



Magyar
Kereskedelmi
és Iparkamara

***Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető
testületek 2024. évi tevékenységéről***

Budapest, 2025. február

A beszámolót összeállította:
Dr. Molnár Edina
E-mail: molnar.edina@mkik.hu

A kézirat lezárva: 2025. február 15.

Cím: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara
1054 Budapest, Szabadság tér 7.
e-mail: mkik@mkik.hu
Internet: www.mkik.hu
www.bekeltetes.hu

Tartalom

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke	4
A 2024. 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	24
A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint	27
Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás	30
Fő ügytípusok	31
Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek.....	34
Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok.....	37
Mellékletek.....	39

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke

1. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN.....	9
2. ÁBRA A 2024-ES ÉS 2023-AS ÜGYSZÁMOK ALAKULÁSA RÉGIÓS BONTÁSBAN	10
3. ÁBRA DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA A 2024-ES ÉS 2023-AS ÉVEKBEN.....	18
4. ÁBRA AJÁNLÁSOK KIMENETELE 2024-BEN	19
5. ÁBRA ELJÁRÁS TÍPUSA SZERINTI ÜGYMEGOSZTÁS	19
6. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK SZÁMA 2024-BEN VÁRMEGYEI BONTÁSBAN	20
7. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE 2024. ÉVBEN (SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS)	21
8. ÁBRA A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN ...	21
9. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	22
10. ÁBRA 2024. ÉVBEN ZAJLÓ BÍRÓSÁGI ÜGYEK	23
11. ÁBRA PERNYERTESSÉG ARÁNYA 2024-BEN	23
12. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK TERÜLETI BONTÁSBAN	25
13. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE 2024-BEN.....	26
14. ÁBRA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEK SZÁMA AZ ÖSSZES ÜGYHÖZ KÉPEST	26
15. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉS FŐ OKAI.....	28
16. ÁBRA A MEGHALLGATÁSIG EL NEM JUTÓ ÜGYEK ARÁNYA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEKEN.....	29
17. ÁBRA TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MEGOSZLÁSA A 2022-2024. ÉVEKBEN.....	30
18. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK FŐ ÜGYTÍPUSAI 2022-2024. KÖZÖTT	32
19. ÁBRA AZ ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2024-BEN	33

A 2024. év rövid áttekintése

Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény módosította a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) számos rendelkezését 2024. január 1-jei hatállyal.

Az Fgytv. általános indokolása kiemeli, hogy a hatályba lépő főbb változások célja az volt, hogy bevezetésével ismertebbé, egyszerűbbé és átláthatóbbá válhat az alternatív vitarendezés működése. A magyar békéltető testületi rendszer komoly érték, az Európai Unióban egyedülállóan több, mint 25 éve működik, azonban szükségesnek látták lépéseket tenni a hatékonyság növelése és az elérhetőség jobb biztosítása érdekében. Fontos újra és újra kihangsúlyozni, hogy a békéltető testületi eljárásoknak hatalmas szerepük van a fogyasztóvédelmi igényérvényesítésben, meglétük enyhíti az igazságszolgáltatásra nehezedő terhet.

Számos jelentős változást hozott magával az Fgytv. módosítása, az egyik legfontosabb, hogy kialakításra került a békéltető testületek regionális illetékessége, a békéltető testületek szakmaiságának erősítése és a finanszírozásának hatékonyabbá tétele érdekében. Az eddigi 20 testület helyébe a jogszabályban rögzített illetékességi terület figyelembevételével 8 testület lépett, illetőleg a vármegyeszékhely megyei jogú városai mellett a nem vármegyeszékhely megyei jogú városokban is biztosítani kell a személyes meghallgatást, ennek megfelelően a módosítás a fogyasztók számára az ügyintézési helyek bővülését jelenti.

2024. évtől az alábbi Békéltető Testületek folytatják a munkát:

- **Baranya Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Baranya, Somogy, Tolna vármegyék)
- **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád vármegyék)
- **Budapesti Békéltető Testület** (illetékesség: Budapest)
- **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés vármegyék)
- **Fejér Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém vármegyék)
- **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala vármegyék)
- **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyék)
- **Pest Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Pest vármegye)

A járványhelyzet ráirányította a figyelmet a személyes meghallgatás mellett az online eljárások fontosságára, amely növeli a hatékonyságot a fogyasztók, a vállalkozók és a testületek számára is, ennek megfelelően bevezetésre került a személyes jelenlét nélküli, hang-és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján megtartandó online meghallgatás.

Fontos változás még, hogy a 200 ezer forintot meg nem haladó ügyértékű ügyekben, a vállalkozás alávetési nyilatkozatának hiányában is van lehetőség kötelezést tartalmazó békéltető testületi határozat meghozatalára.

A fentiekén túl a békéltető testületi elnökök és tagok kiválasztási szabályainak felülvizsgálatát, és további eljárásjogi szabályok módosítását is tartalmazza a törvénymódosítás, illetve a békéltető testületi elnöki és tagsági feladat ellátására vonatkozó kiválasztási eljárás szabályairól és a békéltető testületi elnökök és tagok díjazásáról, képzéséről és a békéltető testületi alapvizsga szabályairól, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 5/2023. (VI.19.) IM rendelet pedig – többek között – az elnök és a tagok díjazásának szabályait, illetőleg a békéltető testületi elnöki és tagi tisztség betöltésének eljárási szabályait módosította.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően 2023. év végén lezajlott a békéltető testületi elnökök és tagok kiválasztására szolgáló eljárási folyamat, amelyet a területileg illetékes kamarák bonyolítottak le. A pályázatok ismételten népszerűek voltak, az elnöki pozíciókra közel négyszeres volt a túljelentkezés. A sikeresen lebonyolított pályázati eljárást követően az Igazságügyi Minisztérium (IM) kiválasztotta azt a nyolc békéltető testületi elnököt, akik 2024. január 1-jétől 2027. december 31. napjáig tartó időszakban látják el feladataikat, ennek megfelelően a nyolc békéltető testület (az elnökökkel együtt összesen 191 fővel) az év elején megkezdte működését az új rendszerben.

2024. januárjában az IM, mint szakmai irányító egyeztetést hívott össze a békéltető testületi elnökökkel és az azokat működtető területi kamarák főtitkáraival, illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (továbbiakban: MKIK) részvételével. A megbeszélésen dr. Tóth Zoltán Államtitkár Úr részletezte az előttünk álló időszakra vonatkozó célokat és elvárásokat, illetve a résztvevőknek is lehetősége volt észrevételeiket egymással megosztani, és kérdéseiket feltenni az IM-nek.

Az Államtitkár Úr ezen a januári megbeszélésen és az év során több alkalommal is kihangsúlyozta, hogy kifejezett kérése, hogy a békéltető testületek eljárási módja országosan egységes legyen, ezzel kapcsolatosan nélkülözhetetlen a folyamatos és aktív kommunikáció a békéltető testületek elnökei között, amely kérésnek maradéktalanul eleget is tettek az érintettek.

Az MKIK is ígéretet tett a januári megbeszélésen arra, hogy lehetőséget biztosít a békéltető testületi elnökök részére, mind személyesen, mind online formában ahhoz, hogy a felmerülő kérdéseket megvitassák egymással, illetve a jogszabály módosítással kapcsolatos észrevételeiket, tapasztalataikat átadják egymásnak, amely elősegítheti a zökkenőmentes és egységes munkavégzést. Ezek a szakmai egyeztetések az év során minden alkalommal a szakmai irányító részvételével zajlottak, amelyek ebben a formában határozottan előremutató és nagy segítség is az elnökök visszajelzései alapján. Hiszen a felmerülő problémákat, kérdéseket nem kizárólag egymás között tudják megvitatni, hanem ezeket jelezhetik a szakmai irányító számára is.

Az Fgytv. év elején hatályba lépett módosított rendelkezései között az is szerepel, hogy a békéltető testület elnöke és tagja köteles a jogszabályban meghatározott szervezet képzéseiben és továbbképzéseiben részt venni és megbízásától számított egy éven belül békéltető testületi alapvizsgát tenni. A jogszabály arról is rendelkezik, hogy a békéltető testületi tag megbízatása megszűnik, amennyiben az érintett a békéltető testületi alapvizsgát a megadott határidőn belül nem tette le.

Az alapvizsgára felkészítő online képzést, illetve magát az alapvizsgákat is az Igazságügyi Minisztérium Igazságügyi Szolgálatok Jogakadémiája szervezte és bonyolította le.

A 2024. év során alapvizsgára összesen (az elnökökkel együtt) 135 fő jelentkezett, amelyet mindenki sikeresen teljesített, ezért a jogszabályi rendelkezések alapján ők azok, akik folytathatják a munkát a békéltető testületekben a következő évben is. Az év során bekövetkezett – a fenti vagy lemondás miatti – tagcsökkenés okán, a 2025. év elején szinte mindegyik testületnél indokolt lesz a tagok kiválasztására irányuló pályázat kiírása a megüresedett helyek feltöltésére, hogy az eddigiekben megszokott magas színvonalon folytatódjon a munka a testületekben.

A szakmai irányító az év során a békéltető testületek 2024. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok ellátása költségeinek támogatására 300 millió Ft-os összeget állapított meg. Erre reagált a 2024. őszén megtartott MKIK Elnökségi ülés, ahol egyhangúlag megszavazásra került az az 50 millió Ft összeg átcsoportosítása, amelyet a tárgyév közben felmerülő váratlan, de szükségesnek tartott kiadások esetén lehetséges felhasználni és ezen összeg átcsoportosítható az egyes rovatok között. Ennek megfelelően az MKIK a fenti összegű vissza nem térítendő támogatást biztosította a békéltető testületeket működtető területi kereskedelmi és iparkamarák részére a békéltető testületek 2024. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok ellátása költségeinek kiegészítése céljából.

A fogyasztóvédelem életében 2024. nyara újabb változásokat hozott magával, tekintettel arra, hogy augusztus 1-jétől a Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) Gazdaságfejlesztési stratégiáért és kifejtetésért, fogyasztóvédelemért, valamint kereskedelemért felelős helyettes államtitkársága lett a terület felelőse. Az MKIK Főtitkára a változás bejelentését követően azonnal felvette a kapcsolatot Gerlaci Bence Helyettes Államtitkár Úrral egy személyes egyeztetés keretén belül, annak érdekében, hogy a korábbi években megszokott hatékony és előremutató munkakapcsolat zökkenőmentesen tovább folytatódjon, amely a korábbi években mindig is jellemezte az MKIK és a fogyasztóvédelemért felelős mindenkori Helyettes Államtitkárság közös tevékenységét.

Az NGM 2024. őszén szakmai egyeztetést szervezett, annak érdekében, hogy a Békéltető Testületek elnökei is tudjanak személyesen találkozni a Helyettes Államtitkár Úrral. Az egyeztetésen a nyolc Békéltető Testületi elnökön kívül, az MKIK Főtitkára és a Békéltető Testületi Irodavezetője vett részt, míg az NGM képviselőjében Gerlaci Bence Helyettes Államtitkáron kívül jelen volt Csákiné dr. Gyuris Krisztina és dr. Eitmann Norbert kollégák is. Az egyeztetés során a Helyettes Államtitkár Úr tájékoztatta a résztvevőket az előttünk álló feladatokról, illetve az elnököknek volt arra módjuk, hogy bemutatkozzanak és meg is tudták osztani Helyettes Államtitkár Úrral az év során szerzett szakmai tapasztalataikat.

Tárgyév decemberében az NGM a békéltető testületek 2024. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok ellátása költségeinek támogatására vonatkozó Támogatói Okirat módosítására került sor, tekintettel arra, hogy a békéltető testületek elé kerülő ügyek száma mindig is magas volt és az ellátandó feladat volumene is folyamatosan nő, ezért a szakmai irányító indokoltnak látta a vissza nem térítendő támogatási összeget kiegészíteni a 2023. évben megállapított összegre.

A Támogatói Okirat módosításában rögzítetteknek megfelelően, a békéltető testületek 2024. évi tevékenységéhez kapcsolódó feladatok ellátása költségeinek támogatására összesen, további 60.667.236 Ft vissza nem térítendő támogatást biztosított, amelyből 60 millió Ft a békéltető

testületeket működtető területi kereskedelmi és iparkamarák között került felosztásra, míg a maradék összeg az MKIK a békéltető testületek működésével összefüggő koordinációs feladatainak költségeit finanszírozta.

Az év végén is történtek személyi változások a Nemzetgazdasági Minisztériumban, tekintettel arra, hogy Gerlaci Bence 2025. január 1-jétől az adóügyekért, a fogyasztóvédelemért és a kereskedelemért felelős államtitkárként, míg Csákiné dr. Gyuris Krisztina a fogyasztóvédelemért és kereskedelemért felelős helyettes államtitkárként folytatja a munkáját a továbbiakban.

Illetve a 325/2024. (XI.14.) Korm. rendelet alapján 2025. január 1-jével kezdi meg működését a nemzetgazdasági miniszter irányítása alá tartozó Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság. A Hatóság tevékenysége négy fő pillérből áll: a kereskedelempolitika szakmai támogatása, a fogyasztóvédelmi hatósági irányítási feladatok ellátása, a kereskedelem élelmiszerbiztonsági felügyelete és a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi laborvizsgálatok végrehajtása.

Kiemelkedő eseménye volt az évnek, hogy a Budapesti Békéltető Testület a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával együttesen beadott, az Európai Unió „Single Market Programme (SMP Consumers) Call for proposals for action grants to provide financial contributions to Alternative Dispute Resolution bodies designated by the EU Member States pursuant to the ADR Directive 2013/11/EU – SMP-CONS-2023-ADR” (Egységes piaci program /SMP Fogyasztók/ Pályázati felhívás az alternatív vitarendezésről szóló 2013/11/EU irányelv alapján az uniós tagállamok által kijelölt alternatív vitarendezési testületek számára pénzügyi hozzájárulást nyújtó tevékenységi támogatásokra) elnevezésű pályázata kiváló, 99%-os értékeléssel elnyerte az Európai Unió támogatását. Az elnyert támogatási összeg: 122 200 euró.

