

JELENTÉS

A MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS HIVATALA ELŐTT A BH/31822/2017. SZ. PANASZÜGYBEN LEFOLYTATOTT EGYEZTETÉSI ELJÁRÁSRÓL

a Médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény
(továbbiakban: Mttv.). 142. §-a alapján

I. A PANASZ ÉS AZ ANNAK TÁRGYÁT KÉPEZŐ ÉRDEKSÉRELEM

2017. október 13-án panasz érkezett a Média- és Hírközlési Biztoshoz (továbbiakban: Biztos) a Magyar Telekom Nyrt.-nek (továbbiakban: Szolgáltató) fogyasztói érdekeket sértő, méltánytalan szolgáltatói magatartása és gyakorlata miatt.

1. A panasz előterjesztője (továbbiakban: Panaszos) a Szolgáltató által az előfizetői fizetési késedelem esetében küldött fizetési felszólításokkal, különösen a *fizetési felszólítási eljárási díj* (továbbiakban: díj) felszámításával kapcsolatos magatartását és gyakorlatát sérelmezte az alábbiak szerint.

Előadta, hogy a számlái késedelmesen érkeznek, így eleve nincs lehetősége a számlaösszeget határidőben befizetni. Sérelmezte, hogy a szolgáltatói Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF), illetve a számla tartalmából nem derül ki egyértelműen, hogy mi indokolja a díj felszámítását, annak magas összegét.

Kérte a Biztost, hogy hatáskörének keretein belül járjon el az előfizetők széles körét érintő méltánytalan gyakorlat megszüntetése érdekében.

2. A Panaszos sérelmezte egyidejűleg, hogy a korábbi előfizetői szerződése hűségidejének lejártá előtt általa megrendelt szolgáltatások teljesítését a Szolgáltató csak 90 napos átállási idővel, és a korábbi ügyfélszolgálati egyeztetések alapján a várttól eltérő díj mellett vállalta. Sérelmezte a nem megfelelő tájékoztatást.

II. A BIZTOS INTÉZKEDÉSEI A PANASZ ALAPJÁN

A Biztos megállapította, hogy a panaszügy a hatáskörébe tartozik, a panaszban megjelölt érdeksérelem fennállta valószínűsíthető, az jelentős számú fogyasztót érint, illetve érinthet. 2017. október 19-én adatszolgáltatásra hívta fel a Szolgáltatót.

Egyidejűleg külön részletes tájékoztatást kért a Szolgáltatótól a fizetési felszólítási eljárással kapcsolatos belső szabályozásáról, gyakorlatáról – a felszólítás megküldésének formáira, módjára, időpontjára, gyakoriságára, továbbá a fizetési késedelem okával, az előfizetőnek fel nem róható késedelem következményeivel és ezek elhárításával, a fizetési felszólítási eljárási díj felszámításának mellőzésével, illetve jóváírásával kapcsolatos feltételekre vonatkozóan.

III. A SZOLGÁLTATÓ VÁLASZA A PANASZRA ÉS A BIZTOSI MEGKERESÉSRE

1. Válasz az előfizetői panaszra

A Panaszos részére megküldött szolgáltatói válaszirat másolata 2017. november 14-én érkezett be a Biztos Hivatalába. Ebben a Szolgáltató az alábbi tájékoztatást adta.

1.1. Válasz a késedelmes számlaküldés és a fizetési felszólítási díj tárgyát érintő panaszra

A Szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy a Magyar Posta Zrt. által végzett kézbesítési tevékenység során elkövetett hibákért vagy késedelmekért nem tud felelősséget vállalni.

Hangsúlyozta, hogy az ügyfélszolgálaton minden esetben jelezni kell, ha az előfizető egy adott hónap 25. napjáig nem kapja kézhez a havidíjat tartalmazó számlát.

A Lakossági ÁSZF vonatkozó pontjai alapján a fizetési felszólítási díj egységesen 750 Ft.

1.2. Válasz a határozott tartamú szerződést és a megrendelt szolgáltatást érintő panaszra

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán annak jelzésével adott árajánlatot a Panaszosnak, hogy számlázó rendszerének váltása miatt a szerződésmódosítási igény csak 90 napos határidővel valósítható meg, de ezen időszak alatt a Panaszosnak többletköltsége nem lesz.

