogyasztói Központ ingyenes segítségét, közreműködését. Illetőleg a Budapesti Békéltető Testület az ODR platform megszűnését követően is lehetőséget biztosít a légiközlekedéssel kapcsolatos nemzetközi fogyasztói jogviták rendezésére, és ezzel biztosítja állampolgárságtól függetlenül a fogyasztóknak a méltányos és korrekt eljárást.

Tárgyidőszakban is folytatódott az előző években kialakult gyakorlat, hogy az MKIK által szervezett szakmai egyeztetések lehetőséget biztosítanak a békéltető testületi elnökök részére, mind személyesen, mind online formában ahhoz, hogy a felmerülő kérdéseket megvitassák egymással, illetve a munkájuk során szerzett észrevételeiket, tapasztalataikat átadják egymásnak, amely elősegítheti az egységes munkavégzést. Ezek a szakmai egyeztetések a tárgyév során is minden alkalommal a szakmai irányító részvételével zajlottak, így az elnökök a felmerülő problémákat, kérdéseket nem kizárólag egymás között tudják megvitatni, hanem ezeket jelezhetik a szakmai irányító számára is.

Az MKIK 2025. május végére szervezte meg a székhelyére az éves, személyes jelenlétű szakmai egyeztetést annak érdekében, hogy a Békéltető Testületek elnökei személyesen is találkozassanak a szakmai irányító képviselőivel. Az egyeztetésen a nyolc Békéltető Testületi elnökön kívül, az MKIK Főtitkára, az MKIK Operatív Igazgatója és a Békéltető Testületi Irodavezetője vett részt, míg az NGM képviselőjében jelen volt Csákiné dr. Gyuris Krisztina Helyettes Államtitkár Asszony és a szakterületért felelős kollégái. Az egyeztetés keretein belül sor került a 2024. évi ügyszámok alakulásának áttekintésére, ezen kívül a Helyettes Államtitkár Asszony tájékoztatta a résztvevőket az előttünk álló feladatokról, illetve az elnökök is megosztották a 2024. óta szerzett tapasztalataikat egy olyan időszakról, amely a jelentős jogszabályváltozások miatt eltért az addigi gyakorlattól.

A korábbiakban kialakult, békéltető testületi elnökök közötti rendszeres, elsősorban online egyeztetések a tárgyévben is folytatódtak. Ezek az alkalmak érdemben hozzájárulnak az egységes eljárás fenntartásához, valamint lehetőséget biztosítanak a szakmai tapasztalatok megosztására és a bevált gyakorlatok kölcsönös megismerésére. Az egyeztetések elősegítik a felmerülő kérdések közös értelmezését, ezáltal erősítve az együttműködést és a hatékony szakmai munkát.

Az előző évi szakmai beszámolóban is utaltunk rá, hogy a 2024. évben jelentős tagcsökkenés következett be a testületeknél, ezért nem tekinthető meglepetésnek, hogy tárgyévben négy békéltető testület is - a Pest vármegyei, a Baranya vármegyei, a Hajdú-Bihar vármegyei és a Fejér vármegyei - is jelezte, hogy az Fgytv. 21. §. (6) bekezdése alapján a tagi tisztség pozíció betöltésére időközi pályázat került kiírásra. A pályázati eljárást az országosan egységes szabályok szerint bonyolították le az érintett területi kamarák és a békéltető testületek. A pályázatok elbírálását követően a szakmai irányító által kiválasztásra kerültek az új tagok, ennek megfelelően Pest vármegyében 8, Baranya vármegyében 4, Hajdú-Bihar vármegyében 5, illetve Fejér vármegyében 12 új kolléga kezdhetette meg a munkát. A rendelkezésre álló nyilvántartás tanúsága szerint 2025. december 31. napján – az elnökökkel együtt – országosan 162 fő vett részt a békéltető testületek munkájában.

Az év során a Budapesti Békéltető Testületben (BBT) is volt személyi változás, figyelemmel arra, hogy Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara főtitkára előterjesztést nyújtott be az MKIK részére, amelyben kezdeményezte a Budapesti Békéltető Testület elnökhelyettesi pozíciójának betöltését 2025. október 1-jétől. A Főtitkár Asszony írásbeli tájékoztatásában rögzítette, hogy a BBT munkaterhére és ügyszámára figyelemmel indokolt az elnökhelyettes kijelölése, amelyre dr. Adamcsák Andrea személyét tartja alkalmasnak, aki 2023. július 1. napjától 2023. december 31. napjáig látott el elnökhelyettesi feladatokat a BBT-ben. Az NGM jóváhagyta a beadványt, és ezt követően az MKIK – az Fgytv. 21. § (5) bekezdésének megfelelően – megbízta dr. Adamcsák Andreát a BBT elnökhelyettesi pozíciójának ellátására 2025. októberétől 2026. március végéig.

Tekintettel arra, hogy a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény 8/B. §-a rögzíti, hogy az MKIK által vezetett Kamarai Nyilvántartási Rendszer adatbázisában szerepelnie kell – többek között – azon adatoknak is, amelyek arra vonatkoznak, hogy a békéltető testületi eljárásra és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatra vonatkozóan általános alávetési nyilatkozatot tett-e az érintett gazdálkodó szervezet. Ennek megfelelően a tárgyévben is sor került az általános alávetési nyilatkozatok ellenőrzésére és felülvizsgálatára a Békéltető Testületek aktív közreműködésével, így a hivatkozott adatbázis jelenleg naprakész és aktuális adatokat tartalmaz, amely a fogyasztók számára érdemi tájékoztatást nyújt az alávetési nyilatkozatot tett vállalkozásokról, ezáltal elősegítve jogaik hatékony érvényesítését.

A korábbi éveknek megfelelően az Fgytv. 18. § (2) és (3) bekezdése alapján a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett, szakmailag független békéltető testületek 2025. évi működtetési kiadásaihoz és költségeihez a szakmai irányító (NGM) 400 millió Ft-os összegű vissza nem térítendő pénzügyi támogatást nyújtott a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara részére azzal a céllal, hogy közreműködésével biztosítsa a békéltető testületek folyamatos tevékenységének finanszírozását.

Az összeg felosztása az érintett kamarák közötti megállapodás alapján történt meg, azonban a visszajelzések szerint a rendelkezésre álló forrás nem lett volna elegendő az összes költségre. Ezeket az észrevételeket figyelembe véve – az előző évhez hasonlóan – az MKIK vezetősége úgy határozott, hogy összesen 30 millió Ft összegű vissza nem térítendő támogatást biztosít a békéltető testületeket működtető területi kereskedelmi és iparkamarák részére a békéltető testületek 2025. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok ellátása költségeinek kiegészítése céljából.

Tekintettel arra, hogy a kamarák visszajelzései egyöntetűek abban, hogy a szakmai irányító által biztosított támogatás nem elegendő a békéltető testületi feladatok eddigiekben megszokott, magas színvonalú ellátásához, az MKIK az év folyamán megkereste az NGM-et annak érdekében, hogy a 2026. évre emelt összegű vissza nem térítendő támogatás megállapításában közreműködjön.

Ahogy az az előző évi beszámolóban is jeleztük, a Budapesti Békéltető Testület 2024-ben a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával közösen benyújtott, az Európai Unió által meghirdetett pályázatára kiváló értékelést kapott, és elnyerte az Európai Unió támogatását. Ez a szakmai siker egyértelmű visszaigazolása volt annak a következetes és magas színvonalú munkának, amelyet a BBT az alternatív vitarendezés területén végez.

Hasonló pályázat benyújtására volt lehetőség tárgyévben is, tekintettel arra, hogy az NGM 2025. tavaszán arról tájékoztatott bennünket, hogy az EU Funding & Tenders portálján az Európai Unió Belső Piaci Programjának (SMP) részeként meghirdetésre került az SMP-CONS-2025-ADR-RAD kódszámú pályázati felhívás, melynek keretében alternatív vitarendezési testületek, és képvisleti kereset indítására feljogosított szervezetek nyújthatnak be pályázatot. A felhívás célja, hogy pénzügyi hozzájárulás biztosítása révén elősegítse a fogyasztók számára hatékony és hozzáférhető vitarendezési lehetőségek megteremtését, illetve kollektív képvisleti keresetek indítására jogosult szervezetek kapacitásának fejlesztését. A felhívás keretében támogatható tevékenységek köre magában foglal tájékoztató kampányokat, hálózatépítést, digitális eszközök beszerzését, képzéseket, eszközfejlesztést, adatgyűjtést és elemzést, tanulmányutakat, rendezvények szervezését.

Felbátorodva az előző évi budapesti sikeren, a fent részletezett Európai Unió által meghirdetett pályázatra valamennyi békéltető testület összefogva az érintett területi kamarák támogatásával, közös szakmai célok mentén benyújtotta a szükséges dokumentációkat 2025. augusztusában. Jelenleg folyamatban van a beérkezett anyagok értékelése, amennyiben pozitívan kerül elbírásra a pályázat, abban az esetben a benyújtott tervek megvalósítását 2026. május 1-jétől kezdhetik meg a testületek – 24 hónapos futamidővel – 2028. április 30-ig bezárólag, és ez a lehetőség hosszabb távon is hozzájárulhat a békéltetés intézményének további erősödéséhez és elismertségéhez.

Az év végét sem zártuk eseménytelenül mivel az Fgytv.-t érintő több, szakmailag is kiemelkedő jelentőségű módosítás került kihirdetésre. A fogyasztóvédelmi tárgyú törvényeknek a mikro-, kis- és középvállalkozások (a továbbiakban: KKV) támogatását és jogharmonizációt célzó módosításáról szóló 2025. évi XCIV. törvény az alábbi két fő módosítást rögzíti, amelyek 2026. január 1-jével léptek hatályba:

- Az Fgytv. 2. § 10. pontjának módosítása a békéltető testületi eljárás igénybevételi lehetőségét nyitja meg a KKV-k számára azokban az esetekben, amikor kvázi fogyasztói minőségben, végső felhasználóként vásárolnak egy terméket, vagy vesznek igénybe szolgáltatást. Az intézkedés eredményeként a jogviták a bírósági útnál egyszerűbb, gyorsabb, költségkímélő módon rendezhetők a KKV-k számára.
- Az Fgytv. 29. § (8) bekezdésének módosítása révén a békéltető testületi eljárásban a nyilatkozattételre nyitva álló határidő módosításával a vállalkozások számára (8 nap helyett 15 nap) több idő nyílik az érdemi álláspont kialakítására, azaz a válaszirat megküldésére. A módosítás a békéltető testületi eljárást hatékonyabbá teszi, hiszen csökkenthető azoknak az eseteknek a száma, amikor a vállalkozás válasziratának hiánya gátolja az eljárás sikerességét, illetve a békéltető testületi eljárásban a nyilatkozattételre nyitva álló határidő módosításával a kisebb, jogi részleggel nem rendelkező vállalkozások számára több idő nyílik az érdemi álláspont kialakítására, valamint a módosítás biztosítja, hogy az összetettebb ügyekben is észszerű idő álljon a vállalkozás rendelkezésére a válaszirat megküldésére.

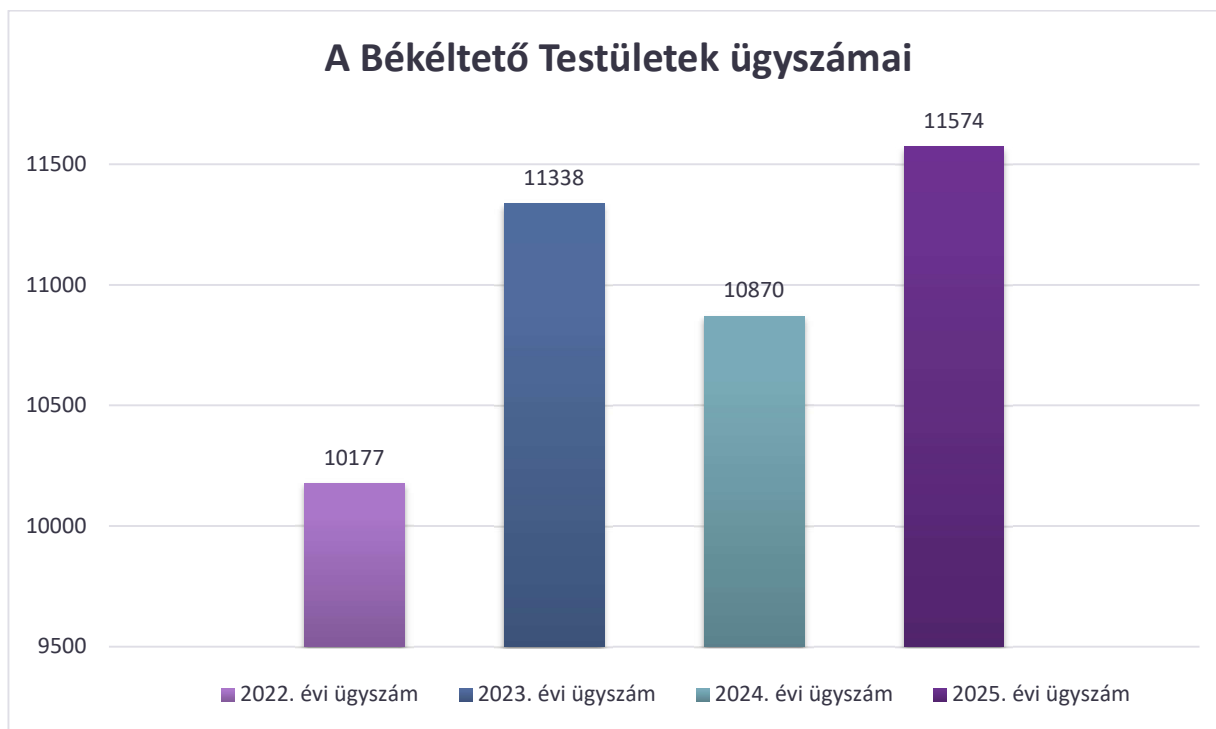
A törvény indokolása kiemeli, hogy a magyar fogyasztók védelmének erősítése és a vállalkozások támogatása egyaránt központi kérdés a gazdaság működése szempontjából. A vállalkozások terheinek csökkentése által a törvény célja a vállalkozások és a fogyasztók közötti piaci egyensúly

biztosítása, ami a vállalkozások hatékonyabb működésének elősegítése által a fogyasztók védelmének további erősítését is szolgálja.