A pályázat uniós forrásból 24 hónap alatt (2024. április 15-2026. április 14.) megvalósítandó általános célkitűzései többek között:

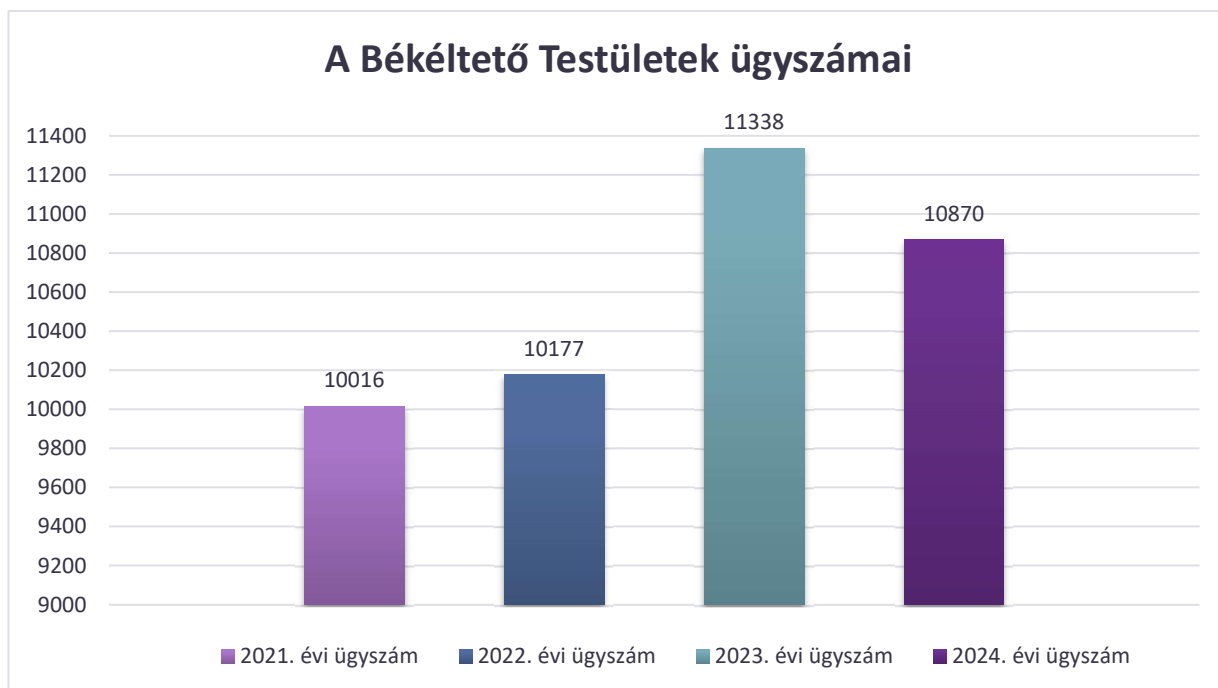
- a Budapesti Békéltető Testület ismertségének növelése;
- az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos ismeretek szélesebb fogyasztói csoportokhoz való eljuttatása;
- tájékoztatás a békéltető testületek hatásköréről, illetékességéről és eljárásáról;
- a békéltetéshez való könnyebb hozzáférés;
- a fogyasztók és a vállalkozások közti szorosabb kapcsolat elősegítése;
- a tudatos fogyasztói szemlélet formálása;
- fogyasztókat célzó oktatási programok megvalósítása (fogyasztói jogokról és kötelezettségekről, valamint a jogorvoslati lehetőségekről);
- a vállalkozások jogkövető magatartásának, együttműködési hajlandóságának és fogyasztóbarát magatartásának előremozdítása, valamint a békéltető testületi eljárásokban való részvételük ösztönözése;
- a nem együttműködő vállalkozások számának csökkentése, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok előfordulási arányának csökkentése;
- az AVR-hálózatok támogatása, a hazai békéltető testületek nemzeti és uniós szintű hálózatba szervezése (workshopok, konferenciák, esetmegbeszélés, közös eszközök és közös tudás fejlesztése);

- a hazai fogyasztóvédelmi és végrehajtó szervekkel való együttműködések támogatása;
- a magyar békéltető testületek kapcsolatának erősítése, a 8 regionális elnök munkájának segítése;
- a Testület tagjainak szakmai továbbképzése: mentorálás, konferenciák, tanulmányutak, eszmecsere más fogyasztóvédelmi szereplőkkel

A témáról bővebben a <https://bekeltet.bkik.hu/faircomadr> oldalra kattintva lehet tájékozódni.

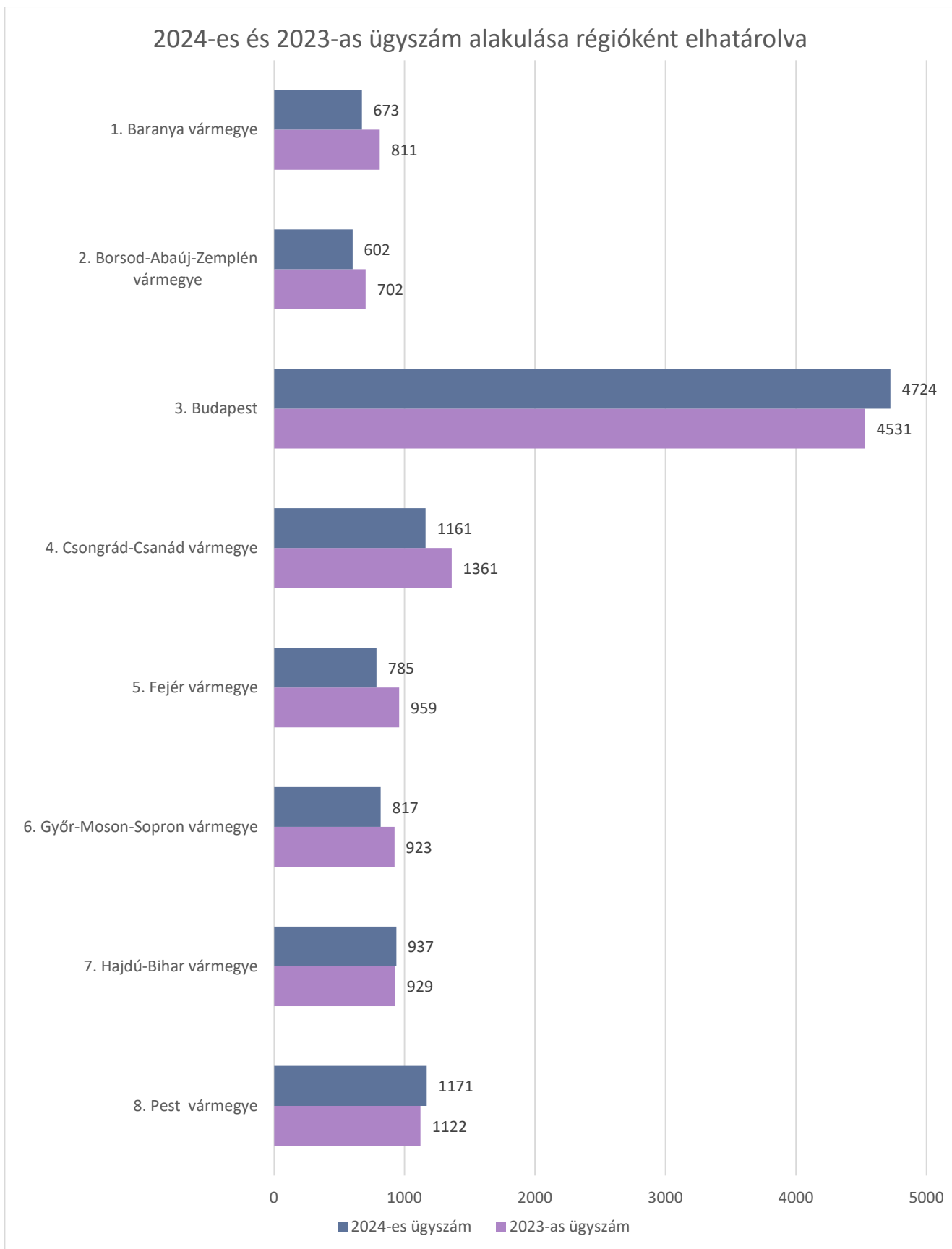
A korábbiakban nem volt még arra példa, hogy Békéltető Testület ilyen komoly Európai Uniós pályázaton induljon, és külön öröm, hogy kiváló minősítést sikerült elérniük. A jövőben is érdemes lesz a Testületeknek figyelni ezeket az alternatív vitarendezés lehetőségeket támogató pályázatokat, amelyek nagyban elősegíthetik a mindennapi munkát, és népszerűsíthetik a békéltető testületeket.

Végül az ügyszámok vonatkozásában a 2024. évben az előző évhez képest némi csökkenés tapasztalható, ugyanis a békéltető testületek országosan összesen 10.870 db ügyet zártak le, 268 db üggyel kevesebbet, mint 2023-ban, azonban ez is kitűnő eredménynek mondható figyelembe véve, hogy a fentiekben is részletezett újítások, változásokhoz való alkalmazkodásról szólt ez az év.



1. ábra A Békéltető Testületek ügyszámának alakulása az elmúlt években

2024-ben az eljárások közül a békéltető testületek 359 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 3.723 esetben egyezség született, és 456 esetben végződött az eljárás kötelezéssel, míg 1.570 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 1.866 esetben.



2. ábra a 2024-es és 2023-as ügyszámok alakulása régiós bontásban (a 2023. évi adatok „régiónként” összesítésre kerültek)

A békéltető testületek létszáma, összetétele

A 2023. év végi pályázati eljárást követően a szakmai irányító kiválasztotta azt a nyolc békéltető testületi elnököt, akik 2024. január 1. és 2027. december 31. között látják el feladataikat. Az elnökök közreműködésével kerültek kiválasztásra a békéltető testületi tagok a békéltető testületekben, ennek megfelelően az elnökökkel együtt 191 fő kezdte el a munkát az új rendszerben, az alábbi bontásban:

Testület megnevezése	Tagok száma
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	19
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	24
Budapesti Békéltető Testület	22
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	22
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	21
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	23
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	26
Pest Vármegyei Békéltető Testület	26
Összesen	183

Az Fgytv. 25. §-a az alábbiak szerint módosult 2024. január 1-jétől:

(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 tárgyévétől 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 beszámolómban leírtak szerint – nem okozott komolyabb fennakadást a testületek életében.

Az év során történtek lemondások szinte minden testületnél, illetve voltak tagok, akik nem kívánták letenni a már a korábbiakban hivatkozott békéltető testületi alapvizsgát. Alapvizsgára összesen 135 fő jelentkezett, amelyet mindenki sikeresen teljesített, és az Fgytv. rendelkezéseinek megfelelően ők, azok, akik folytathatják a munkát a békéltető testületekben a 2025. évben is.

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 fentieknek 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 2024. évre vonatkozóan is az derült ki, hogy a területi kamarák és a Békéltető Testületek közötti együttműködés kiegyensúlyozott, eredményes és gördülékeny.

A Baranya Vármegyei Békéltető Testület elnöke leírta, hogy a „három megyés működés” miatt az adminisztrációs terhek megnövekedtek, amelyek egy részéhez a kamara segítséget nyújtott, azonban az egy éves tapasztalataik alapján ez hosszú távon nem biztos, hogy elegendő lesz, tekintettel arra, hogy számos adminisztrációs feladatot kénytelen az elnök is ellátni. A Zoom alkalmazáson zajló online meghallgatások során gyakran adódnak a fogyasztóknak technikai problémájuk, illetve több vállalkozás is jelezte, hogy biztonsági okból a Zoom alkalmazása náluk nem megengedett.

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület elnöke kifejtette a beszámolóban, hogy a kamara biztosítja a technikai feltételeket (ügyfélfogadás, szóbeli meghallgatáshoz megfelelő helyiség a többi városban is, számítógépek, illetve technikai ügyek viteléhez alkalmazottak).

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 maximálisan biztosított és kiváló a kamarával az együttműködés. Veszprémben és Tatabányán is tartanak folyamatosan meghallgatásokat, a közös együttműködést nagyban elősegítette, hogy a kamarák közötti munkakapcsolat kitűnő.

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület elnöke a beszámolóban leírta, hogy a működés gördülékeny, de a jogszabályi változások következtében szükséges volt ehhez alkalmazkodnia az adminisztrációnak, a kamarának és a tagoknak is, illetve az új tagok kapcsán elengedhetetlen volt az oktatás is, fel kellett készíteni őket a munkára.

A Pest Vármegyei Békéltető Testület beszámolójában jelezte, hogy az általuk bérelt iroda kialakítása nem teljesen ideális a meghallgatás, és az ügyintézés párhuzamos lebonyolítására, de eddig sikerült megoldani minden helyzetet. A tanácsterem elrendezését az egészség védelme érdekében plexi falakkal egészítették ki, amelyet a járványügyi helyzet elmúltával is felszerelve hagytak. Az évek során egyre nagyobb gondot jelent a technikai eszközök pótlása, mert a korábban beszerzett informatikai eszközök amortizálódnak. Az Elnök a beszámolóban azt is leírta, hogy a fentiekén túl az irattározás vonatkozásában is a kamara segítségét kell kérniük.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke beszámolt arról, hogy a Testület a működéséhez szükséges tárgyi feltételekkel rendelkezik, 2023. év végén – felkészülve a jogszabályi változásokra – mind a három tárgyalóba webkamerával ellátott plazma TV-t szereltek fel és 3 Microsoft Teams account is beszerzésre került. Az online meghallgatások zökkenőmentes lebonyolításában a testület segítségére voltak a kamarában dolgozó informatikusok is.

A Testület Titkársága egy hivatalvezetőből, két nyolc órában, két hat órában és egy négy órában foglalkoztatott adminisztrátor kollégából áll. A beszámolóban az is szerepel, hogy az ügyszámhoz igazodó létszámú testület és az adott esetben jelentős adminisztratív feladatokat ellátó iroda/hivatal biztosítása rendkívül fontos. Az eljárások határidőben történő lefolytatásához szükséges tárgyi feltételek (irodák, tárgyalók, munkaállomások, telekommunikációs és számítástechnikai eszközök) biztosítása.

Az Elnök Asszony tájékoztatót arról is, hogy bevált a 2022. novemberében, a kamara által üzembe helyezett digitális alapú telefonközpont, így hatékonyabb a hívások kezelése, mivel az értesítést küld a nem fogadott hívásokról, így vissza tudják hívni a fogyasztókat.

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 kérés esetén elektronikus úton a felek rendelkezésére kell bocsátani legalább a következő információkat:

a) a békéltető testület elérhetőségeit, így különösen székhelyét, postacímét, e-mail 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 határon 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.”*

A 2024-ben is minden békéltető testület folyamatosan naprakészen tartotta a honlapján szereplő tájékoztatókat, információkat, adatokat. Mindezek mellett ezeken a felületeken voltak elérhetőek az aktuális tájékoztatók, tudnivalók, az ügyfélfogadási rend, illetve a testület létszámában, tagjaiban bekövetkezett változások is nyomon követhetőek voltak.

Habár a 2024. évben már csak nyolc Testület folytatta a munkát, ennek ellenére van arra példa, hogy a területi kereskedelmi és iparkamarák mellett, 2023. év végéig működött Testületek honlapjai továbbra is elérhetőek, egyértelműen feltüntetve rajta a változásokat és az illetékes Testületet. Ez - a visszajelzések alapján – a változásokról esetleg nem értesült fogyasztók számára hasznos és informális segítséget nyújthat.

A békéltető testületek honlapjai 2024. 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 Fejérben közel 15 ezren, Csongrád-Csanádban 14 ezren keresték fel a honlapot, és a legkisebb ügyszámmal dolgozó Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Testület oldalát is több, mint 6 ezren látogatták az év során.