A Szolgáltató a telefonos egyeztetés során történt pontatlan tájékoztatás miatt az érintett időszakra vonatkozóan jóváírást ajánlott fel.

2. Tájékoztatás a fizetési felszólítási eljárással kapcsolatos szabályozásról, gyakorlatról

A fizetési felszólítással és annak díjával kapcsolatos belső szabályozásra és gyakorlatra vonatkozóan a Biztos által feltett külön kérdésekre adott szolgáltatói válasz 2017. december 5-én érkezett a Biztos Hivatalába.

A válasz a Szolgáltató honlapján elérhető Lakossági ÁSZF 5.2., 7.1.5. pontjával, valamint a Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) vonatkozó tartalmával megegyező volt.

A külön feltett kérdésekre adott válasz a Jelentés IV. részében (3. pont) kerül kifejtésre, megfelelő figyelemmel arra, hogy a Szolgáltató ennek tartalmát üzleti titoknak minősítette és kérte az érintett tartalom ennek megfelelő kezelését.

IV. SZÓBELI EGYEZTETÉS LEFOLYTATÁSA

1. Előzmények

A Biztos a Szolgáltató válasziratában foglaltakra tekintettel indokoltnak tartotta a személyes egyeztetést. Az Mttv. 142. § (6) bekezdése alapján szóbeli egyeztetésre hívta a Szolgáltatót abból a célból, hogy a Biztos és a Szolgáltató (közös együtt: Felek) között az érdeksérelem elhárítása tárgyában a Mttv. 142 § (7)–(8) bekezdéseinek megfelelő megállapodásban (továbbiakban: Megállapodás) rögzítendő megegyezés jöjjön létre.

A személyes egyeztetésre meghívta a Panaszost is, mivel ezt a Panaszos kérte és ez indokolt volt, valamint a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetségének (továbbiakban: FEOSZ) képviselőjét, mivel az ügy a fogyasztók jelentős részét érintette.

A FEOSZ képviselője írásban jelezte, hogy nem tud részt venni a szóbeli egyeztetésen.

Az eljárás eredményes lefolytatásának elősegítése céljából tájékoztatást adott arról, hogy a FEOSZ, illetve egyik tagszervezete, a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (továbbiakban: KÖFE) korábban közérdekű keresetet indított több elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben az érintett szolgáltatói ÁSZF-eknek a fizetési felszólítási eljárást és annak díját rögzítő egyes feltételek tisztességtelenségének a megállapítása iránt. Az eljárások nem a Szolgáltatóval szemben indultak, de a megnyert perek tapasztalatai az egyeztetési eljárásban megfelelően figyelembe vehetők.

2. A Panaszban hivatkozott érdeksérelem megtárgyalása

2.1. A késedelmes számlaküldés és a fizetési felszólítási díj tárgyát érintő panasz

A Panaszos a Szolgáltató által az érdeksérelem elhárítása érdekében felajánlott számlaküldési módot elfogadta, ezáltal az érdeksérelem elhárításra került. A Panaszos a fizetési felszólítási gyakorlatra vonatkozó panaszát fenntartotta (l. alábbi 3. pont).

2.2. A határozott tartamú szerződést és a megrendelt szolgáltatást érintő panasz

A Panaszos a Szolgáltató által az érdeksérelem elhárítása érdekében felajánlott számlajóváírást elfogadta, ezáltal az érdeksérelem elhárításra került.

3. Tájékoztatás a fizetési felszólítási eljárással kapcsolatos szabályozásról, gyakorlatról

A Panaszos a Szolgáltató fizetési felszólítási eljárásával kapcsolatos gyakorlatot, a vonatkozó feltételekről történő megfelelő tájékoztatás hiányát sérelmezte. Véleményét, álláspontját és érveit szóban megerősítette, a további egyeztetésen nem kívánt részt venni.

A továbbiakban az egyeztetés a Szolgáltató által üzleti titkoknak minősített, a Biztos számára közölt információkra terjedt ki. A Szolgáltató képviselője a következőket adta elő.