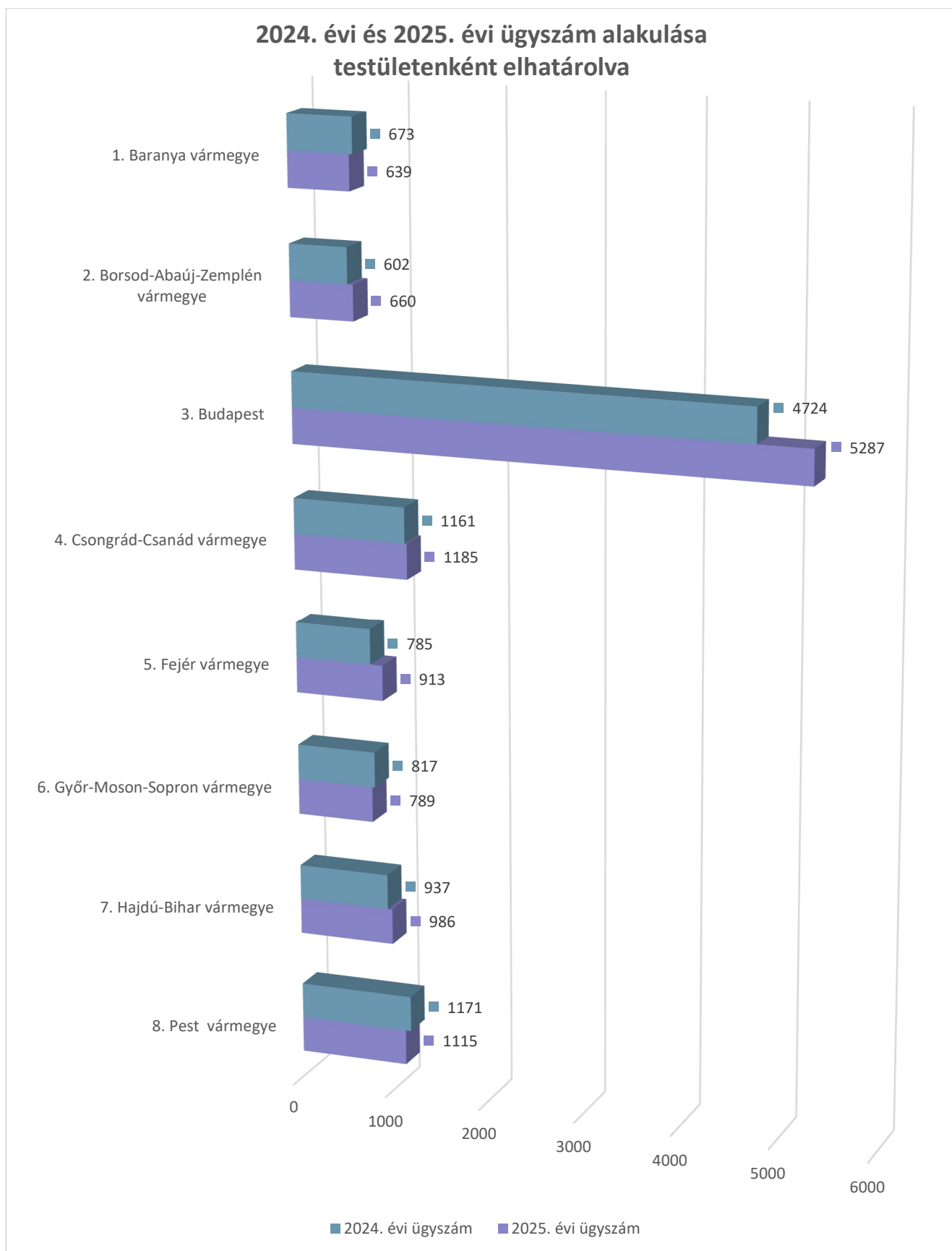
A fentieknek megfelelően – két év szünetet követően – a vállalkozások ismét kezdeményezhetnek békéltető testületi eljárást, tekintettel arra, hogy erre legutóbb 2023. év végéig volt lehetőség. Mindez tovább bővíti a békéltetés intézményének mozgásterét, és egyben jelentős lehetőséget teremt a vállalkozások számára is a jogviták gyors és hatékony rendezésére. Izgalmas év elé nézünk, és bízunk abban, hogy minél több KKV él majd ezzel az alternatív vitarendezési lehetőséggel.

Az ügyszámok alakulása tekintetében több kedvező és kifejezetten biztató fejleményről számolhatunk be, mivel 2025-ben az előző évhez képest számottevő növekedés volt tapasztalható. A testületek országos szinten összesen 11.574 ügyet zártak le, ami 704 darabbal haladja meg az előző évit, míg egyezség – amelynek elérése a békéltető testület elsődleges feladata a fogyasztói jogvita rendezése céljából – pedig 3.949 esetben született, több mint kétszázzal több, mint a 2024. évben. Ez nemcsak számszerű növekedést jelent, hanem egyértelműen tükrözi a testületek magas szintű szakmai elkötelezettségét, a munkafolyamatok hatékony szervezését, valamint a következetes és felelősségteljes feladatellátást. A növekvő ügyszám hosszú távon is hozzájárul a szakmai munka színvonalának emeléséhez, valamint a testületek iránti bizalom további erősítéséhez.

2025-ben az eljárások közül a békéltető testületek a fent hivatkozott egyezségen túl, 246 esetben foglalmaztak meg ajánlást, 536 esetben végződött az eljárás kötelezéssel, míg 1.775 alkalommal került sor elutasításra. Illetőleg az előző évekhez képest a legnépszerűbb ügytípus esetén sincs változás, mivel a békéltető testületek a tárgyévben is a legnagyobb számban a lábbelikkel kapcsolatos vitás ügyekben jártak el, összesen 1.725 esetben.



1. ábra A Békéltető Testületek ügyszámainak alakulása az elmúlt években



2. ábra a 2024. és 2025. évi ügyszámok alakulása testületenként elhatárolva

A békéltető testületek létszáma, összetétele

A békéltető testületek létszámában és összetételében az előző évhez képest 2025. évben is történtek változások.

Tárgyévben négy békéltető testületnél került kiírásra a tagi tisztség pozíció betöltésére irányuló időközi pályázat, amelynek megfelelően Pest vármegyében 8, Baranya vármegyében 4, Hajdú-Bihar vármegyében 5, illetve Fejér vármegyében 12 új kolléga kezdhette meg a munkát. Az új tagok kijelölését követően is történtek változások, azonban a rendelkezésre álló nyilvántartás tanúsága szerint 2025. december 31. napján – az elnökökkel együtt – országosan 162 fő vett részt a békéltető testületek munkájában, az alábbi bontásban:

Testület megnevezése	Békéltető testületi tagok száma (elnökök nélkül)		
	2024.01.01.	2024.12.31.	2025.12.31.
Baranya Vármegyei BT	19	16	19
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei BT	24	14	14
Budapesti Békéltető Testület	22	21	21
Csongrád-Csanád Vármegyei BT	22	18	18
Fejér Vármegyei BT	21	13	25 ¹
Győr-Moson-Sopron Vármegyei BT	23	10	10
Hajdú-Bihar Vármegyei BT	26	17	22
Pest Vármegyei BT	26	17	25
Összesen	183	126	154

Az Fgytv. 25. §-a az alábbiak szerint szól 2024. január 1-je óta:

(1) A békéltető testület tagja – a (2) bekezdésben foglalt feltétel megléte esetén, a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – egyedül jár el.

(2) Az egyedül eljáró testületi tagnak jogi felsőfokú végzettséggel kell rendelkeznie.

A fentieknek megfelelően a nem jogi végzettségű kollégák egyedül eljárva nem, kizárólag a háromtagú tanács tagjaként tudnak a testület munkájában részt venni. Testületenként más arányban, de jellemzően jogi végzettségű kollégák dolgoznak a békéltető testületekben, és ez a bevezetett változás – a szakmai beszámolókból leírtak szerint – az előző évhez képest továbbra sem okozott fennakadást a testületek életében.

¹ A szakmai irányító 2026. január első napjaiban jelölte ki a Fejér vármegyei új tagokat, amely számadat már a jelen táblázatban is feltüntetésre került.

Működési feltételek

A hatályos Fgytv 18. § (2) bekezdése szerint „A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.”

A fenti jogszabályhelynek megfelelően a békéltető testületek nem a kamara mellett, hanem a területi kereskedelmi és iparkamarák által működtetett testületek, amely a szakmai függetlenségük megőrzése mellett, egy szorosabb kapcsolatot jelent.

A szakmai beszámolókból a 2025. évre vonatkozóan is az derült ki, hogy a területi kamarák és a Békéltető Testületek közötti együttműködés kiegyensúlyozott, eredményes és gördülékeny.

A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Elnöke a szakmai beszámolójában ismertette, hogy a kamara biztosítja mind a személyi és mind a tárgyi feltételeket. Több éves tapasztalatuk szerint, a kamara a Békéltető Testület munkáját mindenben segíti: eszközökkel, infrastruktúrával, személyi feltételek biztosításával egyaránt. A két szervezet közötti együttműködés évek óta kiváló és zökkenőmentes.

A Baranya Vármegyei Békéltető Testület Elnöke leírta, hogy a „három megyés működés” miatt az adminisztrációs terhek 2024. óta jelentősen megnövekedtek, amelyek egy részéhez a kamara segítséget nyújtott. Jelenleg egy főállású adminisztrátorral működik a testület, illetve két kamarai dolgozó, osztott munkakörben is segíti a munkát. Egyebekben a működéshez szükséges tárgyi és egyéb feltételek maradéktalanul biztosítottak, a kamarával kiváló az együttműködés – olvasható a szakmai beszámolóban.

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Elnöke kifejtette a beszámolóban, hogy a kamara tárgyévben is biztosítja a technikai feltételeket (ügyfélfogadás, szóbeli meghallgatáshoz megfelelő helyiség a többi városban is, számítógépek, illetve technikai ügyek viteléhez alkalmazottak), míg a Hajdú-Bihar Vármegyei és a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület Elnökei is arról számoltak be, hogy a testület működése változatlanul gördülékeny, az együttműködés megfelelő.

A Fejér Vármegyei Testület Elnöke leírta, hogy a Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara székházában, a Gazdaság Házában rendelkezésre áll megfelelő terem a békéltető testületi ügyek tárgyalásához, az ügyintézők külön munkaszobában tudnak dolgozni, az infrastrukturális háttér biztosított és a kamarával is jó az együttműködés. Az Elnök Asszony arról is beszámolt, hogy - a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – Veszprém, Esztergomban és Tatabányán is tartanak folyamatosan meghallgatásokat, az együttműködés sikerét nagymértékben támogatta a kamarák között fennálló kiváló szakmai kapcsolat.

A Pest Vármegyei Békéltető Testület beszámolójában is az szerepel, hogy kiváló a területi kamarával az együttműködés, és meglátása szerint a kamara professzionális munkája sokat tesz hozzá a békéltetés működéséhez. Az Elnök Úr azt is előadta, hogy jelenleg két fő adminisztrációs

munkatárssal dolgozik a Testület, amely időszakonként kevésnek bizonyul, azonban a tárgyi feltételeket a kamara maximálisan biztosítja.

A Budapesti Békéltető Testület Elnöke beszámolt arról, hogy a Testület a működéséhez szükséges alapvető tárgyi feltételekkel rendelkezik. A bevezetett online meghallgatások zökkenőmentes megtartásához három tárgyalóban számítógép, nyomtató, tv készülék és kamera került beüzemelésre, illetőleg három Microsoft Teams előfizetéssel is rendelkeznek. Azt is megjegyezte az Elnök Asszony, hogy a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által biztosított magasabb szintű (díjfizetéses) AI használatának lehetőségeit is elkezdték felmérni.

A Budapesti Békéltető Testület Titkársága egy hivatalvezetőből, egy négyórás hivatalvezető-helyettesből, négy nyolcórában, és egy hatórában foglalkoztatott adminisztrátor kollégából áll. A beszámolóban az is szerepel, hogy bevált a 2022-ben, a kamara által üzembe helyezett digitális alapú telefonközpont. A hívások kezelése sokkal hatékonyabb lett, mert az értesítést küld a nem fogadott hívásokról, így lehetőségük van a visszahívására, továbbá a titkárság létszámának növekedése hatékonyabban biztosítja az e-mailen érkező megkeresések kezelését is.

Működési körülmények (békéltető testületi honlapok)

A békéltető testületek működési körülményeivel összefüggésben az Fgytv. 37/A (3) bekezdése a következőképpen rendelkezik:

„A békéltető testület naprakész, az eljárására vonatkozó és könnyen hozzáférhető információkkal ellátott internetes honlapot működtet, amelyen biztosítja, hogy a fogyasztó online úton is benyújthassa kérelmét és annak mellékleteit. Az internetes honlapon közzé kell tenni és kéres esetén elektronikus úton a felek rendelkezésére kell bocsátani legalább a következő információkat:

- a) a békéltető testület elérhetőségeit, így különösen székhelyét, postacímét, elektronikus levelezési címét, telefonszámát, valamint faxszámát,*
- b) annak tényét, hogy a békéltető testületet az Európai Bizottság jegyzékében nyilvántartásba vették-e,*
- c) a békéltető testületi tagok nevét, megbízatásuk időtartamát, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületüket,*
- d) a békéltető testületi tagok függetlenségére és pártatlanságára vonatkozó törvényes követelményeket,*
- e) a békéltető testületi tagok esetleges tagságát az alternatív vitarendezési fórumok határokön átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában,*
- f) a békéltető testület hatáskörére vonatkozó információkat,*
- g) azt a tájékoztatást, amely szerint a békéltető testület eljárása jogszabályon, valamint adott esetben ezt részletező országos eljárási szabályzaton, saját eljárási szabályzatán alapul,*
- h) azt a tájékoztatást, hogy a békéltető testületi eljárást kizárólag fogyasztónak minősülő személy kezdeményezheti a békéltető testület hatáskörébe tartozó ügyekben akkor, ha már előzetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik,*
- i) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a fogyasztó bármikor visszavonhatja kérelmét,*
- j) a fogyasztói jogvitával érintett felek költségviselésére vonatkozó tájékoztatást,*
- k) a békéltető testületi eljárás átlagos időtartamát,*

*l) a békéltető testületi eljárás során meghozatalra kerülő lehetséges döntésekre, azok joghatására és kikényszeríthetőségére, valamint ennek módjára vonatkozó tájékoztatást,
m) a békéltető testület tevékenységére vonatkozó éves beszámolót.”*

Ahogy minden évben, így 2025-ben is az összes békéltető testület folyamatosan naprakészen tartotta a honlapján szereplő tájékoztatókat, információkat, adatokat. Mindezek mellett ezeken a felületeken voltak elérhetőek az aktuális tájékoztatók, gyakran ismételt kérdésekre adott válaszok, tudnivalók, az ügyfélfogadási rend, illetve a testület létszámában, tagjaiban bekövetkezett változások is nyomon követhetőek voltak.

A békéltető testületek honlapjai 2025. évben:

Békéltető Testület neve	weboldal címe
1. Baranya vármegyei Békéltető Testület	http://www.baranyabekeltetes.hu
2. Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyei Békéltető Testület	www.bekeltetes.borsodmegye.hu
3. Budapesti Békéltető Testület	https://bekeltet.bkik.hu/
4. Csongrád-Csanád vármegyei Békéltető Testület	http://www.bekeltetes-csongrad.hu
5. Fejér vármegyei Békéltető Testület	http://www.bekeltetesfejer.hu
6. Győr-Moson-Sopron vármegyei Békéltető Testület	https://bekeltetesgyor.hu/
7. Hajdú-Bihar vármegyei Békéltető Testület	http://www.hmbekeltetes.hu
8. Pest vármegyei Békéltető Testület	http://panaszrendezes.hu/homepage/index.php

A szakmai beszámolóban az elnökök részletezték, hogy a testületek honlapjainak látogatottsága miként alakult az év során. Például Pest vármegyében kb. 11 ezer, Baranyában közel 10 ezer oldalmegtekintés volt a honlapjukon, addig Fejérben több mint 15 ezren, Csongrád-Csanádban több mint 24 ezren keresték fel a honlapot, míg Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Testület oldalát is közel ennyien látogatták az év során.