Természetesen a legmagasabb ügyszámmal dolgozó budapestiek kiemelkednek ebben is, mivel közel 265 ezer látogatóval büszkélkedhet a honlapjuk, amely a duplája a 2023. évi adatnak. A fogyasztók gyorsan reagálnak akár egy közlemény, akár egy rádió spot megjelentetésére, erre jó példa, hogy 2024. júliusában tízszeresére ugrott a Budapesti Békéltető Testület honlapjára kattintók száma, tekintettel arra, hogy július elején sajtóközleményt adtak ki a járatkésések és törlések kapcsán a fogyasztókat megillető jogokról.

Több Testületnek is van Facebook oldala, illetve van YouTube és LinkedIn oldallal rendelkező testület is, és ennek megfelelően használják a közösségi média adta előnyöket, amely hatékonyan bizonyul a békéltető testületi eljárások minél szélesebb körben történő és alaposabb megismertetéséhez.

A békéltető testületi eljárások időtartama

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

„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.

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.

A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.”

Az előző évi szakmai beszámolók adataihoz képest beszámolhatunk a régiósítás okozta változásokról, tekintettel arra, hogy míg 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.

A szakmai beszámolók adatai szerint a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama 35 és 75 nap közötti.

A legrövidebb idő alatt a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület fejezte be az eljárásokat, átlagosan 35 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.

2024-ben Fejér Vármegye 45 nap alatt, Baranya Vármegye 50 nap alatt, Hajdú-Bihar Vármegye 45-60 nap alatt, míg Csongrád-Csanád Vármegye 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. 72 nap alatt, míg a Budapesti Békéltető Testületnél, 65-75 napon belül zárultak le az eljárások.

A 2020. évben a pandémiás helyzet okán bevezetett írásbeli eljárás nagyban segítette a Testületek munkáját, és ezen eljárási módot azóta is előszeretettel alkalmazzák, az előző években szerzett tapasztalatok figyelembevételével.

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.

2024-ben tovább nőtt az egyezségek célja, mert míg 2023. évben 3.464 db, addig tárgyévben 3.723 db ügy zárult ezen módon, ez az összes ügy 35 %-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 is az szerepel, hogy az eljárások eredményessége kiemelkedő. A személyes meghallgatások során a fogyasztó a vállalkozás képviselőjével szemtől-szembe tud beszélni, panaszait elmondani és azzal, hogy a kommunikáció a békéltető testületi eljárásban személyessé válik, a felek nyitottabbá válnak a megegyezésre.

Arra is felhívta a figyelmet az elnök asszony, hogy a felek részéről a valós érdekek felismerése, az ézszerűség megjelenése, a kialakult jogvita végleges lezárásának vágya segíti az egyezségkötéseket. 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 energia-befektetés megtakarítása, végrehajtható írásbeli egyezségi ajánlat megtételével. Sokat segíthet a kommunikáció helyreállítása, a közvetlen párbeszéd, az esetleges hibák elismerése. Szintén segítő tényező, hogy ha mindkét fél jelen van a meghallgatáson, a vállalkozás képviselője tényleges döntési jogkörrel rendelkezik az egyezsége vonatkozóan, azaz tehet egyezségi ajánlatot. A tapasztalataik szerint az év során bevezetésre került online meghallgatások is elősegítik az egyezség megkötését, mivel így a nem budapesti székhelyű vállalkozásokkal is legalább online keretben, de szemtől-szembe találkozhat a fogyasztóval.

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 január 1-jével:

„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.”

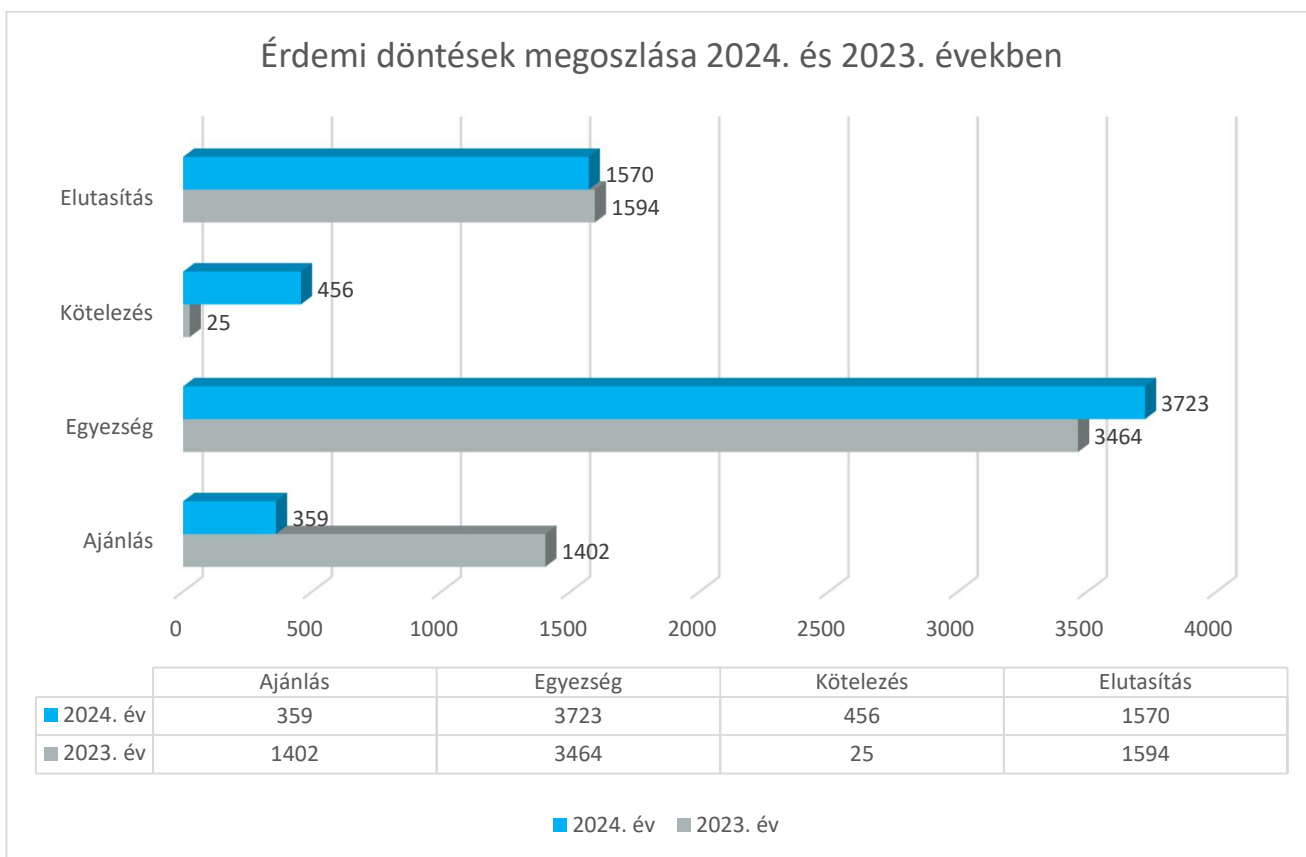
A szakmai beszámolókból kiderül, hogy a fogyasztók közül van, aki már tudatos a kötelezés lehetőségével kapcsolatban, de a panaszosok nagy része nincs tisztában az alapvető fogalmakkal sem. A budapesti elnök írta le azokat a tapasztalatokat, hogy gyakori, hogy a fogyasztó meg akarja leckéztetni a vállalkozást és olykor irreális igényekkel érkeznek a testülethez. Sokan azt gondolják, hogy a testület a fogyasztóért van, ezért biztosan „nyerni” fog az eljárás végén.

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, addig 2024-ben 456 alkalommal.

A békéltető testületektől bekért adatok alapján összesen 193 esetben került megfizetésre a kötelező határozatban előírt, az eljárás során felmerült eljárási költség teljesítése, ez országosan alig több mint 40 % -ot jelent.

Illetve míg 2023. évben több mint 2.7 milliárd Ft ügyértékben jártak el a békéltető testületek éves szinten, addig ez 2024. évben tovább tudott emelkedni, és a rendelkezésünkre álló adatbázis szerint 3.088.419.409, - Ft ügyértékben születtek döntések.

(Értelemszerűen kizárólag itt azok az esetek szerepelnek, amelyben volt lehetőség a termék vagy a szolgáltatás értékét egyértelműen meghatározni.)



3. ábra Döntések megoszlása a 2024-es és 2023-as években

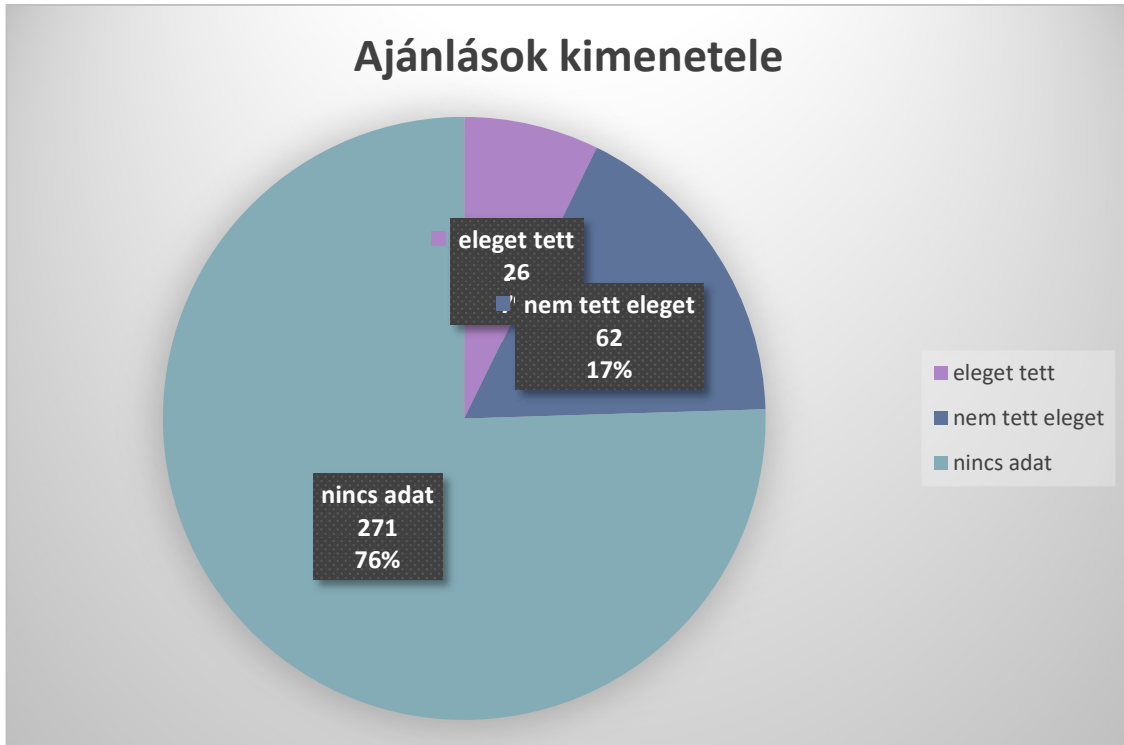
2024-ben a békéltető testületek 359 esetben fogalmaztak meg ajánlást (2023-ban ez a szám 1.402 volt), míg elutasításra 1.570 esetben került sor (2023-ban 1.594). A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy az ajánlások száma negyedére esett vissza az előző évhez képest. A honlap adattartalmi 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.

Annak ellenére, hogy a testületek az eljárás lezárultával minden alkalommal megkérték arra a fogyasztókat, hogy jelezzenek vissza, a teljesítés tényéről vagy annak elmaradásáról, a fogyasztói visszajelzések azonban sajnos továbbra is nagyon ritkák.

A testületi elnökök ugyanakkor a szakmai beszámolóikban hasonlóan az előző évi tapasztalatokhoz gyakran jelezték, hogy ez a feladat számos esetben ütközik nehézségbe, ugyanis az eljárás befejezésével a fogyasztók passzívvá válnak, kevés a visszacsatolás. Azonban, ha a vállalkozás az ajánlásnak nem tett eleget, akkor a fogyasztók motiváltabbak a visszajelzésre.

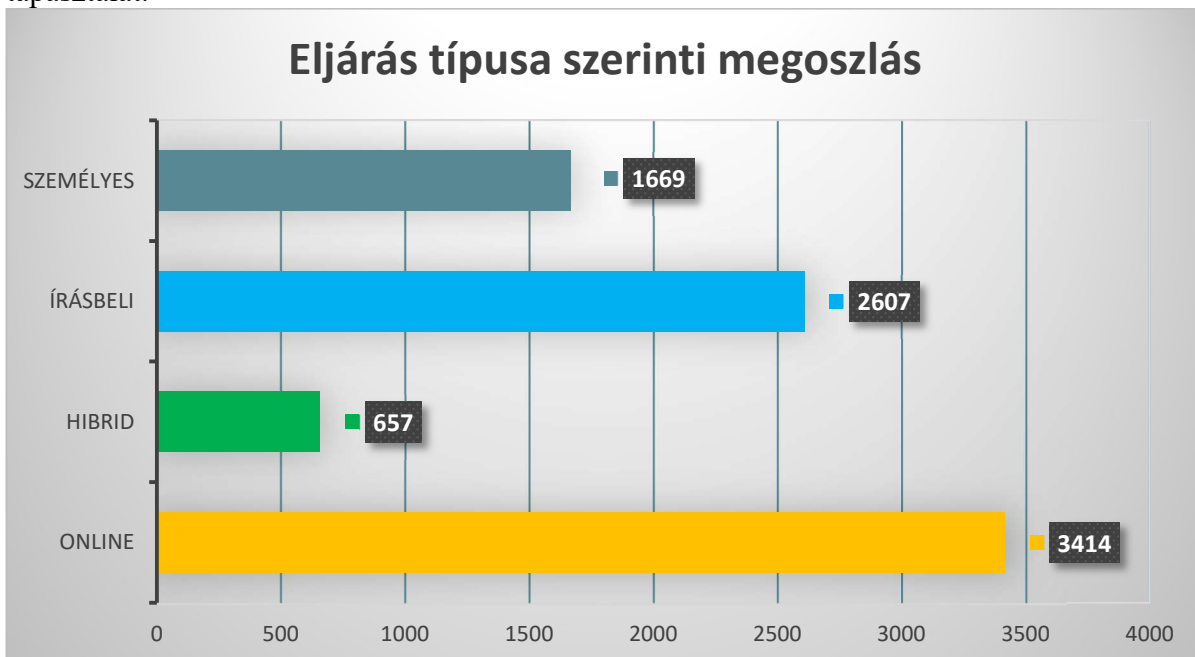
A békéltető testületi elnökök túlnyomó véleménye szerint vélelmezhető, hogy a határozatokban foglaltak teljesítése megtörtént, azokban az esetekben, amikor a fogyasztók nem reagálnak vissza. Az adatbázis szerint a 2024. évben 26 esetben eleget tettek, míg 62 esetben nem tettek eleget a vállalkozók az ajánlásban foglaltaknak. A maradék 271 esetben nem áll rendelkezésünkre

információ, amely a – már említett – tapasztalatok szerint nagyobb eséllyel jelentheti azt, hogy az ajánlás a rögzített módon megvalósult.