3.1. A fizetési felszólítási díj a határidőben nem fizető valamennyi fogyasztóra egységesen kerül kiterhelésre. Ezt az teszi indokolttá, hogy számos előfizető elmulasztja a számlaösszeg határidőben történő befizetését, közülük sokan szándékosan „trükköznek” a befizetéssel, annak időpontjával.

A Szolgáltató nagy pénzbeli kintlévőséggel küzdő üzleti vállalkozás, a díjat részben a gazdasági kontinuitás fenntartása, részben a fizetési fegyelem javítása céljából alkalmazza; nem elvárható tőle, hogy a késedelmesen fizető előfizetőknek hitelezzen.

3.2. A Biztos kérdésére előadta, hogy a gyakorlat valamennyi előfizetőjére nézve egységes, a díj felszámítása automatikusan történik. Ha a Panaszos sérelmezi a díj felszámítását, azt méltányos alapon sok esetben jóváírja, erről ügyintézői saját hatáskörben, ún. „gyors döntés” keretében intézkedhetnek – az ügyfél-elégedettség ugyanis kiemelt szempont a Szolgáltatónál. Álláspontja szerint a díjtételeket, azok alakulását a maguk összességében kell figyelembe venni, mivel más szolgáltatók esetében más díjak lehetnek magasabbak.

Az ún. Flip díjcsomag esetében bevezetett eltérő gyakorlatra (ahol az első felszólítás díja 0 Ft, tehát az értesítés díjmentesen kerül megküldésre) vonatkozó biztos kérdésre kifejtette, hogy ezt az indokolja, hogy e díjcsomag teljesen online alapú, ott nincs határozott idejű szerződéskötési kötelezettség, és jóval kevesebb az e csomagot választó előfizetők száma.

3.3. A Szolgáltató elismerte, hogy az ÁSZF feltételek nem teljes mértékben transzparenssek, a kérdést megvizsgálják a közeljövőben.

4. A szóbeli egyeztetés lezárása

A Biztos javaslatot fogalmazott meg a Szolgáltató számára egy egységes, méltányos gyakorlat kialakítására (l. VIII. rész).

A Szolgáltató az idő rövidségére tekintettel, valamint belső szervezeti – hatásköri okokból nem tudott vállalást tenni a megállapodás megkötésére.

A Biztos javaslatát másnap írásban is eljuttatta a Szolgáltató részére.

V. A SZOLGÁLTATÓ SZABÁLYOZÁSA ÉS GYAKORLATA, EGYBEVETÉS MÁS HASONLÓ GYAKORLATTAL

1. A Lakossági ÁSZF szabályozása

Az ÁSZF 7.1.5 pontja értelmében a Szolgáltató az előfizetői díjfizetési határidő eredménytelen lejártát követő 8 napon belül felszólítást *küldhet*, a késedelmi kamaton felül fizetési felszólítási eljárás díját, mint a *késedelemmel összefüggő költség* megfizetését *követelheti*. Fizetés hiányában jogosult díjköteles fizetési *felszólításokat küldeni* a követelés érvényesíthetősége érdekében. A fizetési *felszólítás eljárási díja* az 5. sz. Melléklet szerint 750 Ft/db (ÁFA mentes). „Amennyiben az Előfizető a díjfizetési kötelezettségnek elmulasztása miatt a Szolgáltató díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a *fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét*, a díjtarozással egyidejűleg megtéríteni.”

2. A Szolgáltatói honlapon szereplő „GYIK” tartalma

A „GYIK” kérdések közül az alábbiak vonatkoznak a fizetési felszólítási eljárásra.

Hogyan kapok értesítést, ha a mobil előfizetésem tartozás áll fenn?

Miért szerepel ebben a hónapban a havi számlámon felszólítási díj is?

Miért kaptam felszólítást, ha a havi számlám szerint nincs tartozásom?

<https://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/gyakori-kerdesek/szamlatartozas>

Az előfizetői folyószámlán fennálló díjtartozás esetében a Szolgáltató automata SMS, e-mail útján, vagy postai levélben tájékoztatást küld erről, rendszere egyidejűleg az érintett előfizető számlájára (egyenlegére) terheli a felszólítás díját, ami a következő számlában jelenik meg.