Természetesen a legmagasabb ügyszámmal dolgozó budapestiek kiemelkednek ebben is, mivel közel 112 ezer látogatóval büszkélkedhet a honlapjuk. Az Elnök Asszony a szakmai beszámolóban leírja, hogy a fogyasztók többsége a kérelem online benyújtása, szakcikkek olvasása, elérhetőségek, továbbá a formanyomtatványok letöltése miatt látogattak az oldalra. Sokan olvassák a Gyakori kérdések és válaszok tájékoztatót is, illetve további érdekesség, hogy a látogatók többsége magyar, de volt osztrák, német, amerikai, holland és ír honlap látogatójuk is a statisztika szerint.

Több testületnek is van Facebook oldala, illetve van YouTube és LinkedIn oldallal rendelkező testület is, és ennek megfelelően élnek a közösségi média nyújtotta lehetőségekkel, amelyek

hatékony eszköznek bizonyulnak a békéltető testületi eljárások minél szélesebb körű és alaposabb megismertetésében.

A békéltető testületi eljárások időtartama

Az Fgytv. 29. §-a az alábbiak szerint rendelkezik:

(2) „A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

(3) A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök - a (4) és a (7) bekezdésben meghatározott kivételekkel - az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

Az Fgytv. 31. § (5) bekezdése alapján A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.”

Indokolt a jelen beszámolóban is emlékeztetőül megjegyezni, hogy a 2024. évi, a „régiosítás” okozta változásoknak megfelelően a Budapesti Békéltető Testületnek és a Pest Vármegyei Testületnek nem változott az illetékességi területe, addig a hat vidéki testület mindegyike a korábbiakon túl plusz két vármegyéből érkező beadványokat is köteles befogadni, azokat feldolgozni 2024. január 1-jétől.

A szakmai beszámolók adatai szerint a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama érdemben nem változott az előző évekhez képest, és a beszámolókból rögzítettek szerint 34 és 85 nap közötti.

A legrövidebb idő alatt a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület fejezte be az eljárásokat, átlagosan 34 nap alatt, míg a szakmai beszámolójában Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye Elnöke azt tüntette fel, hogy az írásbeli ügyek esetén 30 nap alatt, míg meghallgatás tartása esetén 65 nap alatt fejeződtek be az ügyek.

2025-ben Fejér Vármegye 52 nap alatt, Baranya és Csongrád-Csanád Vármegye 60 nap alatt, Hajdú-Bihar Vármegye 45-60 nap alatt zárta le az ügyeket.

A beszámolási időszakban a két legmagasabb ügyszámú testület dolgozott értelemszerűen a leghosszabb eljárási időtartammal, tekintettel arra, hogy a Pest Vármegyei Testületnél kb. 81 nap alatt, míg a Budapesti Békéltető Testületnél, kb. 85 napon belül zárultak le az eljárások.

Eljárások eredményei a számok tükrében

Az ügyek tárgya szerint hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.

2025-ben tovább nőtt az egyezségek száma, mert míg 2023. évben 3.464 db, 2024. évben 3.723 db, addig 2025-ben 3949 ügy zárult ezen módon, ez az összes ügy 34 %-a. A békéltető testületi eljárás elsődleges célja, hogy az eljáró elnök egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között, ezért kifejezetten pozitív, hogy az évek során folyamatosan emelkedik ez a módozat, pl. 2021. évi ügyekhez képest megduplázódott a számuk, mivel akkor 1.915 eset zárult ilyen formában.

Tekintettel arra, hogy a békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ezért a testületek is fontosnak találták kiemelni a szakmai beszámolóban, hogy a tavalyi évhez képest tovább nőtt az egyezségek száma, amely az eljáró testületi tagok és a békéltető testületek elnökeinek magas szintű szakmai munkájának eredménye.

A Budapesti Békéltető Testület szakmai beszámolójában az is szerepel ennek kapcsán, hogy előmozdítja az egyezségkötést a felek részéről a tényleges érdekek azonosítása, a racionális hozzáállás, valamint a jogvita lezárására irányuló határozott szándék. A fogyasztók és vállalkozások számára a jogvita nyugvópontra helyezésének hangsúlyozása és az adott jogvitával kapcsolatos jogszabályi keretek ismertetése, valamint a fogyasztói kérelem módosítása a fogyasztó által szintén nagymértékben segíti a felek közötti egyezségkötés lehetőséget, illetve adott esetben a kötelezést tartalmazó határozat jogszerű meghozatalát is. A kérelmekben, illetve válasziratokban megfogalmazott álláspontok részletes alátámasztása, a határozott döntési indítvány is segíti az eljárás hatékony lefolytatását és a felek megegyezését. Az eljárás gyors lezárására való törekvés, további idő- és energiabefektetés megtakarítása, végrehajtható írásbeli egyezségi ajánlat megtételével. Sokat segíthet a kommunikáció helyreállítása, a közvetlen párbeszéd, az esetleges hibák elismerése.

Elnök Asszony kitért arra is, hogy mely tényezők akadályozhatják a megegyezés létrejöttét, hiszen a megegyezésre való törekvés hiánya, a békéltető testületi eljárásban hatósági jellegű intézkedések igénylése nem segíti elő az egyezséget. A fogyasztók részéről a nem pontosan megfogalmazott döntési indítvány, a békéltető testületi eljárás keretein túlterjeszkedő igény (pl. sérelemdíj), a túl általános kérelem megfogalmazása, a sablonszerű válaszadások, az ügy egyediségének figyelmen kívül hagyása is gyakran nehezíti az álláspontok közeledését. Azonban a leggyakoribb hátráltató tényező a személyes részvétel hiánya a meghallgatáson, továbbá írásbeli nyilatkozat vagy egyezségi javaslat hiánya. Az online meghallgatások esetében a technikai, csatlakozási nehézségek is akadályként léphetnek fel. A felek között a panaszkezelési eljárásban már elmérgesedett viszony szintén hátráltatja a jogvita valós megoldását.

Tekintettel arra, hogy 2023-ig a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozatot akkor hozhatott, ha a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás az adott ügyben egyszeri alávetési nyilatkozatot vagy

egyébként az ügytől függetlenül általános alávetési nyilatkozatot tett. A kötelezést tartalmazó határozatok száma tartósan nagyon alacsony volt évről-évre.

Az Fgytv. 32. §-ában szereplő, kötelezésre vonatkozó rendelkezések az alábbiak szerint módosultak 2024. január 1-jével, amely azóta változatlanul hatályban van:

„Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha

aa) a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

ab) a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg a kétszázezer forintot, vagy

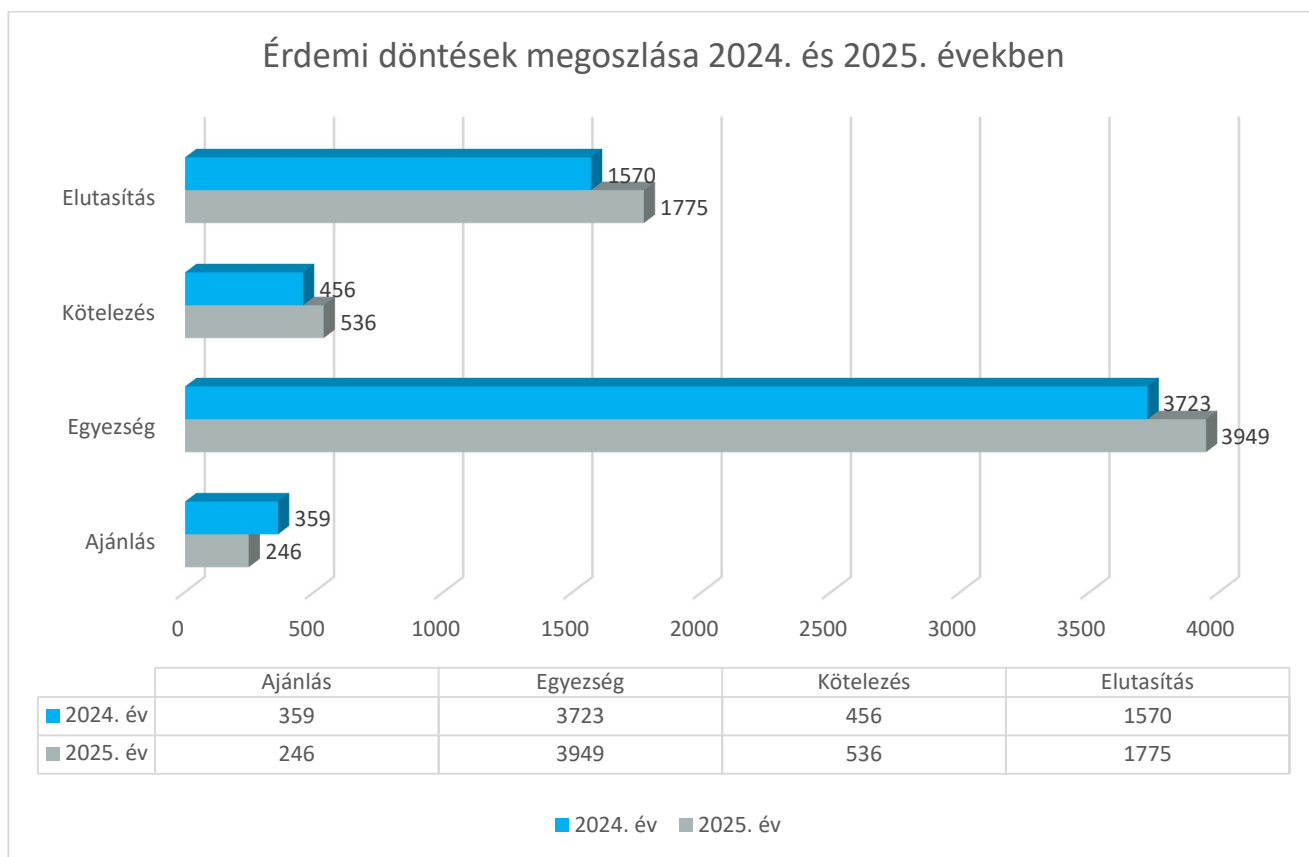
b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve, ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.”

„33. § (1) A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell a békéltető testület működése körében felmerült eljárási költség összegéről és annak viseléséről.

(2) Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételevel összefüggésben – a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel – igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.). A jogi képvisellel összefüggésben felmerülő költség nem tekinthető az eljárás költségének.

(3) Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.”

A statisztikai adatok alapján megállapítható, hogy – a várakozásoknak megfelelően – a kötelezések száma a jogszabályi változásoknak köszönhetően 2024. évben megugrott, mivel míg 2023-ban országosan 25 esetben végződött az eljárás kötelezéssel, 2024-ben 456 alkalommal, addig ez a szám 2025-ben tovább emelkedett, mivel 536 ügyben zárultak az ügyek ebben a formában.



3. ábra Döntések megoszlása a 2024. és 2025. években

2025-ben a békéltető testületek 246 esetben fogalmaztak meg ajánlást (2024-ban ez a szám 359 volt), míg elutasításra 1.775 esetben került sor (2024-ban 1.570).

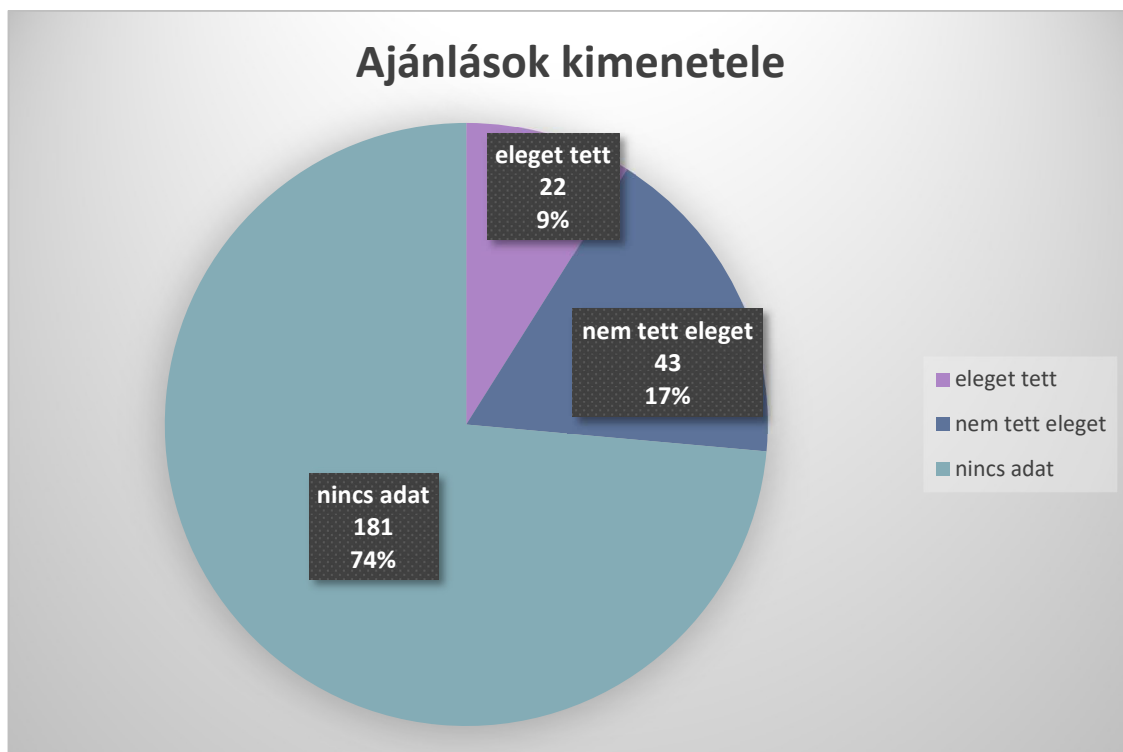
A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy az ajánlások száma tovább csökkent, míg 2023-ban összesen 1.402 darab ajánlás született, addig 2024-ben ez a szám negyedére csökkent, majd 2025-ben tovább mérséklődött, 246-ra.

A honlap adattartalmai között rögzíthető az a tény, hogy a vállalkozás eleget tett-e, vagy sem az ajánlásban foglaltaknak, és amennyiben nem érkezik visszajelzés, úgy – harmadik kategóriaként – a nincs adat bejelölésére is lehetőség van.

Az elmúlt évek tapasztalatai alapján megállapítható, hogy mind a fogyasztók, mind a vállalkozások az őket terhelő jogszabályi kötelezettség ellenére csupán alacsony arányban nyújtanak visszajelzést a határozatokban foglaltak betartásáról. Feltételezhető, hogy azokban az esetekben, amikor a fogyasztó részéről nem érkezik visszajelzés, a határozatban foglaltak teljesítése megtörtént, és ennek következtében a fogyasztó nem tartja szükségesnek a testület további tájékoztatását.

A szakmai beszámolókból egyértelműen kitűnik, hogy jellemzően a Testületeknek nincsen kapacitása az ajánlások, kötelezések és egyezségek vállalkozások általi teljesítésének utánkövetésére, a fogyasztók vagy a vállalkozások önkéntes visszajelzését leszámítva.