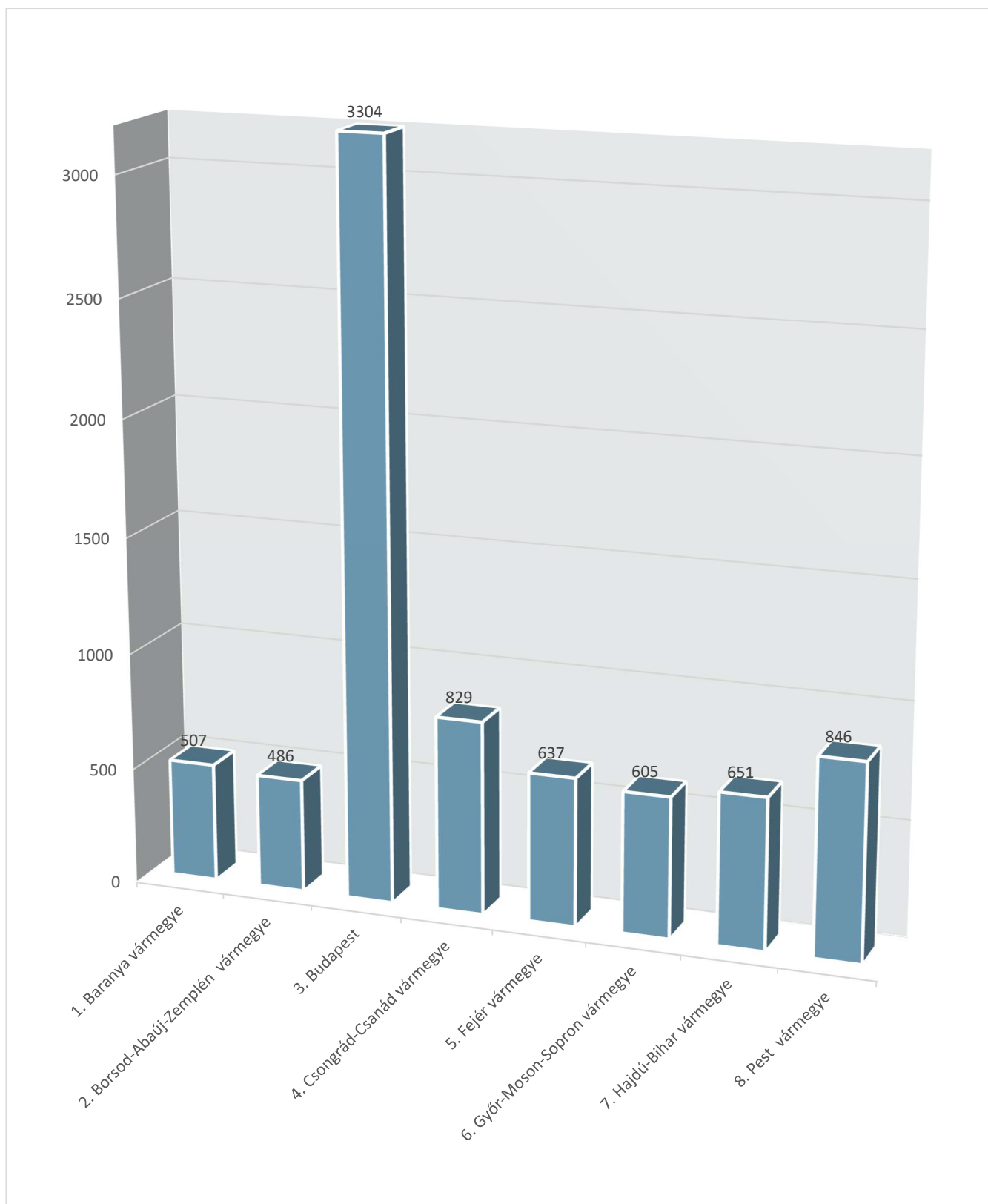
4. ábra Ajánlások kimenetele 2024-ben

A statisztikai adatok szerint tárgyévben az ügyek harmada online formában zajlott a békéltető testületek előtt. Habár gyakran előfordultak - főleg az év elején – technikai és egyéb nehézségek az online meghallgatások során, hiszen mind a fogyasztóknak, mind a vállalkozásoknak, mind a testületeknek alkalmazkodniuk kellett ehhez az újításhoz, de összességében pozitív az országos tapasztalat.

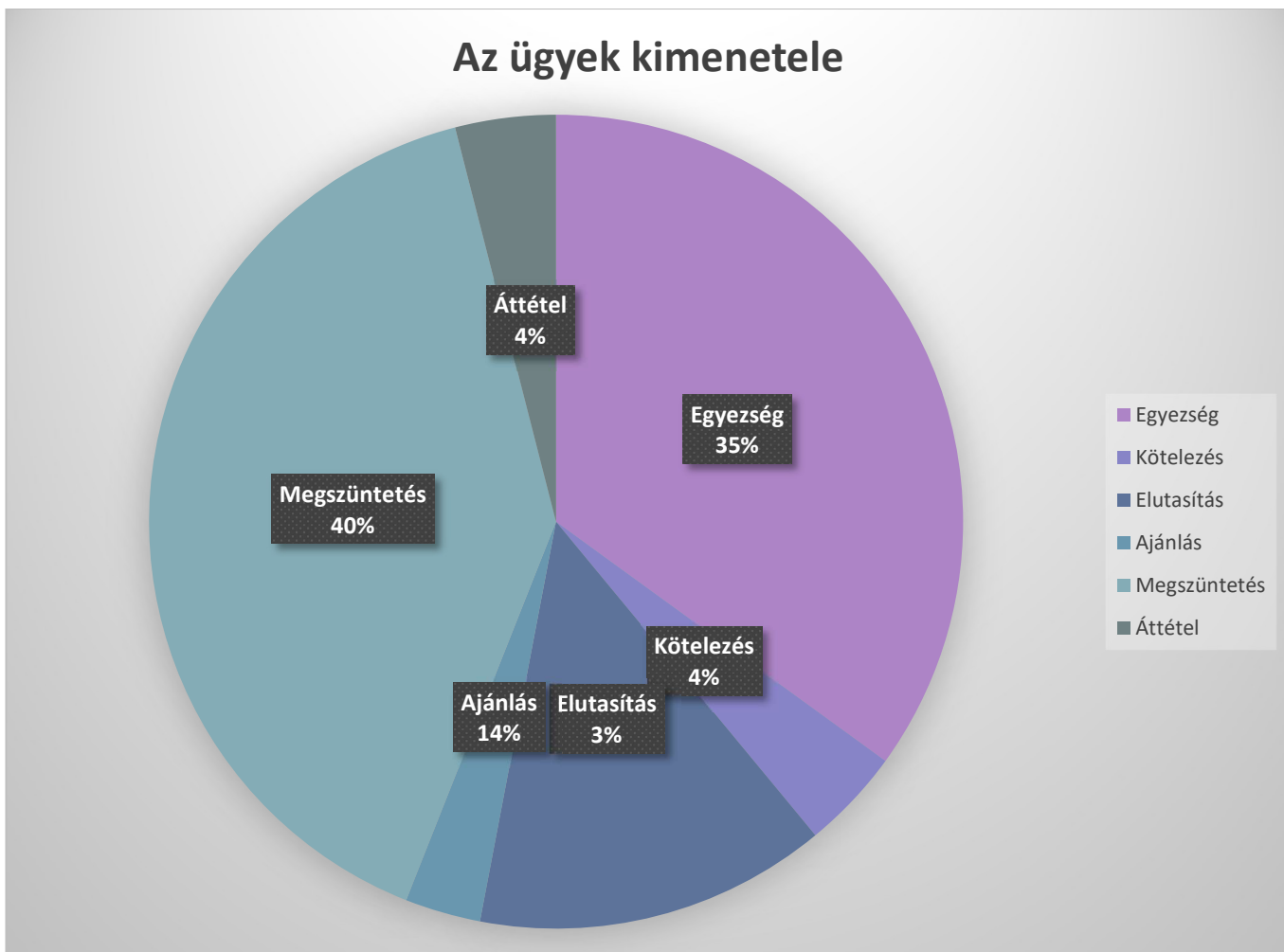


5. ábra Eljárás típusa szerinti ügymegosztás

(az adattal nem rendelkező ügyek nem kerültek feltüntetésre)



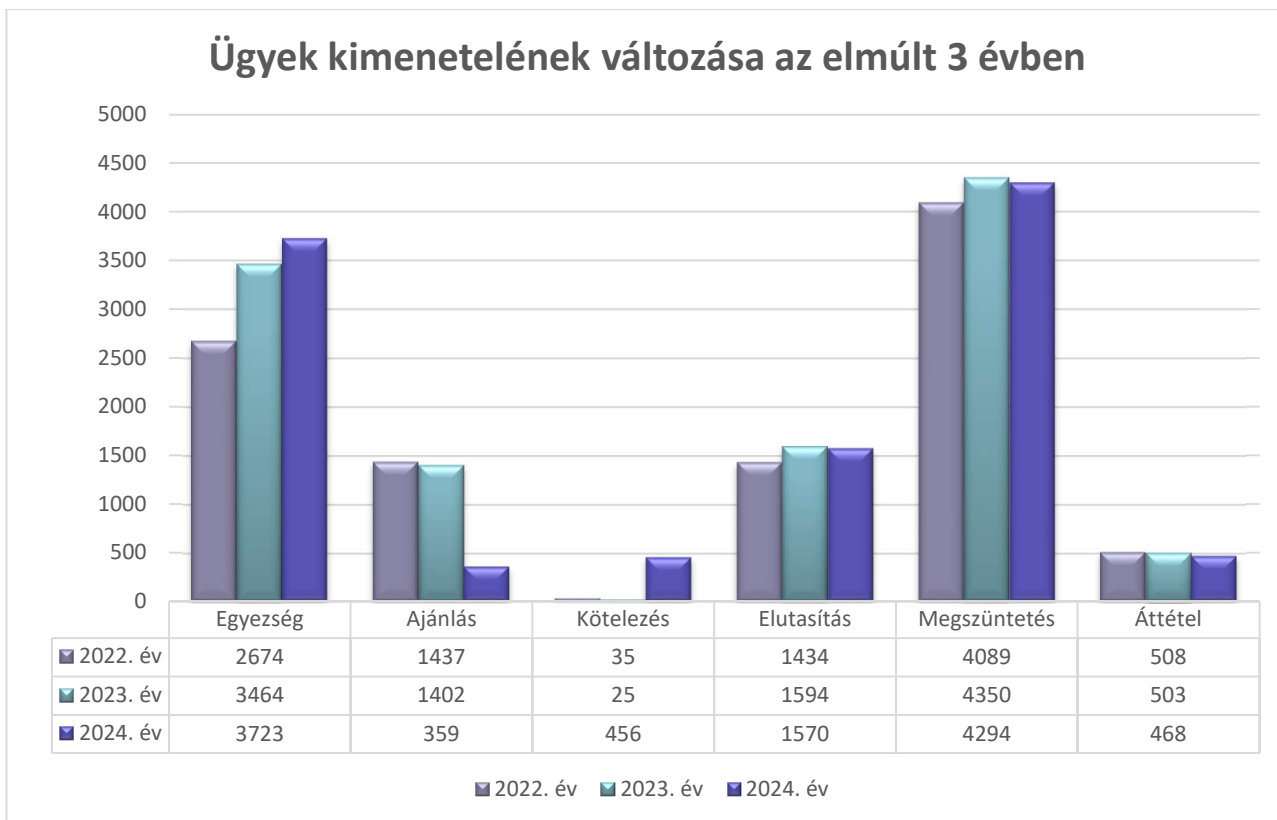
6. ábra Érdemi döntések száma 2024-ben vármegyei bontásban



7. ábra Az ügyek kimenetele 2024. évben (százalékos megoszlás)

	2022	2023	2024
Egyezség	2674	3464	3723
Ajánlás	1437	1402	359
Kötelezés	35	25	456
Elutasítás	1434	1594	1570
Megszüntetés	4089	4350	4294

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



9. 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

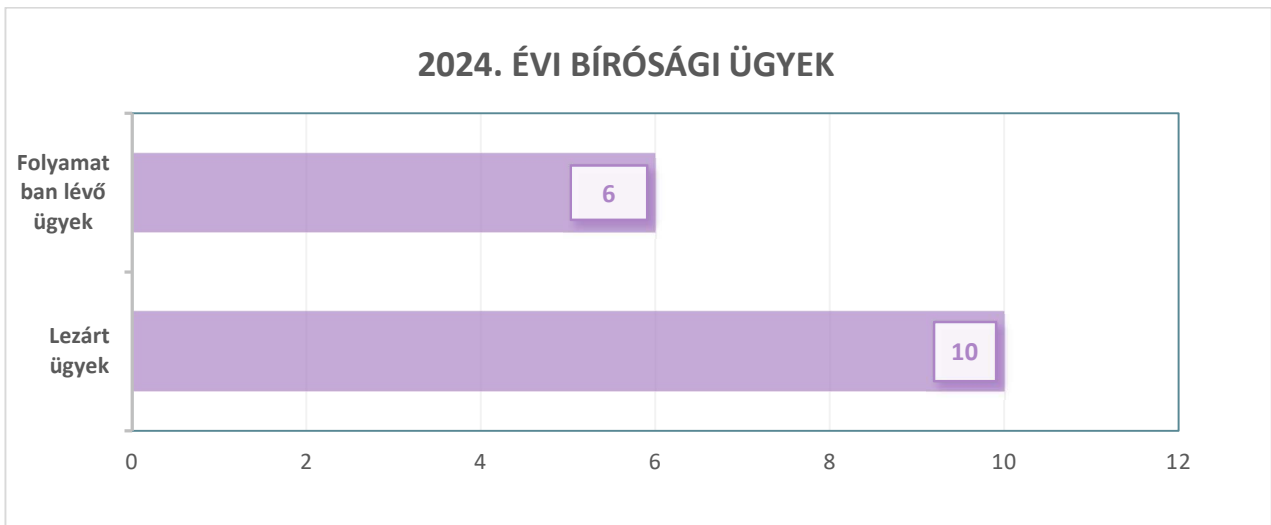
a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