Lejárt tartozás esetén tehát szöveges üzenet kerül kiküldésre és elindul a behajtási folyamat.

Az SMS-Központ az adott ügyfél-azonosítóhoz tartozó vezérszám(ok)ra, ezek hiányában az összes SIM-kártyára automatikus szöveges értesítést küld a tartozás tényéről. Mobilinternet előfizetés esetén felugró üzenetben történik tájékoztatás.

A korlátozás előtt 3 nappal még egy SMS kerül kiküldésre ennek a lehetőségéről.

Ha az előfizető több Telekom mobil folyószámlával is rendelkezik, előfordulhat, hogy nem az adott számlához kapcsolódó, hanem egy másik folyószámláján áll fenn tartozás.

A tartozást tekintve a Szolgáltató együtt vizsgálja meg az összes érintett folyószámlát, viszont ha csak az egyik folyószámlán van elmaradás, akkor minden érintett SIM-kártyát SMS formájában értesít. A korlátozás megkezdése előtt 3 nappal újabb SMS értesítést küld.

A fizetési felszólítás díja bruttó 750 Ft/alkalom.

3. A Szolgáltató gyakorlatának változása 2017-ben

A Szolgáltató 2017-ben vezette be az ún. Flip díjcsomagot. A Flip ÁSZF 7.1.5. pontja szerint az előfizető késedelmes fizetése esetében a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot, a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja, követeléskezelési díj) felszámítani, illetve megfizettetni. Ha az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, részére a Szolgáltató jogosult díjköteles felszólításokat küldeni a követelés érvényesíthetősége érdekében.

A 7.1.5.2. pont szerint az eljárás díját az 1. sz. melléklet 12.3.2.2. pontja szerint az előfizető a Szolgáltató azon költségeként fizeti meg, amely a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerül.

A melléklet 6. pontja az Ügyfélszolgálati és helyszíni *szolgáltatási díjak* közé sorolja a díjat, melynek összege első fizetési felszólítás esetében: 0 Ft, az ismételt esetben 1.000 Ft.

4. Tapasztalatok és rendelkezésre álló információk

4.1. A Biztos Hivatalának tapasztalatai

A biztos Hivatalba 2016 – 2017 során több olyan számlapanasz érkezett, amely a fizetési felszólítást, különösen annak magas díját sérelmezte. Több esetben történt hivatkozás arra, hogy a számlák nem, vagy csak jelentős késéssel érkeznek, így a határidőben való fizetés eleve nem lehetséges.

4.2. Az NMHH tájékoztatása

4.2.1. 2012-ben a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: NMHH) általános hatósági felügyeleti eljárás keretében vizsgálta a Szolgáltató által a fizetési felszólítási eljárásért kiszámlázott díj jogszerűségét. Mivel a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltaktól nem tért el, jogsértés megállapítására, szankció alkalmazására nem került sor.

4.2.2. 2016. júliusában az Állampolgári Jogok Biztosa hivatalához több panasz érkezett a távközlési társaságok számlázási gyakorlatára, a számlatartozás esetén kiküldött fizetési felszólításoknak – a közszolgáltatók ilyen jellegű díjához képest magas – eljárási díjára.

Felmerült a fogyasztói jogok sérelmének a gyanúja, és külön kiemelésre került, hogy a kiszolgáltatottabb, kevesebb információval rendelkező fogyasztóknak kisebb esélyük és lehetőségük van a szolgáltatóval szembeni igényérvényesítésre.

4.2.3. Az NMHH felhívására a Szolgáltató adatot szolgáltatott a 2016. október 1. – 2017. március 31. közötti időszakban általa eszközölt fizetési felszólítások tárgyában. Megállapításra került, hogy az akkor vizsgált 13 szolgáltató közül 10 számít fel a fizetési felszólításokért díjat (felszólítás díjaként illetve fizetési felszólítási eljárás díjaként), mintegy 200 – 1.000 Ft közötti összegben. A tájékoztatásából kitűnően több szolgáltató a díjat a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségeinek fedezése céljából alkalmazza.

4.2.4. Az NMHH adatai alapján a Szolgáltató mobiltelefon szolgáltatását 4,8 millió; (mobil és vezetékes) internet szolgáltatását 3,5 millió; műsorterjesztési (kábeltevé+műholdas tv) szolgáltatását 0,9 millió előfizető veszi igénybe.