Az adatbázis szerint a 2025. évben 22 esetben eleget tettek, míg 43 esetben nem tettek eleget a vállalkozók az ajánlásban foglaltaknak. A maradék 181 esetben nem áll rendelkezésünkre információ, amely a – már említett – tapasztalatok szerint nagyobb eséllyel jelentheti azt, hogy az ajánlás a rögzített módon megvalósult.



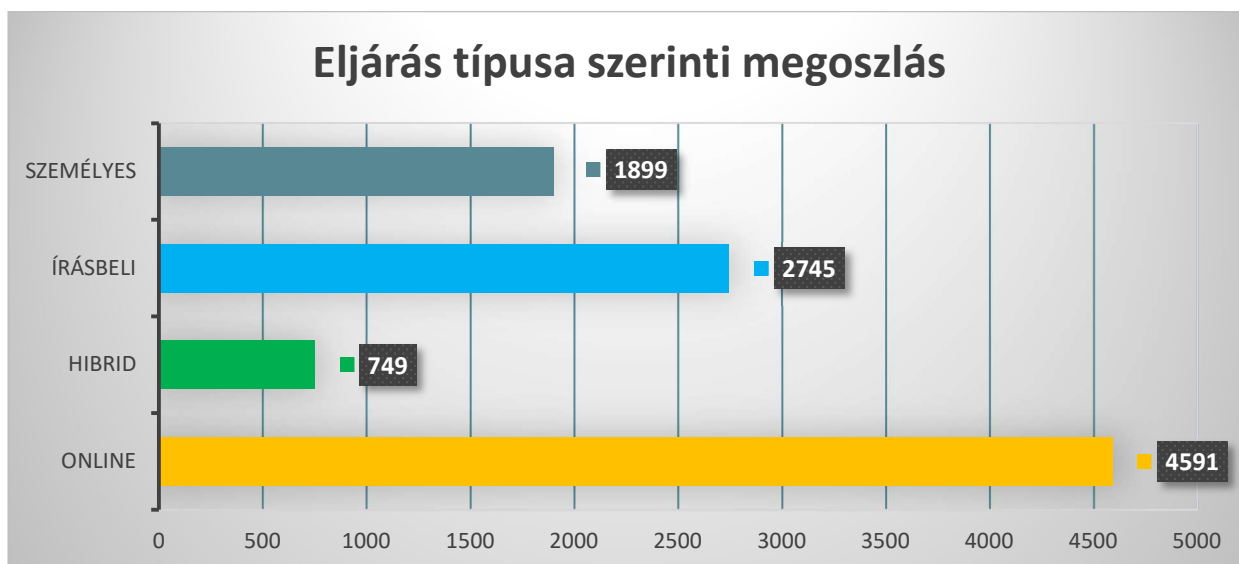
4. ábra Ajánlások kimenetele 2025-ben

A korábban ismertettek alapján megállapítható, hogy a 2024. évben bevezetett online eljárási forma a békéltető testületi eljárások modernizációjának fontos lépését jelentette.

A statisztikai adatok alapján a tárgyévben az ügyek 40%-a online formában zajlott a békéltető testületek előtt. Ez az arány jól tükrözi az elektronikus ügyintézés iránti növekvő igényt, valamint azt a tendenciát, hogy mind a fogyasztók, mind a vállalkozások egyre inkább előnyben részesítik a gyorsabb, rugalmasabb és földrajzi kötöttségektől mentes eljárási formákat.

Az online meghallgatások és kapcsolattartási módok alkalmazása nemcsak az ügyintézés hatékonyságát növeli, hanem csökkenti az eljárással járó idő- és költségterheket is. Különösen jelentős ez azon felek esetében, akik eltérő földrajzi térségben működnek vagy tartózkodnak.

Az elektronikus eljárási forma térnyerése egyben hozzájárul a békéltető testületi eljárások hozzáférhetőségének erősítéséhez és a modern, digitális ügyintézési környezethez való alkalmazkodáshoz is.

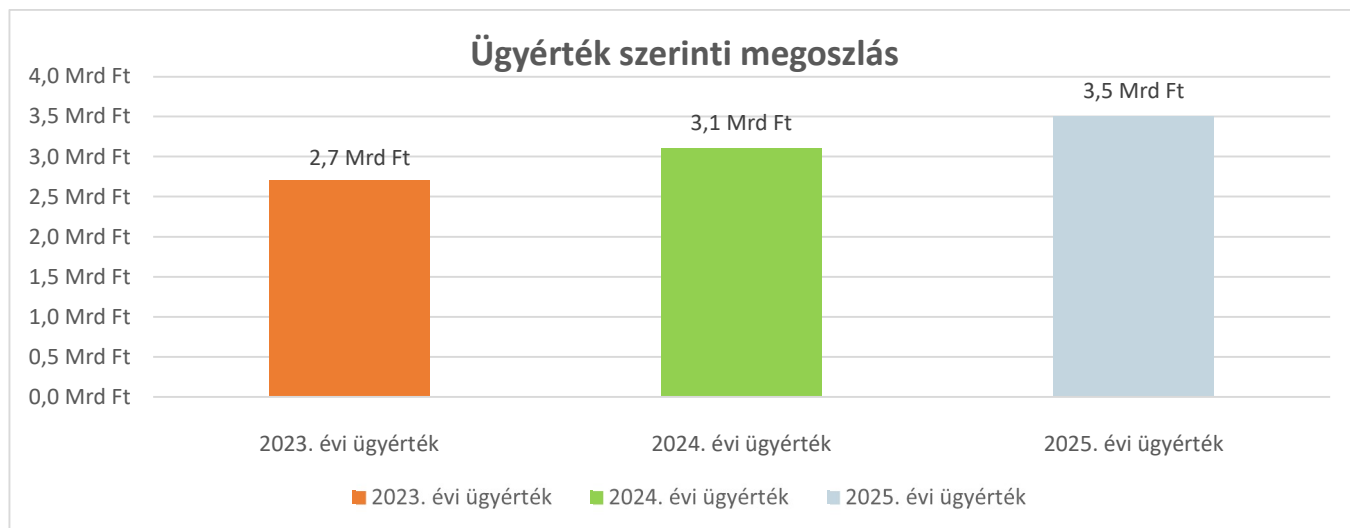


5. ábra Eljárás típusa szerinti ügymegoszlás

(az adattal nem rendelkező ügyek nem kerültek feltüntetésre)

A rendelkezésünkre álló nyilvántartási adatok 2023. évtől kezdődően adnak lehetőséget arra, hogy pontos és számszerű képet alkossunk arról, milyen összegű ügyértékben jártak el a békéltető testületek az egyes eljárások során. Az adatok alapján egyértelműen kirajzolódik az ügyérték folyamatos, évről évre történő emelkedése.

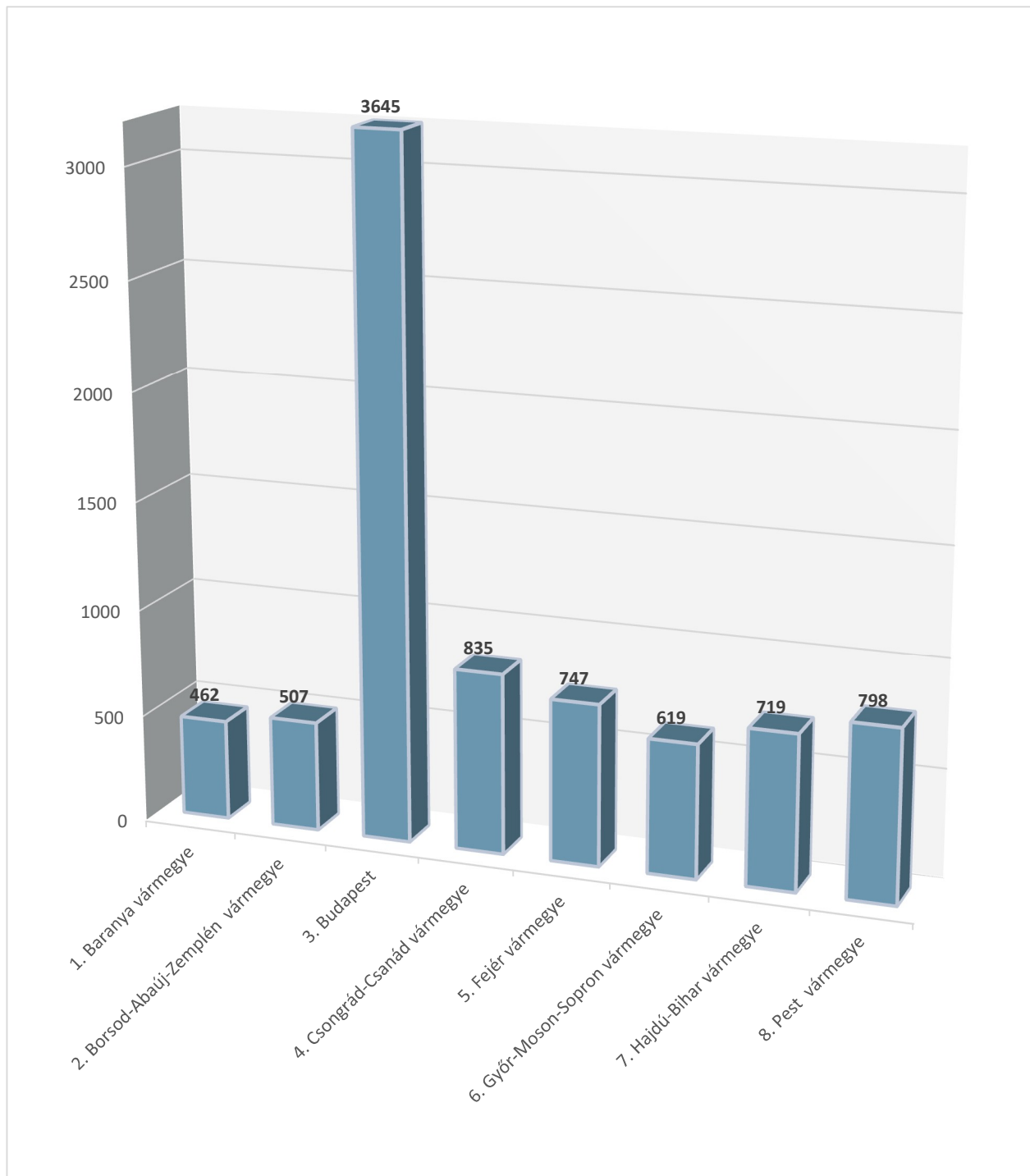
Az alábbi ábra szemlélteti a hivatkozott számadatokat, amelyek között – értelemszerűen – kizárólag azok az esetek szerepelnek, amelyekben a termék vagy a szolgáltatás értéke egyértelműen meghatározható volt.



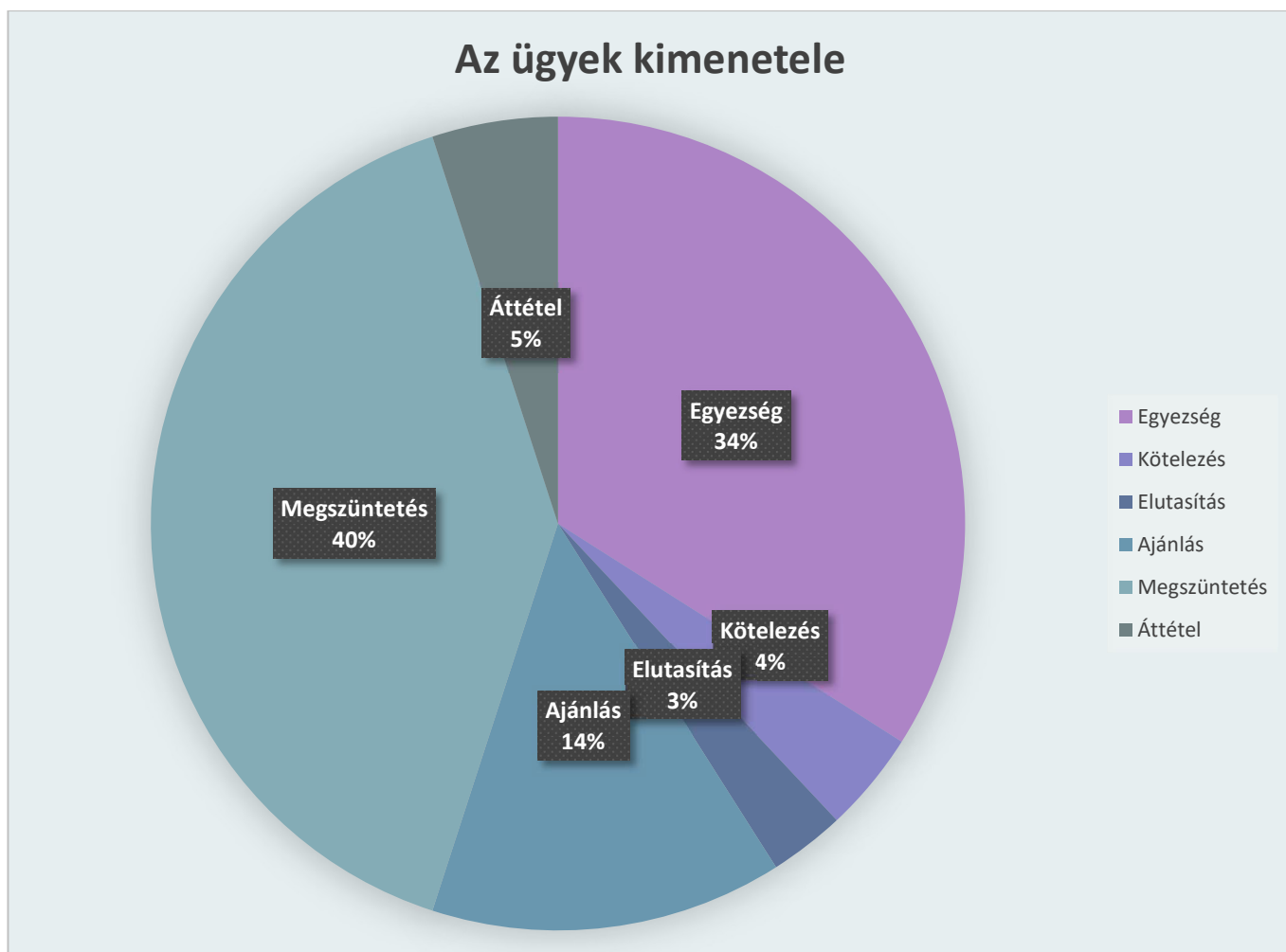
6. ábra Ügyérték szerinti megoszlás országosan

Míg 2023-ban a békéltető testületek éves szinten valamivel több mint 2,7 milliárd forint összértékű ügyben jártak el, addig 2024-ben ez az összeg tovább növekedett, és már 3,1 milliárd forint ügyértékben születtek döntések. A növekvő tendencia 2025-ben is folytatódott, amikor az eljárások összesített ügyértéke megközelítette a 3,5 milliárd forintot.

A számadatok nemcsak a békéltető testületekhez forduló fogyasztók számának stabil jelenlétét, hanem az ügyek egyre jelentősebb gazdasági súlyát is tükrözik, ami a fórum szerepének erősödésére és a fogyasztói jogvitákban betöltött jelentőségének növekedésére utal.