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

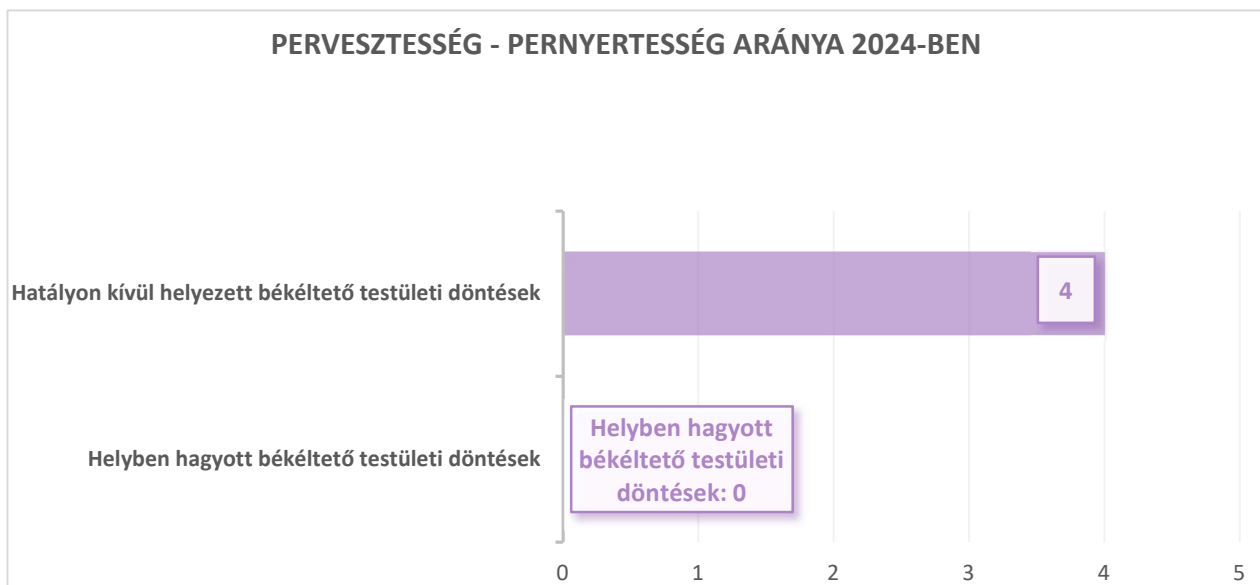
c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

(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 kézbesítéstől 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 módosításával arra számítottunk, hogy nőni fognak a bíróság elé kerülő ügyek száma 2024-ben, azonban a korábbiakhoz képest nagy eltérés nem tapasztalható, mivel 10 lezárt ügy mellett, 6 ügy (ideértve az ajánlásokat és a kötelezéseket is) esetében a bírósági eljárás még folyamatban van. A 10 lezárt ügyből 4 esetben hatályon kívül helyezte a bíróság a döntéseket, míg a többi esetében vagy megszüntetésre, vagy visszavonásra került sor.



10. ábra 2024. évben zajló bírósági ügyek



11. ábra Pernyertesség aránya 2024-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) büntetőeljárársban 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.”

2024-ben a megszüntetéssel záródó ügyek száma tovább folytatta a korábbi tendenciát, és az előző évhez viszonyítva az összes ügyhöz képest közel ugyanannyi, azaz 4.294 ügy zárult ilyen formában.

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 2024. évben országosan az összes ügy 39,5 %-a került megszüntetésre. Ígéretes a folyamatos csökkenés, cél, hogy a megszüntetett ügyek száma a lehető legalacsonyabb legyen.

2024. évben Fejér és Baranya vármegyékben volt a legkevesebb a megszüntetett ügyek száma, arányait tekintve ezekben a testületekben az összes ügyhöz képest 32 és 35 %-os arányt képviselnek.

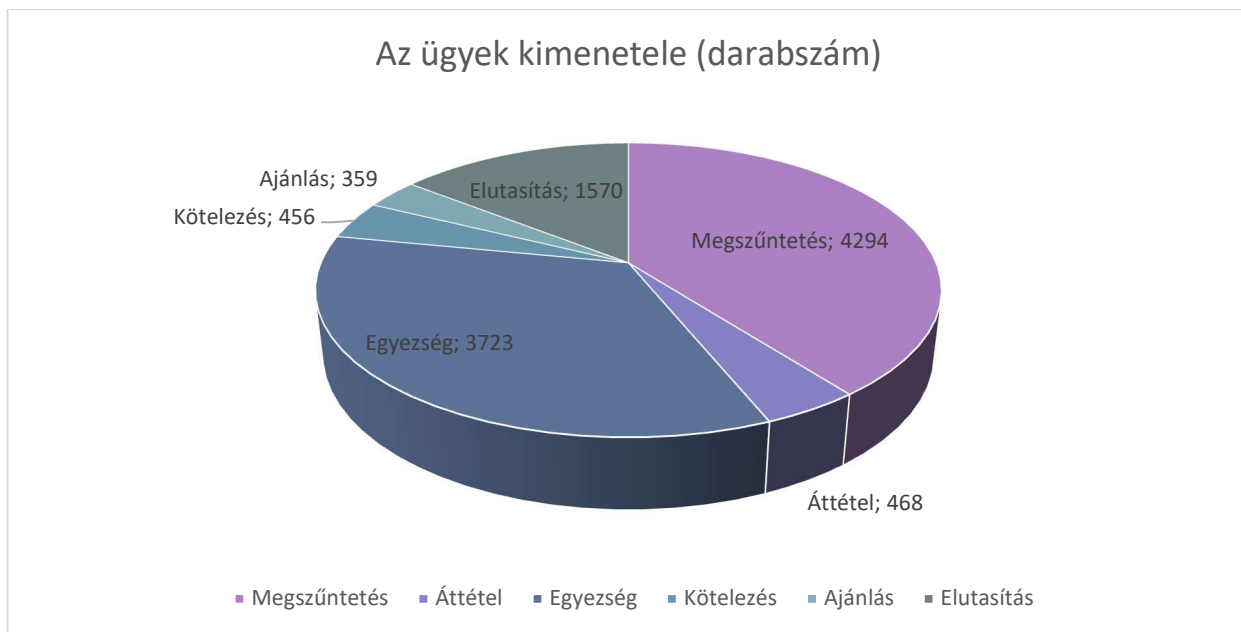
A legtöbb ügyszámmal dolgozó Budapesti Békéltető Testület a megszüntetéssel zárult ügyek tekintetében az előző év adataihoz képest közel azonos eredményt ért el, 2023-ban közel 38 %-ban, míg 2024-ben 40 %-ban zárultak le ebben a formában az ügyek.

2024. évben Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyében volt arányaiban a legtöbb megszüntetéssel végződő ügy, 289 db, és az 48 %-os arány az összes ügyhöz viszonyítva, míg az országos átlag nem éri el a 40 %-ot.

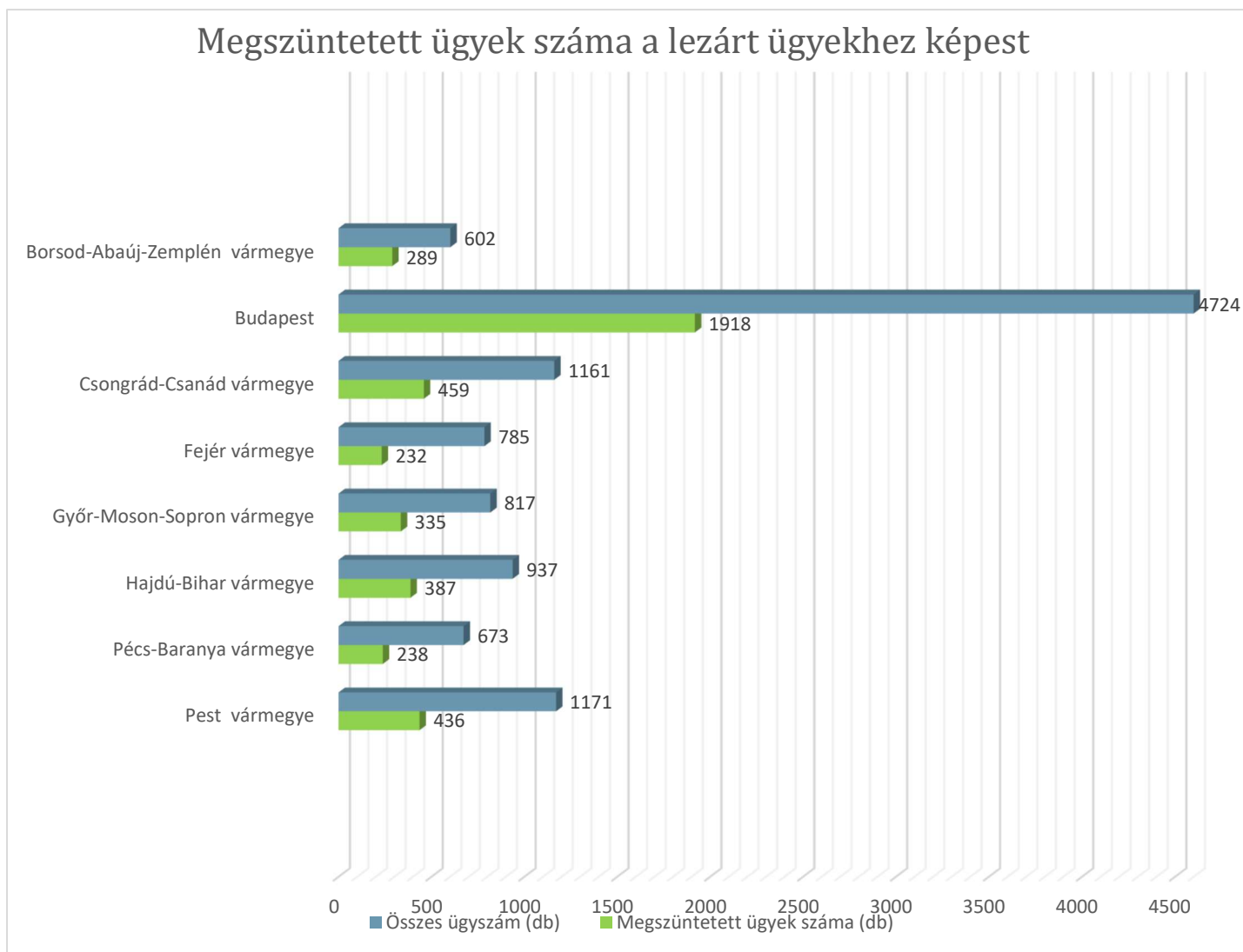
A lenti táblázat vármegyei bontásban részletezi a megszüntetéssel végződő ügyek darabszámát és %-os arányát:

2024. év	Megszüntetéssel végződő ügyek	
	db	%-os aránya az összes ügyhöz képest
Baranya vármegye	238	35,36
Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye	289	48,00
Budapest	1918	40,60
Csongrád-Csanád vármegye	459	39,53
Fejér vármegye	232	32,32
Győr-Moson-Sopron vármegye	335	41,00
Hajdú-Bihar vármegye	387	41,30
Pest vármegye	436	37,23
Összesen	4294	39,50

12. ábra A megszüntetéssel végződő ügyek területi bontásban



13. ábra Az ügyek kimenetele 2024-ben



14. ábra A megszüntetett 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.

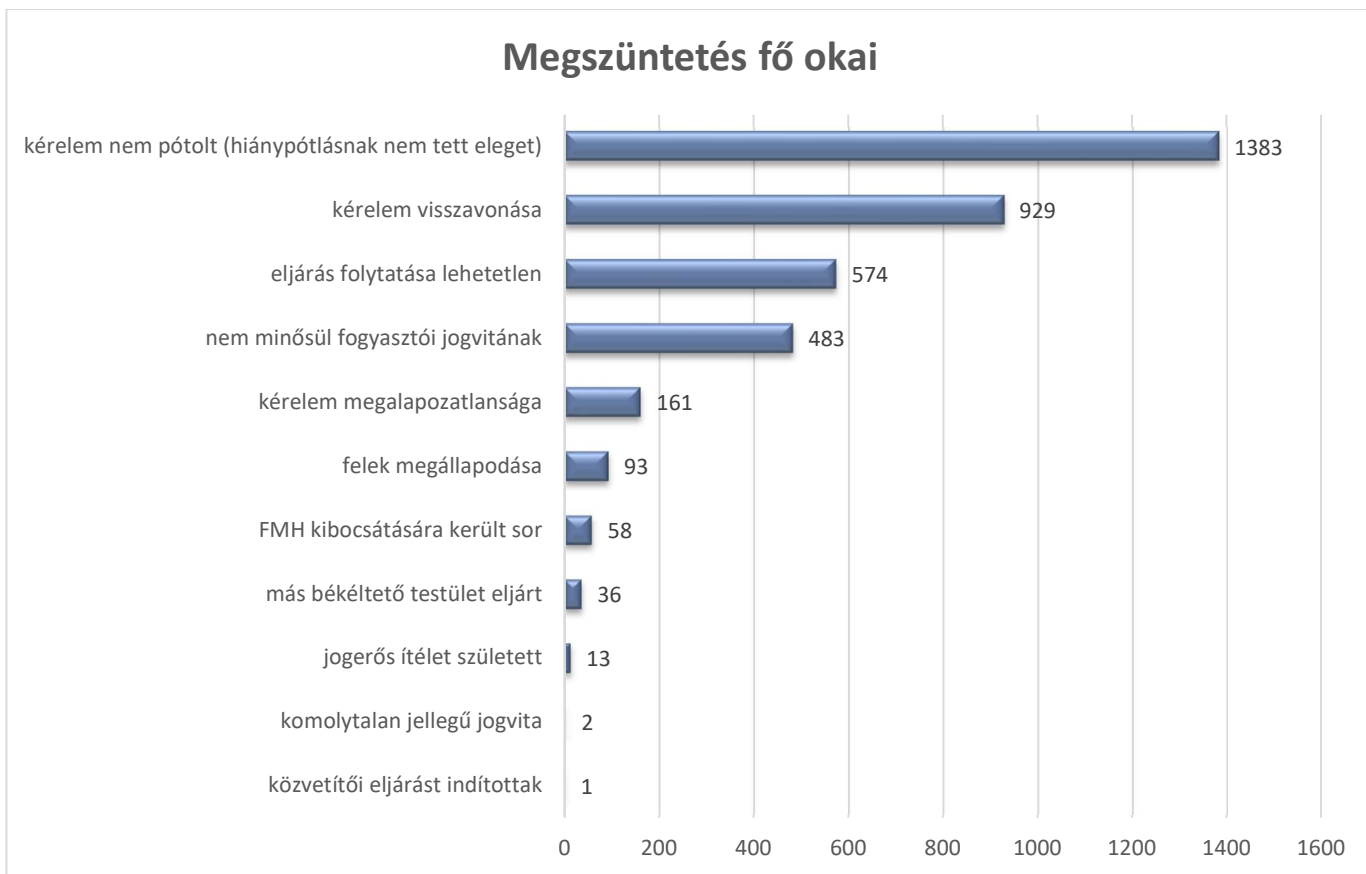
A megszüntetésre kerülő ügyek többféle típusba sorolhatóak: vannak olyanok, amelyeket kitzúznak meghallgatásra, azaz eljutnak a tárgyalás szakaszáig. Ez esetben az eljáró tag felkészül az ügyből és az adminisztrációs ráfordítási költség is az érdemi döntéseknél lévővel megegyező. Bár Tanácsban történő 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.