4.3. Iparági gyakorlat

A szolgáltatóknak az előfizetői fizetési késedelemmel kapcsolatos gyakorlata eltérő.

A szolgáltatók a fizetési késedelembe esett előfizetőknek SMS-ben fizetési felszólítást küldenek a szolgáltatás korlátozását megelőzően, akár többször is, különböző időközönként.

A felszólítás postai úton, illetve elektronikusan (SMS vagy e-mail formájában) történik, a küldés módja akár még egy adott szolgáltató saját gyakorlatában is eltérő lehet.

Egyes szolgáltatók nem számolják fel minden egyes fizetési felszólítás díját, más szolgáltatók az első felszólításért nem számítanak fel díjat, illetve alacsonyabb díjat számítanak fel, mint a második, illetve további üzenetekért, melyek díja jellemzően magasabb.

Egyes szolgáltatók megfelelő megoldást kívánnak biztosítani a tartozás rendezésére, ezért telefonon akár többször is megkeresik az előfizetőt a lehetőségek egyeztetése céljából.

Van szolgáltató, amelyik ingyenesen előzetes értesítést küld a közelgő fizetési határidőről.

Több szolgáltató díjmentes SMS-ben vagy e-mailben értesíti az előfizetőt arról, hogy milyen következményekkel kell számolnia nemfizetés esetében, van, amelyik a felszólításokon túl, akár több alkalommal, az előfizető bejelentett lakcímére is küld felszólító levelet, ezen felül akár több alkalommal telefonon is megkeresi az előfizetőt. Ez a gyakorlat a vonatkozó szolgáltatói ÁSZ-ekben nem feltétlenül kerül rögzítésre, így nem számonkérhető.

4.4. Más gazdasági szektorokban kialakult hasonló gyakorlat

4.4.1. Banki SMS küldési szolgáltatások

A bankok az ügyfél részére nyújtott szolgáltatás keretében, annak (fakultatív) részeként értesítést küldenek (SMS-szolgáltatás) a bankszámlán bekövetkezett változásról, bankkártya-tranzakciókról; aktuális törlesztésről, tartozásról, fizetési kötelezettségről és határidőről stb. eseti vagy havi fix (50-300 Ft összeg közötti) díj ellenében, vagy ingyenesen.

Fizetési késedelem esetében az ügyfél korábbi fizetési fegyelmére figyelemmel járnak el.

A szolgáltatásokról a bankok honlapján található információ, és összehasonlító táblázatot is találhatunk. (<https://bankmonitor.hu/cikk/a-biztonsag-ara-mennyit-fizetsz-egy-banki-smsert/>).

4.4.2. Közszolgáltatói gyakorlat

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. külön díjat a *felhasználó szerződésszegése* esetén számol fel. Fizetési késedelem esetén az *igazolt költségeket* kéri megtéríteni. A *fizetési felszólítás* 172 Ft+Áfa, az elektronikus felszólítás költsége 47 Ft+Áfa összegbe kerül. (<https://elmuemasz.hu/#!/egyetemes-szolgalattas/tarifak-dijak/kulondijak>)

A Díjbeszedő Holding Zrt. a számlákhoz tartozó terhelési összesítőn tájékoztat a hátralékról első alkalommal. A második havi számlán *adminisztrációs többletköltséget számol fel*. A *fizetési felszólítás* a behajtási eljárás megkezdéseként kerül kiküldésre. <http://www.dbrt.hu/index.php?id=53>

5. Internetes honlapon elérhető tartalom

5.1. A *Budapesti Békéltető Testület (BBT)* honlapján „A *legtipikusabb fogyasztóvédelmi problémák és vállalkozói magatartások 2016. első félévében*” címmel közzétett tájékoztatóból kitűnően a telekommunikációs szolgáltatásokkal összefüggő tárgyban érkező számos beadvány tárgya sok esetben a fizetési felszólítást érinti.