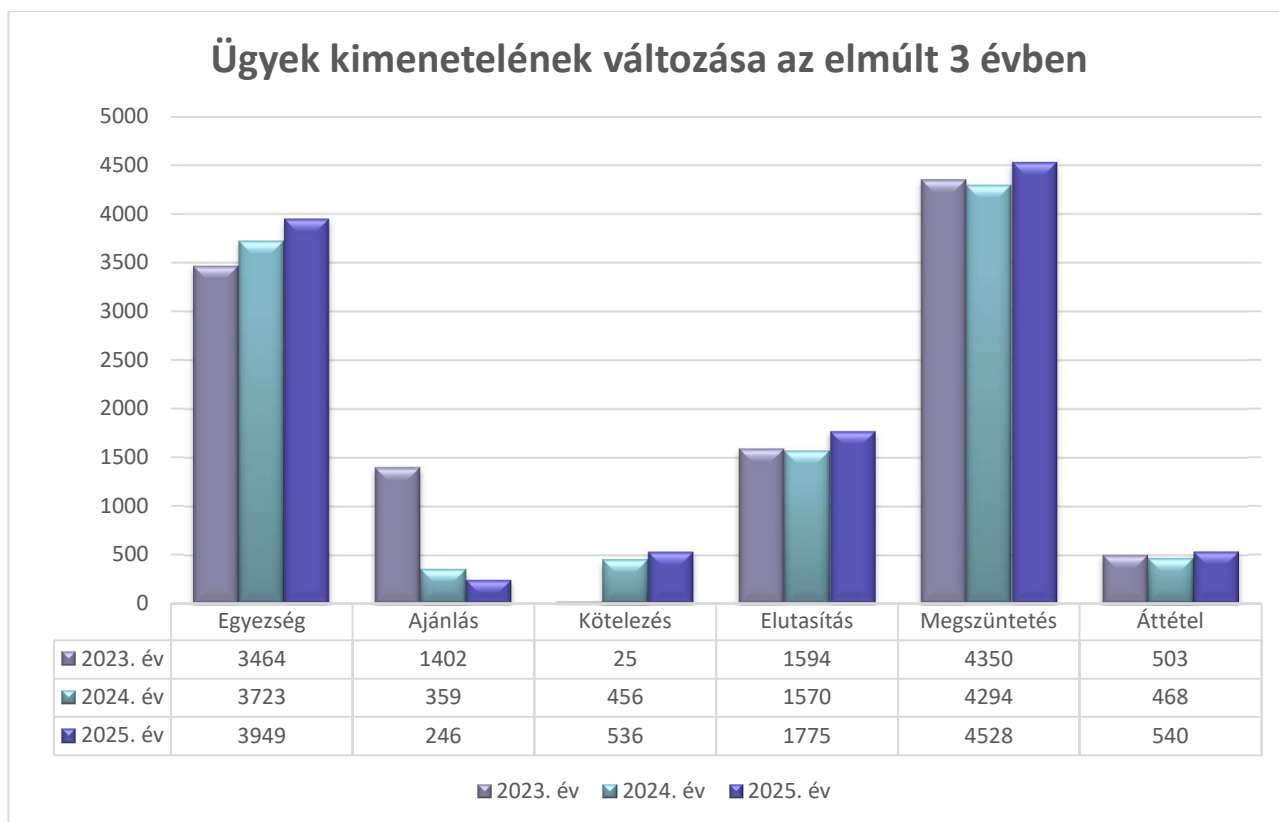
7. ábra Érdemi döntések száma 2025-ben testületi bontásban



8. ábra Az ügyek kimenetele 2025. évben (százalékos megoszlás)

	2023	2024	2025
Egyezség	3464	3723	3949
Ajánlás	1402	359	246
Kötelezés	25	456	536
Elutasítás	1594	1570	1775
Megszüntetés	4350	4294	4528

9. ábra A befejezett ügyek számának és arányának alakulása az elmúlt 3 évben



10. ábra Az ügyek kimenetelének változása az elmúlt 3 évben

Az Fgytv. 34. § -a az alábbiak szerint rendelkezik a békéltető testületek által meghozott döntésekre vonatkozó jogorvoslati lehetőségekről:

34. § (1) A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

(2) A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól a (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

(3) A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy

c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

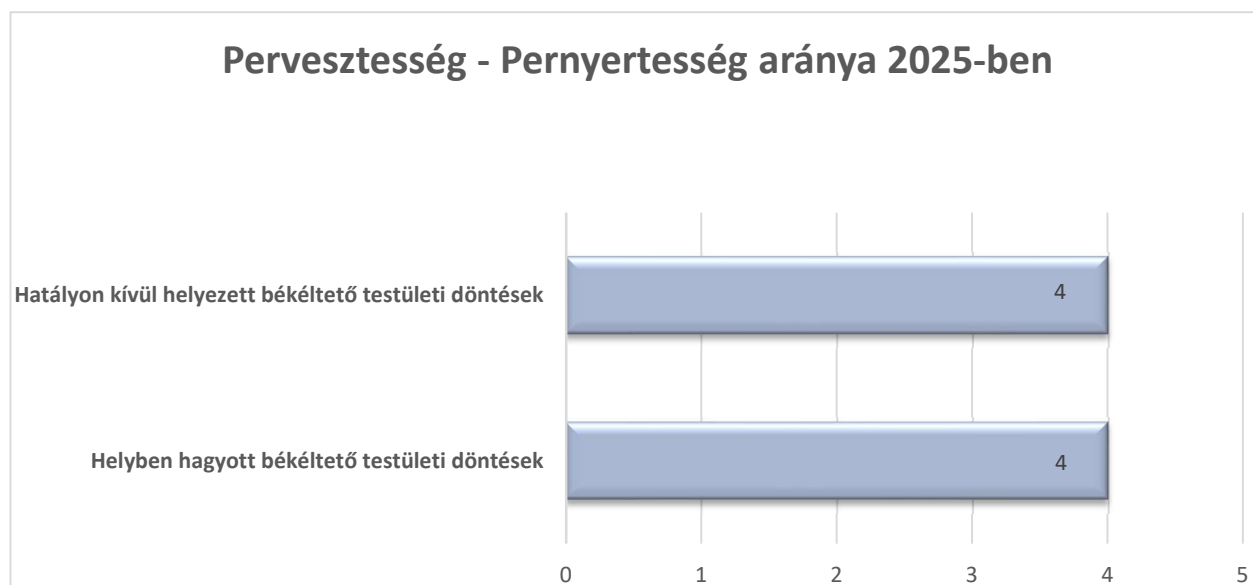
(4) A vállalkozás az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl – az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat részére történt

kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A jogszabály-módosítás következtében a bíróság elé kerülő ügyek számának növekedésére számítottunk 2024-ben, ugyanakkor a korábbi időszakhoz viszonyítva lényeges változás nem mutatkozott; ez a tendencia 2025-ben is fennmaradt, mivel 8 lezárt ügy mellett, 7 ügy (ideértve az ajánlásokat és a kötelezéseket is) esetében a bírósági eljárás még folyamatban van. A 8 lezárt ügyből 4 esetben a bíróság helyben hagyta a döntéseket, míg a maradék 4 esetben hatályon kívül helyezésre került sor.



11. ábra 2025. évben zajló bírósági ügyek



12. ábra Pernyertesség aránya 2025-ben

Az eljárás megszüntetése

Azok az ügyek, amelyekben az eljárás nem jut el ajánlásig, illetve egyezségről vagy kötelezésről szóló határozat meghozataláig, megszüntetéssel zárulnak. A törvény két helyen is szabályozza a megszüntetés eseteit:

A hatályos Fgytv. 29. § (4) bekezdése kimondja, hogy

„Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

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

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,

ad) büntetőeljárásban a bíróság polgári jogi igény érdemében jogerős ítélettel határozott,

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

d) a kérelem alapján az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának – különösen, ha kártérítésre irányul –, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.”

Az Fgytv 31. § (3) bekezdése értelmében

„A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

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,

e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.”

2025-ben a megszüntetéssel lezárt ügyek száma a korábbi években tapasztalt irányt követte, és az előző évhez hasonlóan az összes ügghöz viszonyítva csaknem azonos mértékben, összesen 4.528 esetben került sor ilyen lezárásra.

Összehasonlításképpen, míg 2018-ban a megszüntetett ügyek száma a teljes ügyszám 58,9 %-ának felelt meg, addig tárgyévben is sikerült ezt az arányszámot 40 % alatt tartani, tekintettel arra, hogy 2025. évben országosan az összes ügy közel 39 %-a került megszüntetésre. Kedvező fejlemény a folyamatos csökkenés; cél, hogy a megszüntetéssel záruló ügyek száma a lehető legalacsonyabb szinten maradjon.

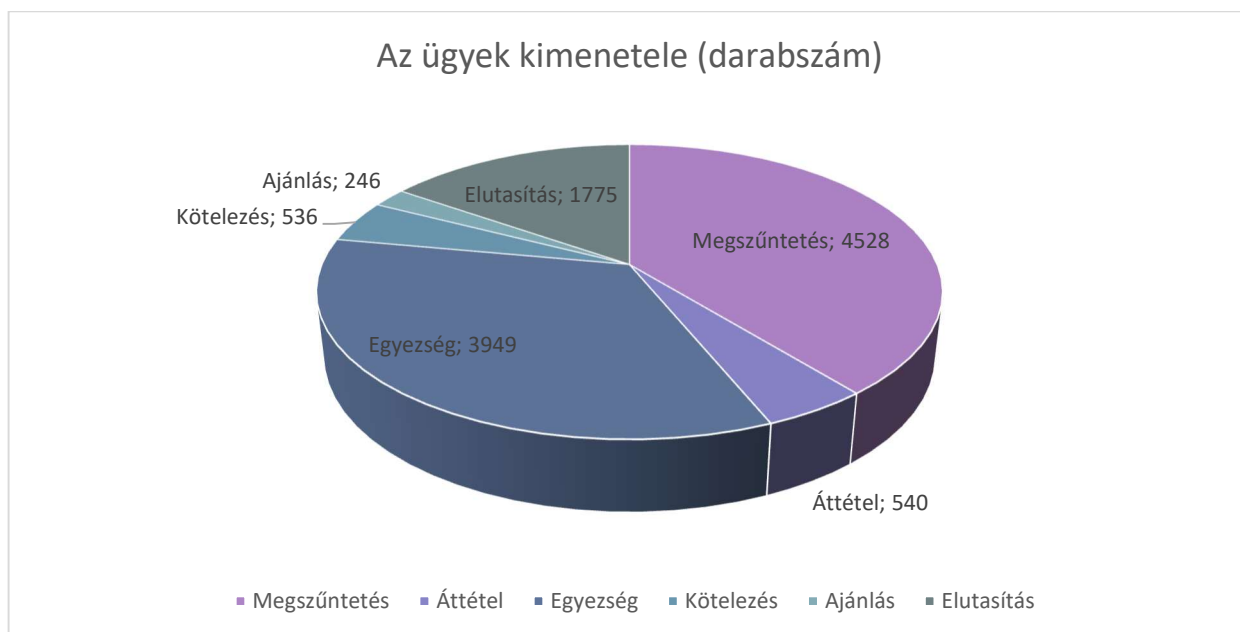
2025. évben Győr-Moson-Sopron, Fejér és Hajdú-Bihar vármegyékben volt a legkevesebb a megszüntetett ügyek száma, arányait tekintve ezekben a testületekben az összes ügghöz képest 31-33 % közötti arányt képviselnek. A legtöbb ügyszámmal dolgozó Budapesti Békéltető Testület a megszüntetéssel zárult ügyek tekintetében az előző évhez képest közel azonos eredményt ért el, mivel 2024-ben az ügyek 40,6 %-a, addig 2025-ben pedig 41,39 %-a zárult ilyen módon.

Az előző időszakhoz hasonlóan 2025. évben is Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyében volt a legmagasabb a megszüntetéssel záruló ügyek aránya, (334 ügy) ami azt jelenti, hogy az ügyek 50 %-a ilyen módon fejeződött be, amely arány 10%-kal meghaladja az országos átlagot.

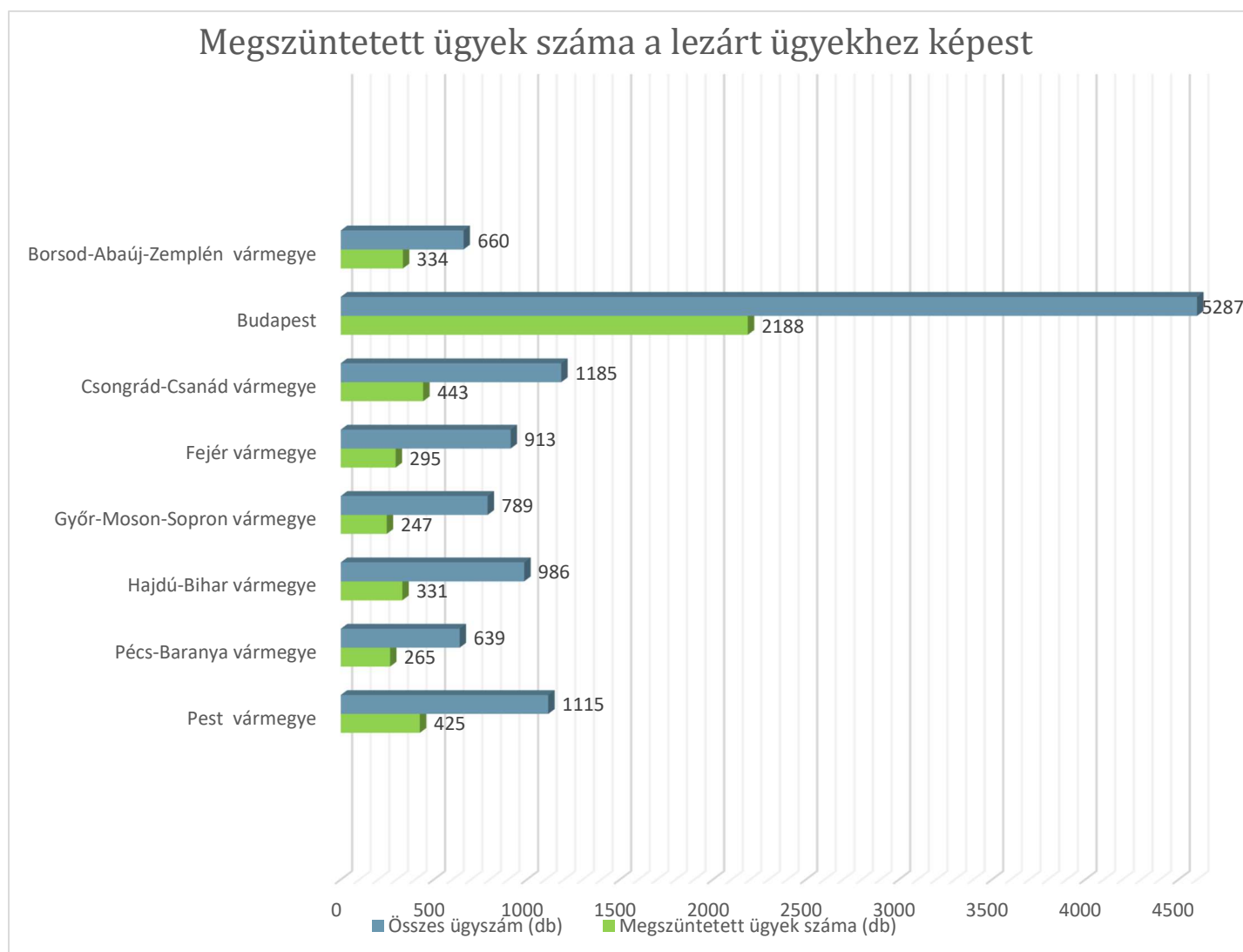
A lenti táblázat testületi bontásban részletezi a megszüntetéssel végződő ügyek számát és a %-os arányát az összes ügghöz képest:

2025. év	Megszüntetéssel végződő ügyek	
	db	%-os aránya az összes ügghöz képest
Baranya vármegye	265	41,47
Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye	334	50,60
Budapest	2188	41,39
Csongrád-Csanád vármegye	443	37,38
Fejér vármegye	295	32,31
Győr-Moson-Sopron vármegye	247	31,30
Hajdú-Bihar vármegye	331	33,56
Pest vármegye	425	38,11
Összesen	4528	39,12

13. ábra A megszüntetéssel végződő ügyek testületi bontásban



14. ábra Az ügyek kimenetele 2025-ben



15. ábra A meggzúntetett ügyek száma az összes ügghöz képest

A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint

A békéltető testületi eljárást a fentiekben már részletezett, törvényben meghatározott okok miatt lehet megszüntetni.