15. ábra A megszüntetés fő okai

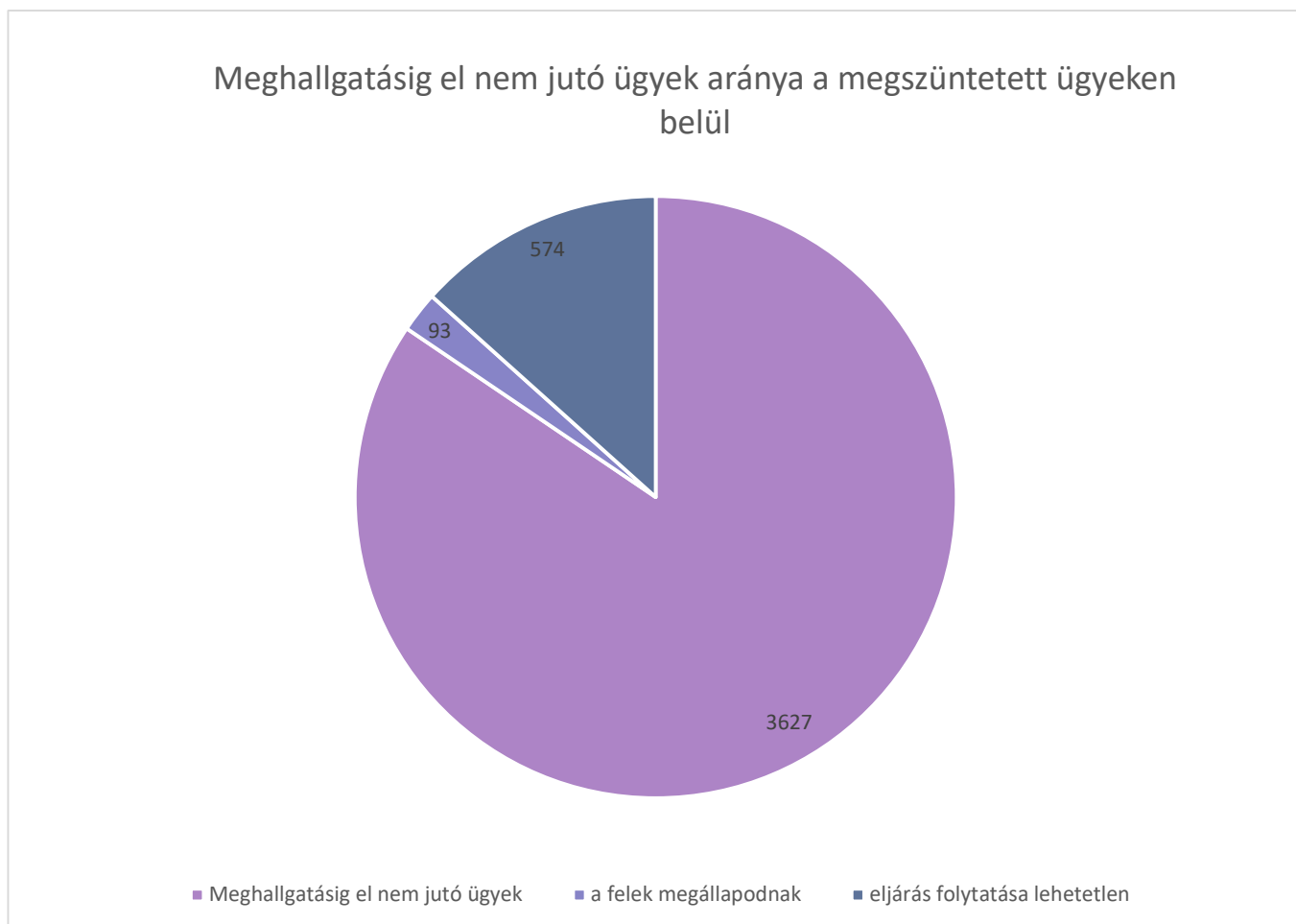
2024-ben is, ahogy az előző években, a megszüntetési lehetőségek közül még mindig toronymagasan vezet a hiánypótlásnak nem tett eleget ok (32 %). Sajnos sok esetben ennek nem is tud ennek eleget tenni a fogyasztó, mert évről-évre egyre gyakoribb, hogy valamilyen médiafelületen (pl. Facebook) szereplő hirdetésre kattintva rendelt meg egy terméket, és ezekben az esetekben jellemzően nincs információ az eladóról. Az is gyakori, hogy csaló vagy megtévesztő webáruház oldaláról rendelnek a fogyasztók, ahol semmilyen adat nem szerepel, ahogy ezeket a Budapesti Békéltető Testület Elnöke is leírta a beszámolójában.

A hiánypótlásnak nem tett eleget okot követi a kérelem visszavonásának eshetősége (22 %), majd az, amikor is az eljárás folytatása lehetetlen (13 %).

A visszavonások főleg olyan esetek, amikor már megindult a békéltető testületi eljárás és a testület intézkedésének, közbenjárásának köszönhetően a meghallgatás előtt meg tudtak egyezni a felek. A Budapesti Békéltető Testület Elnöke álláspontja szerint ezek a testület közrehatására létrejött megállapodásoknak tekinthetőek.

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.

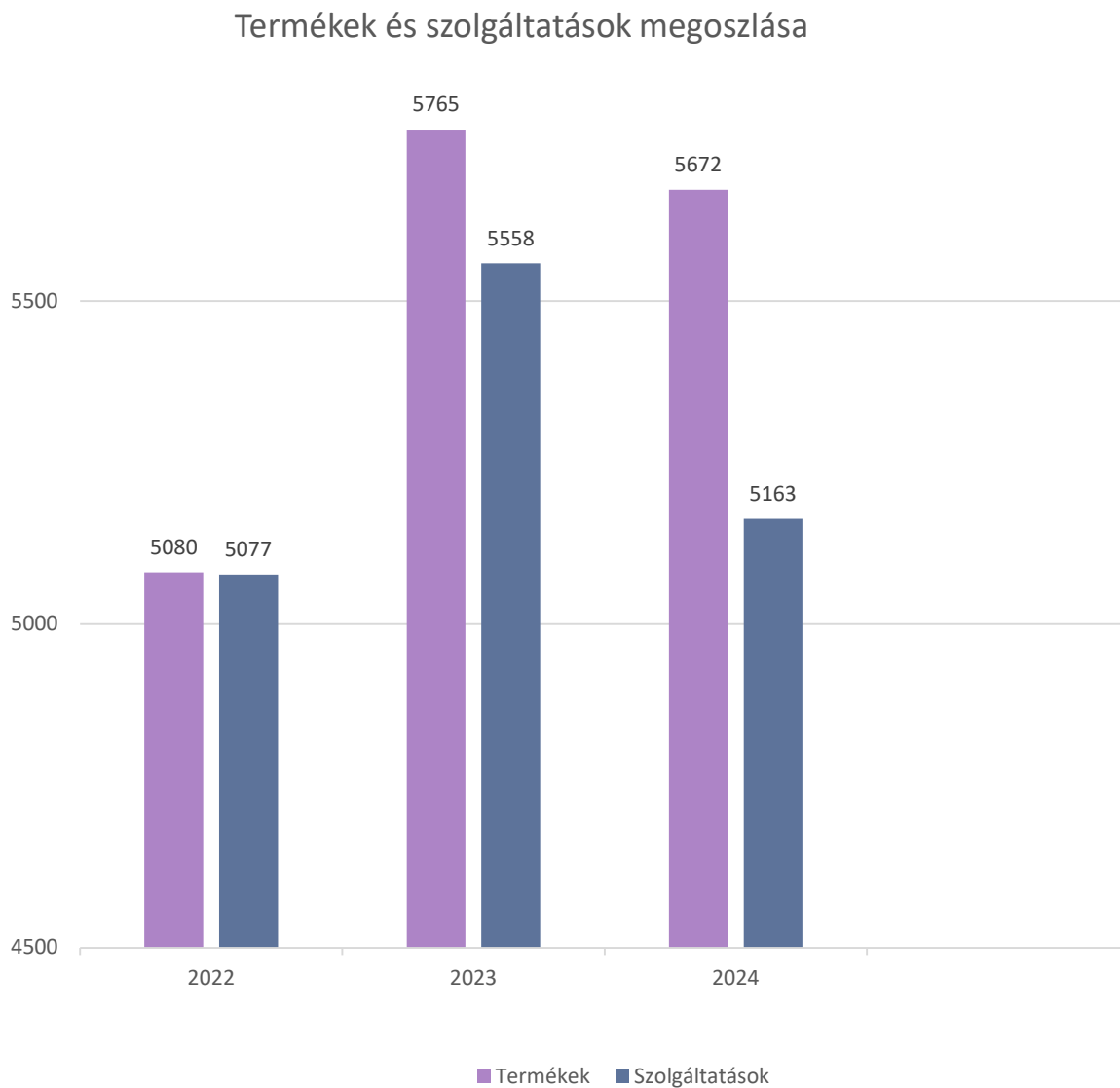
Összességében megállapítható, hogy 2024-ben az előző évhez képest nőtt azon megszüntetésre kerülő ügyek száma, amelyek a meghallgatásig nem jutottak el, tárgyévben 3.627 db ilyen típusú ügy volt.



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

Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás

A 2024. évben a lezárt összes ügy 47,5 %-a termékekkel kapcsolatban, míg 52,5 %-a pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



17. ábra Termékek és Szolgáltatások megoszlása a 2022-2024. években

Fő ügytípusok

A legnépszerűbb ügyek 2024-ben is a lábbelikkel kapcsolatos ügyek voltak, míg előző évben 1.688 db, addig 2024. évben 1.866 db lábbelivel kapcsolatos ügyben döntöttek a testületek, amely az összes ügy közel 17 %-át jelenti.

A szolgáltatások kapcsán változás van az éllovas tekintetében, ugyanis az évek óta vezető közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták száma 2024. évben 938 darab volt, közel 300 darabbal kevesebb, mint az előző évben. Ezekben az esetekben az a tapasztalat, hogy sokszor csak arra van szükség, hogy a megkapott számlát, elszámoló számlát vagy az általányszámlázást valaki érthetően elmagyarázza a fogyasztó részére, tipikus probléma még a nem megfelelő számlázás, vagy a szokatlanul nagy fogyasztás kérdésköre országosan. Az év során a közlekedéssel kapcsolatos ügyek majdnem 500-zal nőttek a 2023. évhez képest és tárgyévben 1.436 darab ilyen típusú ügygel találkoztak a testületek. Így ez az ügytípus volt a leggyakoribb a szolgáltatások közül.

A szolgáltatások közül a közlekedéssel kapcsolatos esetek száma jelentősen megemelkedett az évek során, és ebben a kategóriában elsősorban a személyszállítás alkategórián belül a légi közlekedéssel kapcsolatos fogyasztói panaszokban kellett a legtöbbször eljárni a testületeknek, összesen 917 esetben. Ez pontosan duplája a tavalyi adatoknak, hiszen a 2023. évben 459 légi közlekedéssel kapcsolatos ügyben jártak el a testületek.

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. 2024. évben 748 ilyen típusú esetben jártak el a békéltető testületek, ez közel 170 ügygel kevesebb, mint az előző évben.

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 – elsősorban a pandémiás időszaknak köszönhetően – megszorodtak az internetes megrendelések. Ezzel összefüggésben az un. megbízhatatlan webáruházakkal kapcsolatos esetek sajnos évről évre mindig számos problémát vetnek fel.

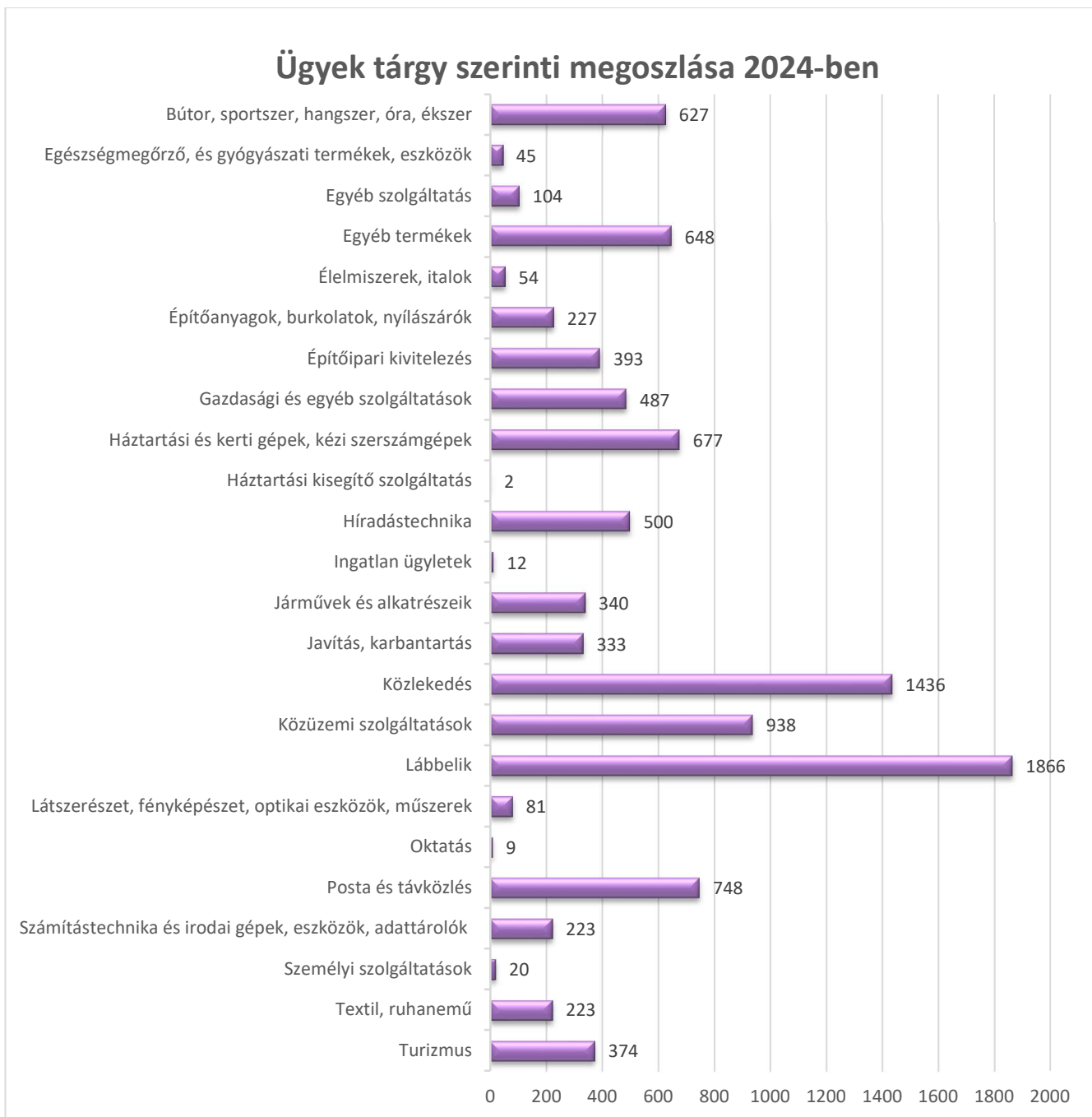
A termékek terén a bútorokkal, sportszerekkel, illetőleg a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel és a híradástechnikai termékekkel (pl. GPS, okos és mobiltelefon, szórakoztató elektronika) kapcsolatos fogyasztói viták voltak kiemelt számban jelen tárgyévben is, ahogyan ez jellemző volt 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.

A legkevesebb ügy 2024-ben a háztartási kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatosan indult, de az oktatás, és a személyi szolgáltatások (mint. pl. a fodrászat, kozmetika, cipészet, varroda) típusú ügyek is ritkán kerülnek a békéltető testületek elé, illetve évek óta kifejezetten alacsony az ingatlanl kapcsolatos esetek száma is. (12 db)

A békéltető testületek fő ügýtípusai:

	2022.	2023.	2024.
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	623	666	627
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	70	46	45
Egyéb termékek pl. dohány- és vegyipari termékek	663	654	648
Élelmiszerek, italok	69	46	54
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	272	314	227
Építőipari kivitelezés	670	600	393
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	514	678	487
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	717	756	677
Háztartási kisegítő szolgáltatás	4	4	2
Híradástechnika	540	539	500
Ingatlan ügyletek	11	30	12
Járművek és alkatrészeik	334	390	340
Javítás, karbantartás	245	335	333
Közlekedés	721	958	1436
Közüzemai szolgáltatások	1042	1227	938
Lábbelik	1095	1688	1866
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	50	74	81
Oktatás	20	16	9
Posta és távközlés	1012	920	748
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	273	219	223
Személyi szolgáltatások	10	18	20
Textil, ruhanemű	241	246	223
Turizmus	353	304	374

18. ábra A békéltető testületek fő ügýtípusai 2022-2024. között



19. ábra Az ügyek tárgya szerinti megoszlása 2024-ben

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek

A szakmai beszámolók alapján évről-évre elmondható, hogy minden Testületnél említésre kerülnek a lábbelikkel összefüggő ügyek, illetőleg a közüzemi szolgáltatásokkal és a webáruházakkal kapcsolatos panaszok.

Gyakoriak még a telefon- és internetszolgáltatás minőségével összefüggő kérelmek, de az előző évhez képest a legnagyobb növekedést a légiközlekedéssel kapcsolatos ügyek érték el. Különösen a nyári időszakban rengeteg volt járatkéséssel és járatatlansággal kapcsolatos panasz, 2024. évben ezen ügyek miatti kompenzációs igények száma országosan a duplájára emelkedtek az előző évhez képest.

A Baranya Vármegyei Békéltető Testület beszámolójából kiderül, hogy számos eljárás indult külföldi (Európai Unióban székhellyel rendelkező) vállalkozásokkal szemben webes vásárlásokkal kapcsolatban. A külföldi vállalkozásokkal a kapcsolattartás nehézkes vagy lehetetlen, a postai küldeményeket nem veszik át, válasziratot nem küldenek. Több esetben is érdemi döntés nélkül zárulnak az ügyek. Ez az eljárás hatékonyságát csökkenti, a határidők betartása is problémát jelent a hosszadalmas kézbesítések miatt. A testületi döntések végrehajtása is kérdéses, nincs tudomásunk arról, hogy a fogyasztók elindították-e ilyen esetekben a végrehajtást, illetve arról sincs, hogy esetleg eredményre vezetett-e.

A szakvélemények, szakértői vélemények, szakkérdésben adott szakmai álláspontok tartalmával kapcsolatban jellemző probléma, hogy azok sematikusak, a termékben jelentkező hiba okát nem fogalmazzák meg egyértelműen, melyet a fogyasztók is kifogásolnak. Kifejezetten a „cipős” ügyekre jellemző, hogy a szakértői szervek az esetek nagy részében ugyanolyan tartalommal bocsátják ki szakvéleményüket számos lábbeli esetében. A tendencia változni látszik a békéltető testületi döntéseink nyomán.

A használt autók tekintetében továbbra is visszatérő probléma a tájékoztatás hiánya, a szükséges dokumentumok (szerződés, számla, állapotfelmérő lap, stb.) átadásának elmaradása. A vállalkozások gyakran elmulasztják együttműködési kötelezettségüket.

A pályázati forrásból finanszírozott napelemes rendszerek telepítésével kapcsolatos eljárásokban általános probléma, hogy a pályázati feltételek szerint a felek csak közös megegyezéssel tudják felbontani szerződésüket, a vállalkozás hibás teljesítése esetén is szükség van az együttműködésére, mely csorbítja a fogyasztói jogokat.

A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület szakmai beszámolójában az szerepel, hogy a termékek közül változatlanul kiemelkedik a lábbeliket érintő fogyasztói panaszok száma (141 db), valamint a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel (49 db), a bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer, táska kategóriába sorolt termékekkel (38 db), továbbá a híradástechnikai termékekkel (35 db), összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest. A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal (45 db), a postai és távközlési szolgáltatásokkal (39 db), a közlekedéssel (34 db), valamint az építőipari kivitelezéssel (29 db) összefüggő panaszok tekinthetőek kiemelkedőnek, ugyanúgy, mint a korábbi években.

A Budapesti Békéltető Testületnél a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek száma 2024. évben is jelentős volt. A kérelmek a számlák korrekciójával, a nem szabályosnak minősített vételezés következményeivel, a szerződés felmondásával, kötbérfizetéssel, valamint különösen a hulladékszállítás körében a tulajdonosokra hárított – korábbi tulajdonos, bérlő, tulajdonostárs által kötött szerződéseken, illetve használaton kívüli ingatlanok esetében felhalmozódott – tartozások vitatásával volt kapcsolatos.

A parkolási díj-, illetve bírság megfizetésével kapcsolatos ügyekben az új parkolási övezetek, illetve a fizetős parkolási időszak meghosszabbodásával, a kerületenként eltérő szabályozással kapcsolatos, továbbá a parkolási zónában, de nem kijelölt parkolási helyen – akár szabálysértést megvalósítva, tiltott helyen – történő parkolás esetén kiszabott bírságokat vitató ügyek száma emelkedett.

Az Elnök Asszony arról is írt a beszámolóban, hogy az online vásárlások esetében megnövekedett 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. 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, jótállásával, szervizelésével, visszaküldésével kapcsolatos kérelmek száma. Jellemzően a fogyasztók ezen esetekben is abban a téves feltevésben rendelik meg és fizetik ki a termék vételárát, hogy magyar vállalkozástól vásároltak. Az online vásárlások és bizonyos szakipari munkák megrendelése továbbra is jelentős probléma, mivel gyakran előfordul, hogy a fogyasztók nem kaptak tájékoztatást a webáruházat működtető vagy a szolgáltatás nyújtó vállalkozás nevééről, székhelyéről, adó-és/vagy nyilvántartási számáról, mely adatok hiánya megnehezíti az esetek jelentős részében ellehetetleníti a fogyasztói jogérvényesítést. Megnövekedett a csomagpontra történő kézbesítések esetében azon ügyek száma, ahol nem a megrendelt áru került a boxba, vagy sérült volt a csomagolása és az ezzel kapcsolatos ügyintézés nehézkes és időigényes volt a fogyasztók számára, továbbá a kiszállításokkal – különösen az ünnepi időszakokban – kapcsolatos panaszok száma is.

2024. nyarán az európai légtér rendkívüli leterheltsége és a légiközlekedési vállalatok feszített menetrendi tervezése jelentősen megnövelte a légiforgalomban a járatkésések és a járatörlések számát, amely a fogyasztói tudatosság növekedésével párhuzamosan kihatással volt a Budapesti Békéltető Testületnél a 261/2004/EK Rendelet alapján kezdeményezett fogyasztói jogviták számára. Megállapítható, hogy a vállalkozások az eljárások során együttműködőek voltak, a Testület által bekért dokumentumokat csatolták. Rögzíthető, hogy amennyiben a vállalkozások az eljárás során nem tudták bizonyítani a mentesülésre okot adó rendkívüli körülmények fennállását, úgy majdnem minden eljárásban egyezségi ajánlatot tettek.

A nyári időszakot követően ismételen megnövekedett számú kérelem érkezett a szálláshelyek és az ellátás minőségével, a szervezett programok elmaradásával, valamint a társasutazások kapcsán az utazásszervező vállalkozások kapcsolattartására, a helyi idegenvezetők elérhetőségére, a helyszíni jegyzőkönyv felvételének nehézségeire vonatkozóan.

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület beszámolójában kiemeli, hogy 2024-ben jelentősen megnőtt az internetes kereskedelemről származó jogviták, panaszok száma. Sajnos ezek többsége nem EU tagországból származó vállalkozó és túlnyomórészt kínai termékek. Év végén egy tudatos fogyasztónak köszönhetően több tucat fogyasztó adott be panaszt az egyik távközlési cég ellen, mert a szolgáltatás az elmúlt időszakban bizonyos időtartamokban elmegy, egyáltalán nincs. Ezzel kapcsolatosan az eljárásokat meg kellett szüntetni, de álláspontunk szerint ezen ügyekben jogalkotói iránymutatásra van szükség, mert a jelenlegi jogszabályi rendelkezések nem adnak a békéltető testületi eljárás tekintetében megfelelő mozgásteret.

Fejér Vármegyei Békéltető Testület a beszámolójában leírta, hogy a tárgyidőszakban főleg a lábbelikkal, a háztartási gépekkel, bútorokkal, valamint a számítástechnikai és híradástechnikai eszközökkel összefüggésben nyújtották be a legtöbb panaszt. Változatlanul jelentős tétel a használt gépkocsi adásvételi szerződésekkel kapcsolatos ügyek száma. Egyre nőnek a közszolgáltatásokkal, utazási szerződésekkel és repülőjáratok késésével összefüggő panaszok. A közüzemi szolgáltatások közül legnagyobb számban az elektromos árammal, valamint a víz- és csatornadíjak számlázásával kapcsolatban nyújtottak be panaszokat. Változatlanul jelentős mértékben érkeztek panaszok a háztartási méretű napelemes energiatermelő rendszerek telepítésével összefüggésben.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testületnél a lezárt ügyekből 324 ügy (40%) vonatkozott szolgáltatásokra, 491 ügy (60%) pedig termékekre, az arány nagyságrendileg azonos a 2023. évi Győr-Moson-Sopron vármegyei adattal. A fogyasztói jogviták továbbra is tipikusan a kereskedelmi forgalomban a jótállási - szavatossági problémákkal, illetőleg az internetes kereskedelemmel függnek össze (ezen belül a hibás teljesítés, illetve elállási jog gyakorlása körében), kisebb arányban a szolgáltatások hibás teljesítésével, késedelmével. A webshopok továbbra is keresettek, de népszerűségük csak elhanyagolható (1%) mértékben nőtt. A lábbelik termékcsoport aránya a vármegyei 13 % értékről régiós szinten 29 %-ra emelkedett 2024-ben, ezekből kiemelkedő egy meghatározott vállalkozással szemben érkező panaszok száma. Több panasz érkezett egy bizonyos bútor webshopra és egy vegyes termékkört forgalmazó webshopra.

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testületnél a korábbi évekhez hasonlóan tárgyévben is kimagasló volt az online vásárlásokkal összefüggésben keletkező fogyasztói panaszok száma, nagy számban vannak továbbra is jelen a lábbelikkal, ruházattal, híradástechnikai termékekkel kapcsolatos panaszok, közüzemi szolgáltatások, közlekedés, utazással és légiutastjogokkal kapcsolatos fogyasztói kérelmekkel egyetemben, illetőleg egyre jelentősebbek a határon átnyúló vásárlásokkal kapcsolatos panaszok.

A Pest Vármegyei Békéltető Testület Elnöke a szakmai beszámolóban azt írta le, hogy a fogyasztói panaszok témák csoportjait tekintve jellemzően, a lábbelikkal, bútor-matracokkal, 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. 2024-ben 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 javaslatok

A fentiekben már részletezésre került pár, a 2024. január 1-jétől hatályba lépett főbb változások közül, azonban itt is kiemelendők a legfőbb módosítások: a békéltető testületek regionális illetékességének kialakítása, az online meghallgatás főszabály szerinti alkalmazása, a 200 ezer forintot meg nem haladó ügyértékű ügyekben a kötelezést tartalmazó békéltető testületi határozat meghozatala.

Az év során folyamatos volt a kommunikáció a békéltető testületi elnökök és a szakmai irányító között, a személyes és az online egyeztetések során mindig volt lehetőség megvitatni és/vagy felvetni törvényt módosítási javaslatokat. Ennek megfelelően több elnök is erre hivatkozott a 2024. évi szakmai beszámoló ezen pontjában, miszerint a korábban benyújtott, közösen elkészített jogszabály módosítási javaslatokat tartalmazó szakmai anyag benyújtása már megtörtént a Minisztérium felé.

Áttekintve a szakmai beszámolókat, két elnök bővebben nyilatkozott a témában és az alábbi törvényt módosítási és szabályozási javaslatokat tüntették fel.

A Budapesti Békéltető Testület Elnöke a 2024. évi szakmai beszámolójában a következő főbb javaslatokat tette:

- A kártérítésre irányuló kérelmek ne legyenek eleve kizárva a békéltető testület hatásköréből

Indokolás: A 29. § (4) bek. d) pontjában lévő szabály alkalmazása szemben áll a fogyasztói jogvita fogalmával, és indokolatlan a Ptk. rendelkezései alapján. Indokolatlanul fosztja meg a fogyasztókat számtalan, például a tapadó kárral vonatkozó ügy elintézésének lehetőségétől.

A sérelemdíj (Ptk. 2:52. §) körében nincs a testületnek hatásköre. Erre külön, véleménye szerint, nem szükséges kitérnie a törvénynek. A jogalkalmazás a sérelemdíjra irányuló kérelmeknél eddig is egységesen hatáskör hiánnyal záruló ügyek voltak.

- A békéltető testület működése körében felmerült eljárási költség végrehajtását adók módjára behajtandó köztartozássá kell minősíteni

Indokolás: Az eljárási költség behajtása jogilag nem rendezett, továbbá további súlyos költségekkel és adminisztratív teherrel növeli a testület munkáját.