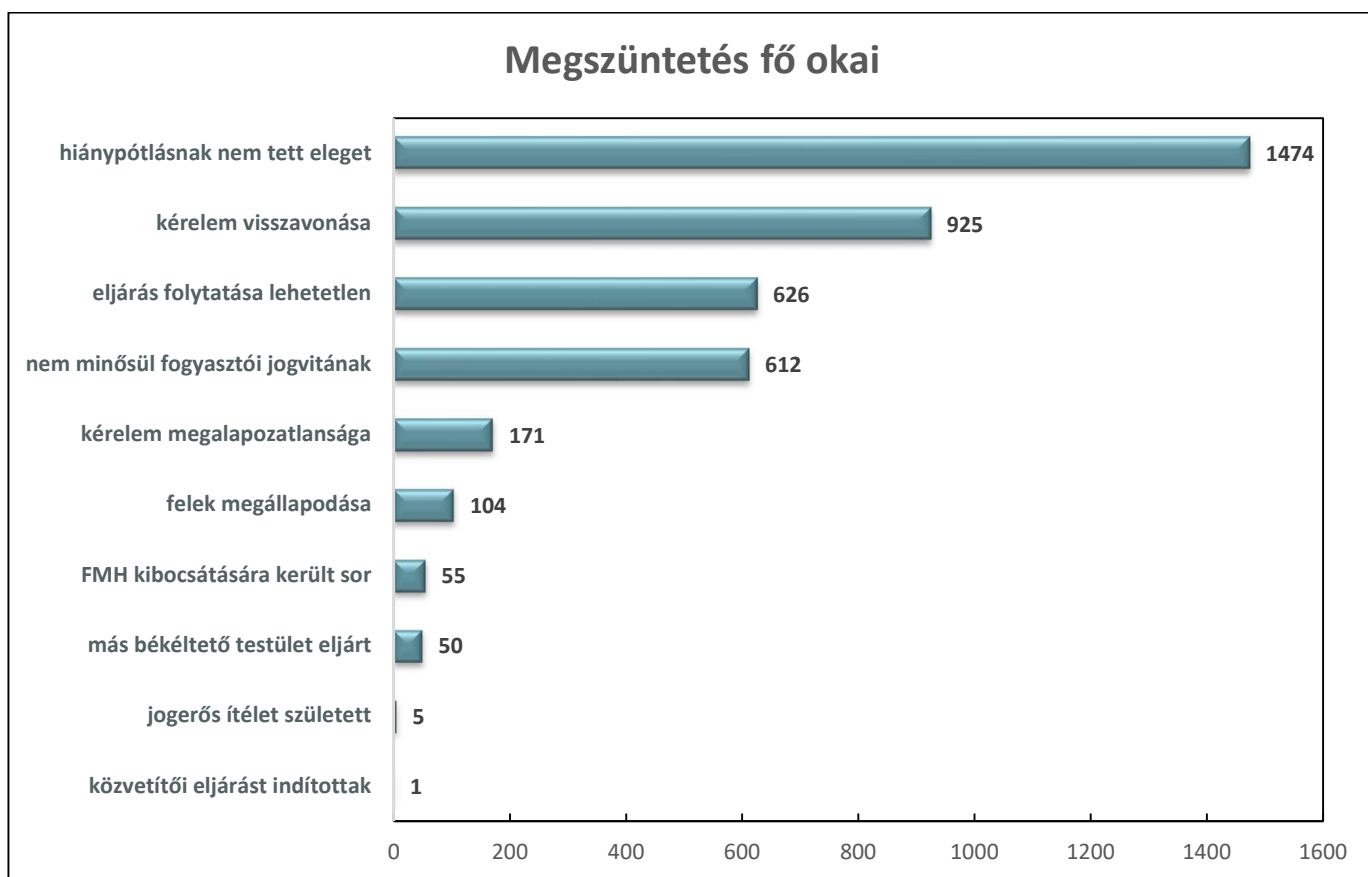
A megszüntetésre kerülő ügyek többféle típusba sorolhatóak: vannak olyanok, amelyeket kitzúznak meghallgatásra, azaz eljutnak a tárgyalás szakaszáig. Ez esetben az eljáró tag felkészül az ügyből és az adminisztrációs ráfordítási költség is az érdemi döntéseknél lévővel megegyező. Bár Tanácsban történő tárgyalás esetén a megszüntetésnél kisebb a kifizetés az eljáró tagok részére, az egyedül eljáró tagnál azonban minden ráfordítás megegyezik az érdemi döntések ráfordításaival.

A meghallgatásra kitzúzott ügyek megszűnhetnek a felek megállapodása miatt, amikor az értesítő levelek átvételét követően, de a meghallgatás előtt a felek egyezsége jutnak. Ebben az esetben a statisztika félrevezető lehet, hisz ilyenkor a gyakorlatban három eset is megtörténhet: a megállapodásukról értesítik a Testületet, amely az egyezséget a jelenlévő felek között, a határozatával hagyja jóvá, vagy a fél a kérelem visszavonásáról dönt, illetve a fél a hiánypótlásra – érdekmúlása okán – egyszerűen nem reagál. A fent részletezett tényezők miatt van okunk azt feltételezni, hogy a békéltető eljárás valójában sikeresebb, mint amilyennek a statisztikákból tűnik, hiszen – bár ez nem mérhető – valószínűleg számos esetben kerül azért megszüntetésre az ügy, mert a felek a háttérben az eljárás elindításának hatására megegyeztek.

A meghallgatásra kitzúzott ügyek azonban megszűnhetnek amiatt is, mivel az eljárás lefolytatása lehetetlen. Ilyen eset lehet, ha olyan bizonyítási eljárás lefolytatására lenne szükség, amelyre a Testületnek a hatásköre nem terjed ki, és emiatt megalapozott, érdemi döntés nem születhet, emellett a felek sem tudnak megállapodni.

A meghallgatásig el nem jutó ügyeknek típusai a következők: ha a panaszos visszavonja a kérelmét, vagy ha nem teljesíti a hiánypótlásra történő felszólítást, ha az ügyet a kérelem megalapozatlansága miatt kell megszüntetni, ha a Testületnek nincs hatásköre az ügyben eljárni, pl. bírósági vagy közvetítői eljárás van folyamatban vagy az ügy nem fogyasztói jogvita.

Ezen megszüntetésre kerülő ügyek jellemzően kisebb munkaráfordítást igényelnek az eljáró tagok részéről és az adminisztrációs ráfordítási költség is kevesebb.



16. ábra A megszüntetés fő okai

2025-ben is folytatódott az előző évek tendenciája, mivel a megszüntetési lehetőségek közül még mindig toronymagasan vezet a hiánypótlásnak nem tett eleget ok (32 %). Sajnos sok esetben ennek nem is tud eleget tenni a fogyasztó, mert gyakori, hogy valamilyen médiafelületen szereplő hirdetésre kattintva rendelt meg egy terméket, és ezekben az esetekben jellemzően nincs érdemi információ az eladóról. Az is gyakori, hogy csaló vagy megtévesztő webáruház oldaláról rendelnek a fogyasztók, ahol semmilyen adat nem szerepel, amely állandósult jelenségnek tekinthető, és a testületek beszámolóiban is évről-évre, rendszeresen visszaköszön.

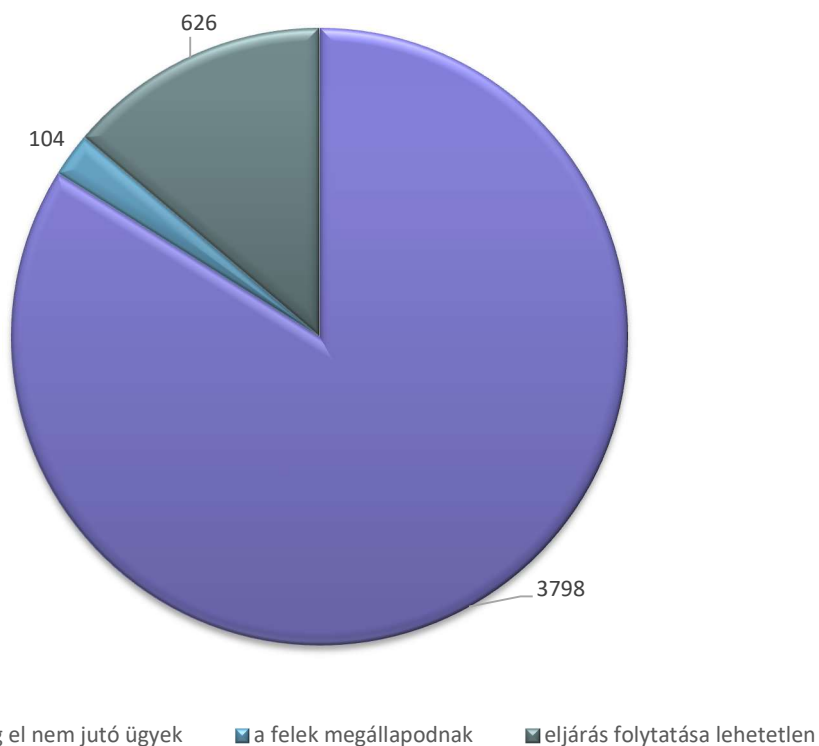
A hiánypótlásnak nem tett eleget okot követi a kérelem visszavonásának eshetősége (20 %), majd az, amikor is az eljárás folytatása lehetetlen (14 %).

A fogyasztói visszajelzések alapján a visszavonások elsősorban olyan esetek, amikor már megindult a békéltető testületi eljárás és a testület intézkedésének, közbenjárásának köszönhetően a meghallgatás előtt meg tudtak egyezni a felek, tehát ezen ügyek is a testület közrehatására létrejött megállapodásoknak tekinthetők.

Évek óta alacsony számban vannak jelen azok az esetek, amikor közvetítői eljárást vagy fizetési meghagyási eljárást indítottak már az ügyben, vagy korábban már jogerős ítélet született az adott kérdésben, illetve másik békéltető testület járt el, illetőleg komolytalan jellegű jogvita esetén.

Összességében megállapítható, hogy 2025-ben az előző évhez képest darabszámát tekintve emelkedett azoknak a megszüntetéssel záruló ügyeknek a száma, amelyek a meghallgatásig nem jutottak el; a tárgyévben 3 798 ilyen ügy volt. Az összes ügghöz viszonyított arányuk azonban változatlan maradt az előző évhez képest.

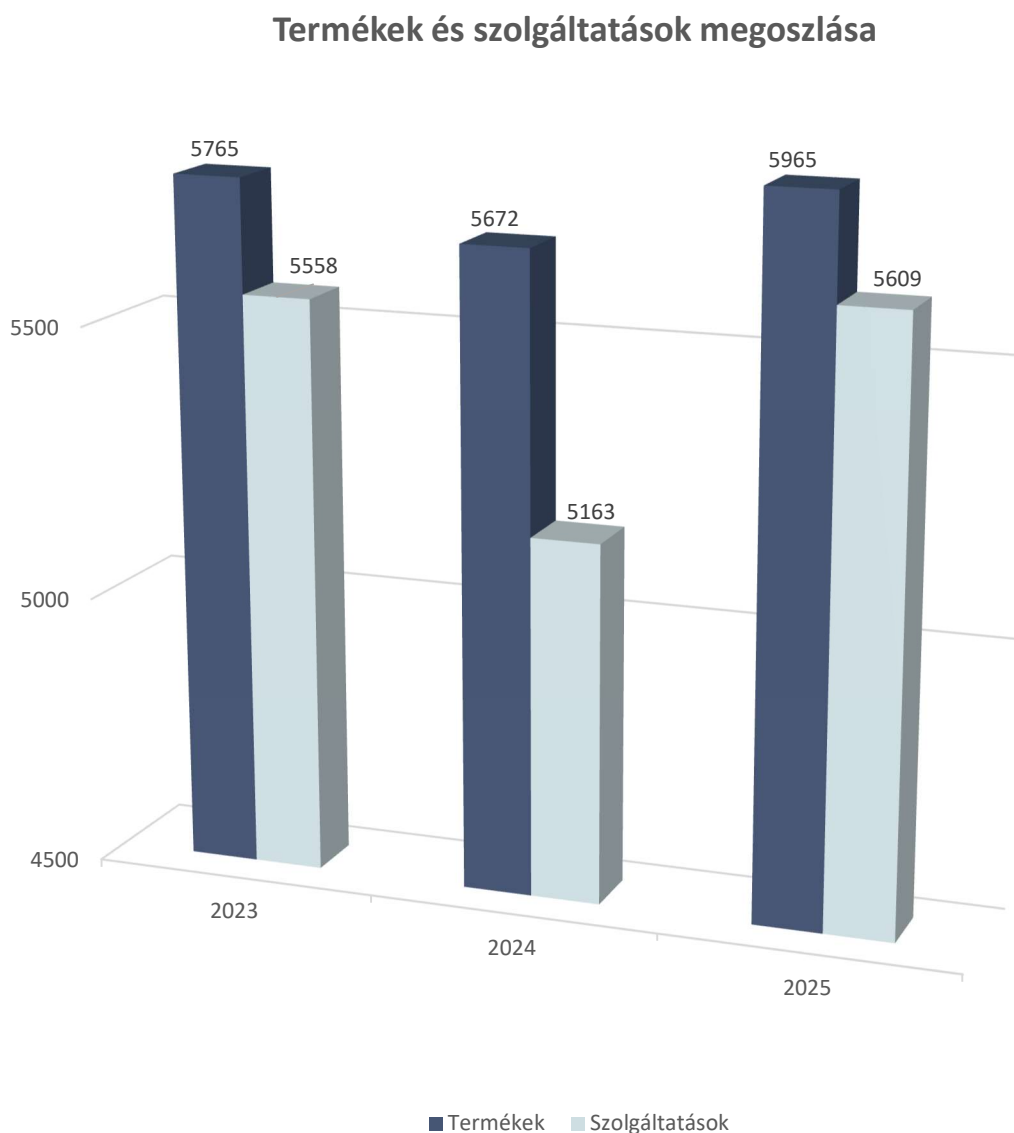
Meghallgatásig el nem jutó ügyek aránya a megszüntetett ügyeken belül



17. ábra A meghallgatásig el nem jutó ügyek aránya a megszüntetett ügyeknél

Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás

A 2025. évben lezárt ügyek megoszlása kiegyensúlyozottan alakult: a panaszok 48,4%-a termékekhez kapcsolódott, míg 51,6%-a szolgáltatásokkal összefüggésben merült fel, így megállapítható, hogy a fogyasztói jogviták aránya a két fő kategória között lényegében kiegyenlített volt.



18. ábra Termékek és szolgáltatások megoszlása a 2023-2025. években

Fő ügytípusok

A legnépszerűbb ügyek 2025-ben is a lábbelikkel kapcsolatos ügyek voltak, míg előző évben 1.866 db, addig 2025. évben 1.725 db lábbelivel kapcsolatos ügyben döntöttek a testületek, amely az összes ügy közel 15 %-át jelenti.

A szolgáltatások körében változás történt az éllovas tekintetében: 1.166 esettel a közlekedéssel kapcsolatos ügyek kerültek az első helyre. Bár ezen ügyek száma az előző évhez képest csökkent, országosan továbbra is évek óta tartósan magas. Ebben a kategóriában elsősorban a személyszállítás alkategórián belül a légi közlekedéssel kapcsolatos fogyasztói panaszokban kellett a legtöbbször eljárni a testületeknek, összesen 645 esetben. Ez számottevő csökkenés az előző évi rekordhoz képest, amikor 917 ügyben született békéltető testületi döntés

Az évek óta vezető közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták száma 2025. évben 1.096 darab volt, közel 150 darabbal több, mint az előző évben. Ezekben az esetekben a tapasztalatok szerint sokszor elegendő, ha valaki közérthetően elmagyarázza a fogyasztó számára a megkapott számlát, az elszámoló számlát vagy az általányszámlázás rendszerét. További gyakori problémát jelent a nem megfelelő számlázás, valamint az országosan is visszatérő kérdésként jelentkező, szokatlanul magas fogyasztás.

A szolgáltatások közül a harmadik leggyakoribb ügytípus a posta és távközlés volt, amely magában foglalja a telefon szolgáltatásokat, a posta levelekkel, csomagokkal és futárszolgálattal, a TV-vel, rádióval, illetve az internettel kapcsolatos ügyeket is. Bár 2025-ben ez számított a harmadik leggyakoribb ügytípusnak, az előző évhez viszonyítva száz üggyel kevesebb esetben jártak el a testületek. mivel az ilyen eljárások száma összesen 849 volt.

Annak ellenére, hogy a lábbelik tartják a vezető pozíciót, a közüzemi szolgáltatások és a posta, távközlés típusú ügyek alig maradtak le tőle, tekintettel arra, hogy a korábbi években megszorodtak az internetes megrendelések. Ezzel összefüggésben az un. megbízhatatlan webáruházakkal kapcsolatos esetek sajnos évről évre számos problémát vetnek fel. Az NKFH honlapján (<https://nkfh.gov.hu/jogserto-weboldalak>) találhatóak azon webáruházak, amelyek esetében jogerősen megállapították a jogsértő magatartást.

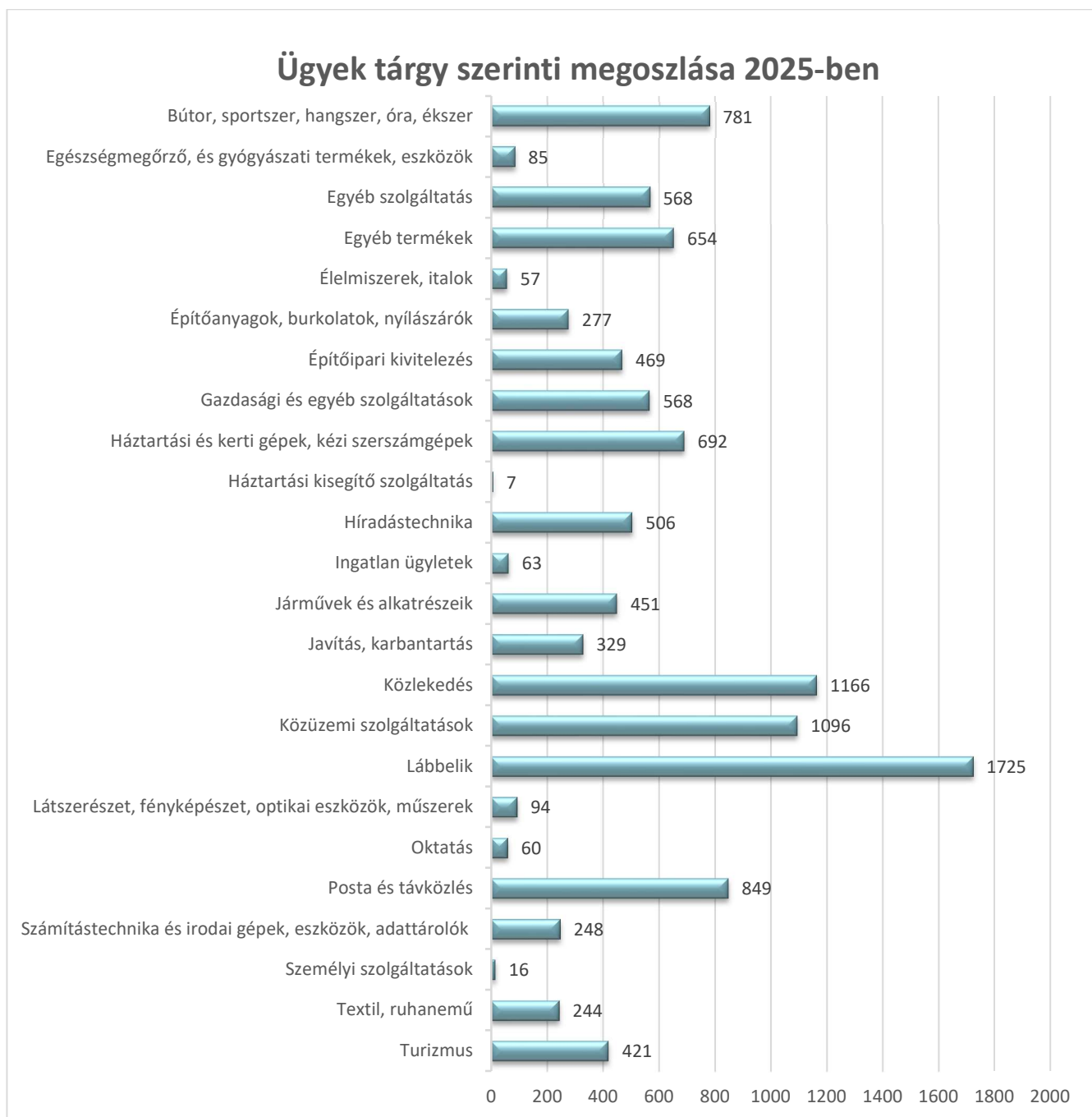
A termékek terén a bútorokkal, sportszerekkel, illetőleg a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel és a híradástechnikai termékekkel (pl. GPS, okos és mobiltelefon, szórakoztató elektronika) kapcsolatos fogyasztói viták voltak kiemelt számban jelen tárgyévben is, ahogyan ez jellemző volt az előző években is. Ugyanakkor abban is folytatódott az a tendencia is, hogy a termékek közül a hangszerekkel, gyógyszerekkel, illetve a kéziszerszámokkal (kapa, ásó) alig merültek fel problémák.

Tárgyévben is a háztartási kisegítő szolgáltatásokkal összefüggő ügyek száma volt a legalacsonyabb. Hasonlóan csekély arányban kerültek a békéltető testületek elé az oktatási szolgáltatásokkal, valamint a személyi jellegű szolgáltatásokkal – így különösen a fodrászati, kozmetikai, cipészeti és varrodai tevékenységekkel – kapcsolatos jogviták.

A békéltető testületek fő ügytípusai:

	2023.	2024.	2025.
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	666	627	781
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	46	45	85
Egyéb termékek pl. dohány- és vegyipari termékek	654	648	654
Élelmiszerek, italok	46	54	57
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	314	227	277
Építőipari kivitelezés	600	393	469
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	678	487	568
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	756	677	692
Háztartási kisegítő szolgáltatás	4	2	7
Híradástechnika	539	500	506
Ingatlan ügyletek	30	12	63
Járművek és alkatrészeik	390	340	451
Javítás, karbantartás	335	333	329
Közlekedés	958	1436	1166
Közüemi szolgáltatások	1227	938	1096
Lábbelik	1688	1866	1725
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	74	81	94
Oktatás	16	9	60
Posta és távközlés	920	748	849
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	219	223	248
Személyi szolgáltatások	18	20	16
Textil, ruhanemű	246	223	244
Turizmus	304	374	421

19. ábra A békéltető testületek fő ügytípusai 2023-2025. között



20. ábra Az ügyek tárgya szerinti megoszlása 2025-ben

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek

A szakmai beszámolók szerint valamennyi Testületnél rendszeresen felmerülnek a lábbelikkel, a közüzemi szolgáltatásokkal és a webáruházakkal kapcsolatos panaszok. Gyakoriak a telefon- és internetszolgáltatás minőségével összefüggő kérelmek, illetve megnövekedtek a futárcégekkel szemben indított ügyek száma is. A légiközlekedési területen míg 2024-ben a járatkésésekből és járat törésekből eredő jogviták voltak meghatározóak, addig tárgy évben az online utasfelvétellel, a poggyászfelvételi pótdíjjal, a poggyászkárokkal, valamint egyéb számlázási kérdésekkel kapcsolatos jogviták kerültek előtérbe.

Az alábbiakban részletesen ismertetjük az egyes Testületeknél felmerült panaszokat és érdeksérelmeket:

A Baranya Vármegyei Békéltető Testület beszámolójából kiderül, hogy még mindig igen magas számban fordulnak a fogyasztók a békéltető testülethez lábbelikkel kapcsolatos szavatossági vitájuk esetén, az előző évhez képest azonban kb. 30 %-ban csökkent az ilyen típusú ügyek száma. Ennek okát nem tudjuk biztosan. A lefolytatott eljárások azonban arra engednek következtetni, hogy a vállalkozások törekednek arra, hogy eleget tegyenek jogszabályi kötelezettségeiknek és a hibás vagy annak vélt lábbelit szakértővel, szakértői szervvel bevizsgálattatják, melynek eredményeképp a vita már nem kerül a testület elé.

Másik nagy ügycsoportba az elektronikai, műszaki termékekkel (mobiltelefonok, laptopok, háztartási gépek, szerszámok) kapcsolatos panaszok tartoznak. Az előző évhez képest 20 %-kal több kérelem érkezett a testülethez. Az építkezéssel, lakásfelújítással kapcsolatos ügyek száma is növekedett közel 20 %-kal. A gépjármű vásárlással kapcsolatban több alkalommal szembesült a testület azzal a problémával, hogy az eladó, az importőr és a gyártó is kapcsolatba lép ugyan a fogyasztóval a panasztételt követően, azonban a fogyasztó előtt nem tisztázott, kinek milyen jogszabályi kötelezettségei vannak, a vállalkozói oldalon a felelősséget valamennyi szereplő hárítja. Ennek tisztázása még a békéltető testületi eljárás során is komoly kihívás, a felek közti megállapodások üzleti titkot képeznek, a rendelkezésre álló dokumentumok pedig egymásnak ellentmondanak.

A szakvélemények, szakértői vélemények, szakkérdésben adott szakmai álláspontok tartalmával kapcsolatban továbbra is gyakori probléma, hogy azok sematikusak, a termékben jelentkező hiba okát nem tartalmazzák egyértelműen, melyet a fogyasztók is kifogásolnak. Az előző évekhez képest azonban nem a „cipős” ügyekre jellemző a probléma, hanem kifejezetten az elektronikai termékekkel (főleg mobiltelefonokkal, laptopokkal) kapcsolatban tapasztaljuk. A vállalkozások partner szervizei szinte kivétel nélkül ugyanolyan tartalommal bocsátják ki szakmai álláspontjukat, melyek érdemi értékelésre legtöbbször nem alkalmasak.

Az előző évekhez képest megemelkedett a parkolási bírságokkal, parkolási engedélyekkel kapcsolatos eljárások száma, illetőleg számos panasz érkezett a víziközmű-szolgáltatókkal kapcsolatban. A szolgáltatók egyoldalúan módosítják a lakossági szolgáltatási szerződéseket és nem lakossági tarifába sorolják a felhasználókat arra hivatkozva, hogy a vízfelhasználó vállalkozási tevékenységet folytat. Ezekben az ügyekben nem indult békéltető testületi eljárás, azonban a területi

kamarával együttműködve igyekeztünk tisztázni a jogszabályi háttérrel és a lakossági, vállalkozói kifogásokra együttesen - a testület, a kamara, a szolgáltató – bevonásával megtalálni a megoldást.

A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület szakmai beszámolójában az szerepel, hogy a termékek közül változatlanul kiemelkedik a lábbeliket érintő fogyasztói panaszok száma (110 db), valamint a bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer, táska kategóriába sorolt termékekkel (47 db), a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámokkal (46 db), továbbá a híradástechnikai termékekkel (41 db), összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest. A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal (89 db), a gazdasági és egyéb szolgáltatásokkal (41 db), a lakossági szolgáltatásokkal (40 db), a közlekedéssel (28 db), valamint az építőipari kivitelezéssel (27 db) összefüggő panaszok tekinthetők kiemelkedőnek, hasonlóan a korábbi évekhez.

A Budapesti Békéltető Testületnél 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 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 találkoztak. 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, jóállásával, 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 webáruházak 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 találnak 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 BBT beszámolója szerint. A kérelmek a számlák korrekciójával, a nem szabályszerűnek minősített vételezés következményeivel, a szerződés felmondásával, kötbérfizetéssel, valamint különösen a hulladékszállítás körében a tulajdonosokra hárított – korábbi tulajdonos, bérlet, 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 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 általánymegbírást tartották igényt, hanem a késések, törlések miatt felmerült költségeiknek a megtérítésére is.

Az Elnök Asszony részletesen beszámolt arról, hogy a fenti ügýtípusok 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 általánymegbírást, 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 képviselője személyesen jelent meg, a vállalkozás egyik európai vezetője pedig online vett részt a meghallgatáson. A több mint két órán át 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.