- Meghallgatási szünet bevezetése, azaz a békéltető testület elnöke indokolt esetben dönthessen a nyári szabadságok és az év végi ünnepek időszakában ennek elrendeléséről, amely esetében az eljárási határidők az ítélezési szünethez hasonlóan nyugszanak

- Eljárási határidők módosítása

Javaslat szerint az elnök ügy-vizsgálatra nyitva álló határidejének módosítása 15 napra, és a válaszirat előterjesztésére nyitva álló határidő módosítása is 15 napra módosuljon, így ezekkel összefüggésben az eljárás határidejét is módosítani kell 90 napról 120 napra, amely egyszer elnöki hatáskörben meghosszabbítható legyen.

- Javasolja, hogy a társasházi ügyekkel kapcsolatos panaszokra is ki kellene terjeszteni a békéltető testületek hatáskörét
- Teljes személyes illetékmentesség, illetve teljes személyes perköltségmentesség illesse meg a békéltető testületeket

Ez a javaslat a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület szakmai beszámolójában is szerepelt, azaz az Elnök Asszony is javasolja, hogy a békéltető testületet az Fgytv. 34. § (3) (4) bek. szerinti perekben teljes személyes illetékmentesség illesse meg, hiszen az Fgytv. 32. § a) ab) szerinti módosítása miatt a peres eljárások számának folyamatos növekedése várható, amely jelentős költségeket generálhat.

Javasolja továbbá, hogy az Fgytv. akként kerüljön módosításra, hogy a fogyasztó és a békéltető testület a kapcsolattartás módjáról és a kézbesítés rendjéről a 29/A. § (1) bek. foglaltaktól eltérően is megállapodhassanak (ti. e-mail kommunikációban).

A javaslat indoka: az előző évvel azonosan, a fogyasztók kb. 4 %-a kezdeményezte a győri testületnél az eljárást az ügyfélkapun keresztül, továbbá az eljárás során a testület tájékoztatására is csak elenyésző számú fogyasztó tér át erre a lehetőségre. A fogyasztók 80 %-a e-mailben vagy online kezdeményezi az eljárást, ez az arány az előző évhez képest 5%-kal nőtt. Ezen fogyasztók a későbbiekben is mind az e-mail kommunikációt használják, számukra is kényelmesebb (nem kell a postára menni az ajánlott tértivevényes küldeményeket átvenni, ha a kézbesítéskor éppen nem tartózkodtak otthon) és mindkét fél számára gyorsabb; az eljárás hatékonyságát növeli. A testület számára ez jelentős költségmegtakarítással is jár, hiszen a postai tértivevényes küldemény költsége megközelíti az 1.500.- Ft-ot; egy fogyasztóval 2-3 levélváltásra (hiánypótlási felhívás, értesítés, határozat) is szükség lehet. Az Országos Eljárási Szabályzat csak kiegészítő jelleggel engedi az e-mail kommunikációt. A gyakorlat azt mutatja, hogy a fogyasztók nem kifogásolják az e-mail kommunikációt, gyakorlatilag mindenki rendelkezik már e-mail elérhetőséggel. Ha a fogyasztó kéri, nem kommunikál vele a testület e-mailben.

Az elnök azt is feltüntette a beszámolóban, hogy az Fgytv. 35. § (4) bekezdése akként kerüljön módosításra, hogy a visszavonás, módosítás lehetősége ne az eljáró tanács elnökét, hanem a békéltető testület elnökét illesse meg.

Végül az is a javaslatok között szerepelt, hogy a tanácsadás kerüljön ki a békéltető testület kötelező tevékenységei közül (Fgytv. 18. §). A civil szervezetek magas szinten ellátják a fogyasztók tájékoztatását, azzal, hogy a békéltető testület a felek részére az eljárásáról a továbbiakban is tájékoztatást nyújt. Amennyiben a szakmai irányító a tanácsadást továbbra is szükségesnek véli, ez esetben indítványozom, hogy a tagok a tanácsadás nyújtásáért díjazásban részesüljenek.

Melléletek

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

Statisztikai adatlap								
A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok (2024.01.01. - 2024.12.31.)								
Táblázat készítésének időpontja: 2025. év 1. hó 31. nap								
Békéltető Testületek	Ügy kimenetele							Összesen
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés	Áttétel		
						Hatáskör hiánya	Illetékesség hiánya	
1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület	246	66	26	69	238	25	3	673
2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	159	28	22	65	289	22	17	602
3. Budapesti Békéltető Testület	1727	108	86	713	1918	157	15	4724
4. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	382	72	43	128	459	49	28	1161
5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület	313	53	26	134	232	6	21	785
6. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	199	66	28	161	335	18	10	817
7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	290	44	21	142	387	32	21	937
8. Pest Vármegyei Békéltető Testület	407	19	107	158	436	40	4	1171
Összesen:	3723	456	359	1570	4294	349	119	10870

2. számú melléklet

Statistikai adatlap

A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok (2024.01.01. - 2024.12.31.)

Ügy kimenetele

Békéltető Testületek	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás			Elutasítás	Megszüntetés										Áttétel		Összesen				
			Egyetlen	Nem tett ajánlást	Nincs megoldva		A felek között ugyanaból a ténybeli alappól számozó ugyanazon jog iránt békéltető testület előtt indítottak	A felek között ugyanaból a ténybeli alappól számozó ugyanazon jog iránt közvetítő eljárást indítottak	A felek között ugyanaból a ténybeli alappól számozó ugyanazon jog iránt van bírámatlan vágyamat eljárást már jogerős ítélvél hozták	A felek között ugyanaból a ténybeli alappól számozó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kiosztásáról a került sor	A jogvitát komolyan aló, hogy az ügy nem minősül fogorvosi jogvitának	Békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita megoldására	A fogyasztó a hátrófélt felhívást - az erre nyitva álló határidőben viszonylag A fogyasztó a kérelmét megszüntette sajón megállapod nak	Az eljárás folytatása lehetetlen Az eljárás folytatása az esettel is ha a kérelem megapozati mégapozati anélkül megállapítás bírámatlan mégapozati to - mins szükség	Egyéb	Hatáskör hiánya	Illetékesség hiánya						
1. Baranya Vármegyei Békéltető	246	66	4	13	9	69	4	0	0	4	0	0	64	6	60	57	8	28	7	0	25	3	673
2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	159	28	6	7	9	65	3	1	2	1	0	0	9	17	44	51	18	91	52	0	22	17	602
3. Budapesti Békéltető Testület	1727	108	0	1	85	713	11	0	3	22	0	0	127	219	732	465	27	134	24	134	157	15	4724
4. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	382	72	0	1	42	128	2	0	1	11	2	2	69	23	147	57	0	146	1	0	49	28	1161
5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület	313	53	3	3	20	134	0	0	0	1	0	0	40	51	23	73	21	7	10	6	6	21	785
6. Győr-Ménfőcsanak Vármegyei Békéltető Testület	199	66	6	12	10	161	3	0	2	5	0	0	49	34	86	80	4	23	44	5	18	10	817
7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	290	44	3	13	5	142	6	0	2	6	0	0	45	41	125	83	13	42	16	8	32	21	937
8. Pest Vármegyei Békéltető Testület	407	19	4	12	91	158	7	0	3	8	0	0	80	10	166	63	2	83	7	7	40	4	1171
Összesen:	3723	456	26	62	271	1570	36	1	13	58	2	2	493	401	1383	929	93	574	161	160	349	119	10870

3. számú melléklet

Békéltető testületek		Termékek		Statistikai adatlap		A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2024.01.01. - 2024.12.31.) Táblázat készítésének időpontja: 2025. év 2. hó 5. nap	
Baramya Vármegyei Békéltető Testület	1	0	1	4	14	113	42
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	1	0	2	7	131	5	5
Budapesti Békéltető Testület	23	4	9	9	90	508	112
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	1	2	2	2	23	189	3
Felér Vármegyei Békéltető Testület	1	0	2	2	16	120	33
Győr-Ménfőcsanak Vármegyei Békéltető Testület	2	0	0	2	16	108	32
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	3	0	1	3	12	109	6
Posta Vármegyei Békéltető Testület	1	0	0	2	19	117	33
Összesen:	33	6	15	26	197	1405	205
Élelmiszerek		Élelmiszerek, italok		33		106	
		Italok		6		30	
Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok		Textil, ruhanemű		15		73	
		egyéb textil		26		148	
ruhanemű		Lábbelik		197		106	
		általános utcai cipő		1405		30	
sport cipő		Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók		205		73	
		speciális, gyógy, gyermek stb.		30		48	
Építőanyagok		Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók		73		22	
		burkolatok		48		83	
nyílászárók		Híradástechnika		83		22	
		szaniter, jakuzzi, zuhanykabin		22		303	
szaniter, jakuzzi, zuhanykabin		Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok		303		25	
		laptop, notebook, tablet, fejhallgató stb.		25		343	
asztali irodai gépek: fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép		Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok		25		126	
		egyéb eszközök: MP3, adattárolók, GPS, hardware stb.		126		31	
Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek		31		27	
		mobiltelefonok, okostelefonok, kiegészítők		27		14	
szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)		Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök		14		27	
		digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)		27		4	
háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely mosogatógép)		Járművek és alkatrészeik		4		76	
		háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpírtó, robotoléo stb.)		76		90	
háztartási gépek		Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer, táska		90		20	
		kerti gépek		20		18	
háztartási eszközök (edénykészlet)		Egyéb termékek		18		8	
		kézi szerszámok, barkácseszközök		8		75	
kézi szerszámok (ásó, kapa)		Áttétel		75		6	
		látszerészet (szemüveg, kontaktlencse)		6		73	
fényképészet, optikai eszközök és műszerek		Termékek összesen		73		8	
		nem orvosi rendelvényre pl.: Dioptron lámpa, masszázsföld, nyommatrac stb		8		27	
egészségmegőrző termékek		Járművek és alkatrészeik		27		14	
		gyógyászati eszközök		14		4	
gyógyászati eszközök		Járművek és alkatrészeik		4		174	
		Közúti járművek		174		76	
Közúti járművek		Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer, táska		76		90	
		járműalkatrész		90		20	
járműalkatrész		Egyéb termékek		20		1	
		egyéb járművek, pl. roller		1		56	
Bútor, matrac		Egyéb termékek		56		18	
		sportszer		18		55	
hangszer		Egyéb termékek		55		86	
		óra, okosóra		86		26	
óra, okosóra		Egyéb termékek		26		10	
		ékszer		10		25	
ékszer		Egyéb termékek		25		27	
		játék		27		20	
játék		Egyéb termékek		20		1	
		táska, bőrönd		1		2	
táska, bőrönd		Egyéb termékek		2		98	
		vegyipari termék		98		12	
vegyipari termék		Egyéb termékek		12		0	
		dohánytermék, és élvezeti cikk		0		8	
dohánytermék, és élvezeti cikk		Egyéb termékek		8		6	
		háziállat tartásáival kapcsolatos termékek		6		12	
háziállat tartásáival kapcsolatos termékek		Egyéb termékek		12		1	
		egyéb, másra nem sorolható termék		1		98	
egyéb, másra nem sorolható termék		Egyéb termékek		98		28	
		hatáskör hiánya miatt		28		17	
hatáskör hiánya miatt		Egyéb termékek		17		666	
		illetékeség hiánya miatt		666		1161	
illetékeség hiánya miatt		Termékek összesen		1161		368	
		Szolgáltatások és Termékek összesen		368		602	
Szolgáltatások és Termékek összesen		Határon átnyúló jogviták (termékek)		602		22	
		inmeten keresztül		22		120	
Határon átnyúló jogviták (termékek)		Termék értékesítése nem hagyományos módon		120		0	
		telefonon keresztül		0		0	
telefonon keresztül		Termék értékesítése nem hagyományos módon		0		0	
		katalóguson keresztül (csomagküldő)		0		0	
katalóguson keresztül (csomagküldő)		Termék értékesítése nem hagyományos módon		0		0	
		hálózat kereskedelem		0		0	
hálózat kereskedelem		Termék értékesítése nem hagyományos módon		0		0	
		üzleten kívül kötött szerződések		0		0	
üzleten kívül kötött szerződések		Termék értékesítése nem hagyományos módon		0		0	
		termékbemutató		0		0	

Békéltető testületek		Szolgáltatások	
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Új ingatlan jótállás, gar. Jav.	Építőipari kivitelezés	
	Épület felújítás, szakipari munk. (festés mázolás stb.)		
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása	Turizmus	Belföld
	Szálláshely minősége		
	Vendéglátás minősége		
	Egyéb szolgáltatások (program emaradása, nem szer. szer. tell.)		
	Üdülési jog		
	Üdülési jog		
	Szálláshely minősége	Külföld	
	Vendéglátás minősége		
	Egyéb szolgáltatások (program emaradása, nem szer. szer. tell.)		
	Üdülési jog	Közlekedés	
	Üdülési jog		
	Üdülési jog		
vasúti	Személyszállítás		
közúti			
légi			
vízi és egyéb			
Teherfuvarozás	Úthasználat		
Parkolás			
Autópálya			
postai levél, csomag, futárszolgálat	Posta és távközlés		
telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)			
TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)			
Internet szolgáltatás	Közüemi szolgáltatások		
távhő			
víz, csatorna			
hulladék	Javítás, karbantartás		
gáz			
villamosenergia, napenergia, hőszivattyú			
mobiltelefon, okostelefon, kiegészítők	Egyéb szolgáltatás		
számítástechnikai termékek			
szórakoztató elektronika			
háztartási gép	Személyi szolgáltatások		
szerszám, kertigép			
szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök			
optikai eszközök	Ingatlan ügyletek		
személyes használatú tárgyak			
ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb.			
járművek és alkatrészek javítása	Oktatás		
víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés			
egyéb javítás karbantartás			
fogyasztói csoport	Gazdasági és egyéb szolgáltatások		
mosás, tisztítás			
szépségápolás			
oktatás	Áttétel		
temetkezés			
fogorvosi szolgáltatás			
szervezeti egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás)	Szolgáltatások és Termékek összesen		
egyéb humán egészségügyi ellátás			
állatorvosi szolgáltatás			
fodrászat, kozmetika, masszázs	Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)		
biztonsági szolálatás, vagyonvédelem, stb.			
szabás, varrás, cipészet			
forgalmazás, értékbécselés, közvetítés	Szolgáltatás értékesítése nem hagyományos módon		
nyelviskola, gépjármű vez. képz., felnőttképzés			
mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb.			
fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb.	Szolgáltatás értékesítése nem hagyományos módon		
egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások			
hatáskör hiánya miatt			
illetékesség hiánya miatt			
Szolgáltatások összesen			
Szolgáltatások és Termékek összesen			
Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)			
interneten keresztül	távollévők között kötött szerződések		
telefonon keresztül			
katalóguson keresztül (csomagküldő)			
hálózati kereskedelem	üzleten kívül kötött szerződések		
termékbemutató			
Osszesen:			

A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2024.01.01. - 2024.12.31.)

Táblázat készítésének időpontja: 2025. év 2. hó 5. nap

Statistikai adatlap

A békéltető testületek döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról 2024. 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	4	4	2	0
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	2	6	2	0
Összesen	6	10	4	0