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Elnöke a beszámolójában kiemeli, a 2025-ben leadott panaszok esetében továbbra is jelentős számban fordulnak elő webáruházakban rendelt termékekkel kapcsolatos panaszok, valamint a közszolgáltatók szolgáltatásával, illetve elszámolásával kapcsolatosan is folyamatos a fogyasztói jogviták rendezésére leadott igény. A 2025-ös évben a panaszok benyújtásának módja még jobban eltolódott az elektronikus formátum felé. A formanyomtatvány használata helyett azonban a fogyasztók inkább e-maileket küldenek a testület

felé, amely jelentős nehézségek elé állította a testület munkáját, mivel rengeteg időt vesz igénybe a fogyasztókkal történő egyeztetés, hiánypótlási eljárás lefolytatása. A benyújtott panaszok minősége a fentiek miatt jelentősen csökkent, a kötelező tartalmi elemek jelentős része rendszeresen hiányzik, az ügyek túlnyomó részében ezért hiánypótlásra kerül sor. A testület ugyan törekszik a hiánypótlások során egyértelműen leírni, hogy milyen kiegészítő adatokra (jellemző módon saját lakcímük marad el) iratokra (meghatalmazott esetében a meghatalmazás benyújtása), dokumentumokra (számla, szerződés csatolása, valamint írásbeli igazolása annak, hogy megpróbált egyeztetni a vállalkozással a panasszal kapcsolatosan) van szükség, de ezek beszerzése sokszor heteket vesz igénybe, vagy többszöri kérés ellenére sem kerül arra sor.

Fejér Vármegyei Békéltető Testület a beszámolójában leírta, hogy a tárgydőszakban is főleg a lábbelikkel, a háztartási gépekkel, bútorokkal, valamint a számítástechnikai és híradástechnikai eszközökkel összefüggésben nyújtották be a legtöbb panaszt. Változatlanul jelentős a gépkocsi adásvételi szerződésekkel kapcsolatos ügyek száma, míg a közüzemi szolgáltatások közül leggyakrabban az elektromos áram és gázszolgáltatás számlázásával kapcsolatban nyújtottak be panaszokat. Változatlanul jelentős mértékben érkeztek beadványok a napelemes energiatermelő rendszerek telepítésével és működtetésével, a termelt villamos energia hálózatba történő továbbításával összefüggésben.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testületnél a 789 lezárt ügyből 279 ügy (35%) vonatkozott szolgáltatásokra, 510 ügy (65%) pedig termékekre. Az arányok kissé – de nem relevánsan - eltérnek az előző évitől, 5%-kal emelkedett a szolgáltatások aránya.

Az összes ügyből 527 ügy alapját képező jogviszony valósult meg hagyományos módon (67%), míg 262 ügy (33%) nem hagyományos (pl. internet, telefon, házaló kereskedelem, termékbemutató) módon. Házaló kereskedelem, telefon, és termékbemutató nyomán mindösszesen 10 ügy indult. A termékek esetén a jogviszony 305 ügyben (60%) hagyományos, míg 205 ügyben (40%) nem hagyományos módon létrejött értékesítés alapján valósult meg. A szolgáltatások esetén a jogviszony 222 ügyben (80 %) hagyományos módon, míg 57 ügyben (20%) nem hagyományos módon jött létre. A nem hagyományos módon létrejött szerződések aránya a termékek vonatkozásában, nyilván azok természete miatt, jóval nagyobb (40%) a szolgáltatásokhoz (20%) képest.

A legtöbb probléma továbbra is a lábbelikkel van: 142 ügy, az összes ügy 18%-át teszik ezek ki, az gyakorlatilag azonos a tavalyi aránnyal. Kiemelkedő továbbá az összes ügghöz képest a termékekkel kapcsolatos problémák közül a jármű kategória 65 ügy, háztartási- kerti- szerszámgépek: 57 ügy, bútor-matrac: 48 ügy, híradástechnikai termékek: 24 ügy, mobil- okostelefonok: 24 ügy, nyílászárók: 18 ügy. A szolgáltatások közül a legtöbb probléma a közüzemi szolgáltatások terén merült fel és 68 ügy indult, míg a turizmussal kapcsolatosan 33, javítás, karbantartás kapcsán 32, építőipari kivitelezés 31 esetben járt el a testület.

Továbbra is népszerű az online vásárlás, ennek aránya kissé – de nem számottevően - módosult, a termékek esetén 4%-kal csökkent, a szolgáltatások esetén 4%-kal nőtt az előző évhez képest. Illetve 2025-ben megjelentek a testület előtt a duguláselhárítás-szolgáltatással kapcsolatos problémák is, több esetben ügy is indult.

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Elnöke arról számolt be, hogy szembeötlő volt 2025. évben a határon átnyúló, EU-n kívüli online vásárlásokkal kapcsolatos panaszok száma, az online

átverések is megjelentek, továbbá ezzel párhuzamosan a csomagküldő szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok is megemelkedtek. Kimagasló volt az online vásárlásokkal összefüggésben keletkező fogyasztói panaszok száma, nagy számban vannak továbbra is jelen a lábbelikkel, ruházattal, híradástechnikai termékekkel kapcsolatos panaszok, közüzemi szolgáltatások, közlekedés, utazással és légiutasjogokkal kapcsolatos fogyasztói kérelmekkel egyetemben. Egyre jelentősebbek a határon átnyúló vásárlásokkal kapcsolatos panaszok is.

A Pest Vármegyei Békéltető Testület Elnöke a szakmai beszámolóban azt írta le, hogy a fogyasztói panaszok témák csoportjait tekintve jellemzően, a lábbelikkel, bútor-matraccal, háztartási gépekkel kapcsolatos problémák, villamosenergia (napelem) elszámolások, épületfelújítás és szakipari munkákkal kapcsolatos igények merültek fel. Több esetben tettek a fogyasztók bejelentéseket webáruházak ellen, melyben nem lehetett azonosítani a vállalkozásokat. A fentiekén túl közműszolgáltatással kapcsolatos panaszok is felmerültek, kiemelkedő lett a hulladék szolgáltatással kapcsolatos panasz. A 2025-es évben is hangsúlyosan jelentkeztek a különböző légitársaságokkal szembeni légiutas panaszok, különösen a nyári időszakokban, illetve a nyaralási szezon lezárultát követő hónapban.

Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

A testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó elnöki javaslatok

Ahogy minden évben, így a tárgyidőszakban is rendszeres kommunikáció zajlott az elnökök és a szakmai irányító között, amely érdemben támogatta a szakmai együttműködést, és az egyeztetéseken minden alkalommal biztosítottak voltak a lehetőségek a törvénymódosítási javaslatok megvitatására és felvetésére.

Az elnökök az alábbi témákban egységes álláspontot képviselnek, mivel szinte valamennyien megfogalmazták beszámolójukban az alábbi javaslatokat, amelyek kapcsán a jogszabály-módosítás szükségessége indokoltnak tekinthető:

- Az 5/2023 (VI.19.) IM rendelet 16. § -ában rögzített, testületi tagok díjazásának módosítása (emelése) lenne szükséges;
- Az Fgytv. 33. § (1) bek.-ben meghatározott, a békéltető testület működése körében felmerült eljárási költségek adók módjára behajtható költségek legyenek;
- Az Fgytv. 18. § módosítása, miszerint a tanácsadás kerüljön ki a békéltető testület kötelező tevékenységei közül, tekintettel arra, hogy a civil szervezetek magas szinten ellátják a fogyasztók tájékoztatását, azzal, hogy a békéltető testületek a felek részére az eljárásról a továbbiakban is tájékoztatást nyújtanak.

A szakmai beszámolók áttekintése során az elnökök az alábbi főbb törvénymódosítási és szabályozási javaslatokat jelölték meg a fentiekén túl; ezek között több visszatérő, rendszeresen felvetett javaslat is található.

A következőkben – a teljesség igénye nélkül – bemutatásra kerülnek azok a javaslatok, amelyeket az elnökök a 2025. évi szakmai beszámolójukban kiemeltek.

A Budapesti Békéltető Testület Elnöke a következő főbb javaslatokat tette:

- Az Fgytv. kiegészítését látja szükségesnek, hogy a békéltető testület elnöke indokolt esetben dönthessen a nyári szabadságok és az év végi ünnepek időszakában „meghallgatási szünet” elrendeléséről, mely esetében az eljárási határidők az ítélkezési szünethez hasonlóan nyugszanak;
- Az Országos Eljárási Szabályzat felülvizsgálata és új eljárási szabályzat készítése;
- Az egyéni vállalkozók nyilvántartásában névre keresési opció biztosítása segítséget jelentene a testületeknek;
- Teljes személyes illetékmentesség, illetve teljes személyes perköltségmentesség illesse meg a békéltető testületeket;
- A webshopok a békéltető testületek telefonszámát egyértelműen azonosíthatóan, a saját ügyfélszolgálati telefonszámtól jól elkülönítve legyenek kötelesek feltüntetni, hatósági ellenőrzésekhez pedig az a javaslat, hogy a webshopok impresszumának kötelező elemeit fokozottabban ellenőrizzék és szankcionálják a hiányukat;
- A társasházi ügyekkel kapcsolatos panaszokra is érdemes lenne kiterjeszteni a békéltető testületi eljárást, tekintettel arra, hogy számos olyan ügy kerül a BBT elé is, hogy a lakók gyakorlatilag tehetetlenek a közös képviselő gondatlan munkavégzésével szemben;
- A követeléskezelést végző cégekre vonatkozó jogszabályi környezetet abban a formában kellene módosítani, hogy elévült követelések behajtására ne legyen lehetőségük békéltető testületi eljárásban sem, illetőleg érdemben hozzá tudna járulni a fogyasztói jogok érvényesüléséhez, ha egyértelműbb szabályok vonatkoznának a tevékenységükre;
- A fizetési meghagyás csak abban az esetben legyen a békéltető testületi eljárás akadálya, ha azt a békéltető testületi eljárás megindulása előtt nyújtották be. Sajnos sok esetben tapasztalják, hogy néhány vállalkozás visszaél ezzel a lehetőséggel és miután átveszi a meghallgatásra szóló meghívót utána adja be a fizetési meghagyást, így ellehetetlenítve a békéltető testületi eljárást, az egyezség létrehozását. (A tapasztalatok szerint egyes parkolási cégek rendszeresen teszik ezt.)

A Győr-Moson-Sopron vármegyei Békéltető Testület Elnök Asszonya azt is javasolta a szakmai beszámolójában, hogy a Pp.-ben az eljárás hivatalból történő megszüntetése esetei – a Kp. 81. § (1) bek. g) pontjához hasonlóan – kerüljenek kibővítésre, akként, hogy a bíróság hivatalból szüntesse meg azon peres eljárásokat, amelyben a keresetre figyelemmel az eljáró tanács a határozatát az

Fgytv. 35. § (4) bek. alapján módosította vagy visszavonta, és így a kereset okafogyottá vált. A Pp. jelenlegi szabályozása alapján a per megszüntetésére ebben az esetben hivatalból nincs mód, a Pp. 241. §-a nem ad lehetőséget az eljárás az alperes kérelmére történő megszüntetésére.

Illetve az is szerepel a beszámolóban, hogy a bíróság a békéltető testületet értesítse a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátásáról illetőleg annak megtagadásáról. A javaslat indoka az, hogy az Fgytv. 36. § (3) bek. a fogyasztó kötelezettségül a végrehajtási eljárás megindításáról való értesítést írja elő, amely egyrészt nem azonos a záradék kibocsátásának megtörténtével, másrészt a fogyasztók ezt az értesítést sem tartják relevánsnak. Így a testületnek nincs valós képe arról, hogy a végrehajtható határozatai vonatkozásában mely arányban indulnak végrehajtási eljárások, és mely arányban kerülnek azok záradékolásra, ennek ismerete pedig a munka hatékonyságát és a határozatok súlyát is növelné.

A Hajdú-Bihar vármegyei Elnök beszámolójában az alábbiak kerültek feltüntetésre:

„A használtautó vásárlással kapcsolatban viszonylag sok panasz érkezik, és a fogyasztók teljesen ki vannak szolgáltatva. Érdemes lenne visszatérni ahhoz a régi gyakorlathoz, amely alapján a kereskedő köteles legyen kiállítani egy állapotfelmérő lapot az értékesített járművel kapcsolatban.”
Illetve Elnök Úr azt is megjegyezte, hogy „a határon átnyúló ügyekben nem sok eszköz van a békéltető testület kezében, ennek megfelelően a csaló webáruházakkal szemben érdemes lenne hatékonyabb hatósági fellépést lehetővé tenni, a légi fuvarozótól pedig megkövetelni azt, hogy meghatalmazottal rendelkezzenek Magyarországon.”

Mellékletek

1. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Az ügyek kimenetele
2. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Az ügyek kimenetele (részletes)
3. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Tárgy szerinti megoszlás (Termékek)
4. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Tárgy szerinti megoszlás (Szolgáltatások)
5. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Bírósági ügyek

Statistikai adatlap								
A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok (2025.01.01. - 2025.12.31.)								
Békéltető Testületek	Ügy kimenetele							Összesen
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés	Áttétel		
						Hatáskör hiánya	Illetékesség hiánya	
1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület	193	52	17	87	265	20	5	639
2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	158	34	13	77	334	28	16	660
3. Budapesti Békéltető Testület	1876	132	44	827	2187	202	18	5287
4. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	412	73	31	131	443	52	43	1185
5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület	352	68	23	151	295	6	18	913
6. Győr-Ménfőcsanak Vármegyei Békéltető Testület	221	85	32	184	247	17	3	789
7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	358	50	18	170	331	29	32	986
8. Pest Vármegyei Békéltető Testület	381	42	68	148	425	49	2	1115
Összesen:	3949	536	246	1775	4527	403	137	11574

2. számú melléklet

Szakszerű additív

A békéltető testületi eljárásokról és az államháztartáson kívüli forrásokról (2025.01.01. - 2025.12.31)

Ügy kimutatása

Békéltető Testületek Egyezség Közlés	Ajánlás			Megszámlálás											Ártérlet		Összesen					
	Egyezség	Mentesség	Nincs megadva	Előzetes											Ajánlás	Ajánlás						
				A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése	A feladat megnevezése								
1. Békéltető Testület	133	52	2	4	11	87	0	0	1	4	0	54	11	68	71	19	15	8	14	20	5	639
2. Békéltető Testület	138	34	1	6	6	77	10	0	1	1	0	27	40	30	58	27	100	40	0	28	16	660
3. Békéltető Testület	1879	132	8	8	28	827	3	0	0	28	0	182	187	870	488	38	246	24	161	202	18	5287
4. Békéltető Testület	412	73	0	0	31	131	2	0	1	6	0	133	1	112	66	0	123	0	0	52	43	1186
5. Békéltető Testület	382	68	3	2	18	161	3	0	0	3	0	46	48	40	80	3	14	56	5	6	18	943
6. Békéltető Testület	221	85	5	16	11	184	1	1	0	2	0	41	7	31	49	7	8	33	7	17	3	789
7. Békéltető Testület	369	50	0	3	15	170	10	0	1	5	0	62	17	103	63	6	54	2	8	23	32	966
8. Békéltető Testület	381	42	3	4	61	148	21	0	1	6	0	68	5	160	51	4	36	8	5	49	2	1115
Összesen:	3849	536	22	43	181	1775	50	1	5	55	0	612	314	1474	925	104	626	171	190	403	137	11674

3. számú melléklet

[illegible]

46

A békéltető testületek döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról 2025. évben

	Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)	Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)	Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)	Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)
Bíróság előtt megtámadott ajánlások	1	1	1	0
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	6	7	3	4
Összesen	7	8	4	4