(<http://bekeltet.hu/hirek/a-legtipikusabb-fogyasztovedelmi-problemak-es-vallalkozoi-magatartasok-2016-első-feleveben/>)

5.2. Az internetes fórumokon fellelhetők olyan fogyasztói vélemények, amelyek a fizetési felszólításnak, a díj felszámításának jogszerűségére, a díj eltúlzott mértékére vonatkoznak.

(<http://24.hu/fn/penzugy/2014/04/25/durvan-megfejik-a-szolgalatok-azt-akinek-fizetesi-gondja-van/>)

(http://homar.blog.hu/2017/07/04/fizetni_az_emailen_kuldott_felszolitasert_mi_van)

VI. JOGI HÁTTÉR; ELJÁRÁSOK TAPASZTALATAI

1. Jogszabályi rendelkezések

1.1. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (6:86., 6:100- 104 §§)

A szerződő felek jogviszonyában a *mellérendeltség és egyenjogúság* elvének kell érvényesülnie. A felek kölcsönös kötelezettsége a *jóhiszeműség és tisztesség* követelményének megfelelő magatartás és eljárás, az *együttműködés*, a másik fél *tájékoztatása* a szerződést érintő lényeges körülményekről.

Ha az általános szerződési feltétel tartalma vagy a szerződés más, egyedileg meg nem tárgyalta feltételének tartalma (...) nem állapítható meg egyértelműen, (...) a feltétel alkalmazójával *szerződő fél számára kedvezőbb* értelmezést kell elfogadni. A Ptk.-nak a fogyasztó jogait megállapító rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni.

A jogokat és kötelezettségeket nem lehet egyoldalúan és indokolatlanul a szerződési feltétel alkalmazójával szerződő fél hátrányára megállapítani – azokat a jóhiszeműség és tisztesség elvének sérelme nélkül kell megállapítani.

A feltételek tisztességtelen voltát önmagában az is megalapozza, ha a feltétel nem egyértelmű.

1.2. 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

Az egyedi előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell az alapvető díjszabást (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), és utalást arra, hogy *szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj* az általános szerződési feltételekben hol található [11. § (1) 7. cc]

1.3. 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

A törvény 137. §-a értelmében a szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételekor korlátozására (...), ha az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

2. Jogalkalmazói gyakorlat

A FEOSZ és a KÖFE által elektronikus hírközlési szolgáltatókkal szemben előterjesztett közérdekű keresetekre indult eljárásokban hozott ítéletek a fizetési felszólítási eljárásra és annak díjára vonatkozó ÁSZF feltételek tárgyában rendelkeztek.

A PR-Telecom szolgáltatót érintő perben hozott ítélet elérhető az interneten.

A UPC Magyarország Kft.-vel szembeni perekben hozott jogerős ítéletek nem érhetők el CD- és DVD-jogtárakból, nem lelhetők fel a "Bírósági Határozatok Gyűjteményében", azonban az eljárásról 2016. júniusában több helyen megjelent nyilvános sajtóközlemény.

http://www.napi.hu/magyar_vallalatok/tiztessegteleul_jart_el_a_upc_pert_vesztett_a_ceg.616642.html

Az ítéletek a következő bírósági megállapításokat rögzítették.

- Az ÁSZF vonatkozó feltételei nem világosak, a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével egyoldalú, korlátok nélküli és indokolatlan többlet jogot biztosítottak a szolgáltatónak a fizetési felszólítások alkalmazása, azok díjának felszámítása során.
- A gyakorlatában a szolgáltató eltérően határozta meg az eltérő formában (ajánlott, illetve tértivevényes levélként) kibocsátott fizetési felszólításokért felszámított díjait; a szolgáltató önkényesen dönthetett arról, mely fogyasztóval szemben alkalmaz kisebb, és mely fogyasztóval szemben nagyobb fizetési felszólítási díjat.
- Mindez teljes mértékben átláthatatlanná tette a fogyasztó számára, hogy esetleges fizetési késedelem esetén milyen összegű fizetési felszólítási díj megfizetésére lesz köteles, e körben kiszolgáltatta őt az alperes érdemi korlátok nélküli, egyoldalú döntésének.

VI. A FIZETÉSI FELSZÓLÍTÁS, FELSZÓLÍTÁSI ELJÁRÁS ÉS DÍJA, KÖLTSÉGE

1. Alapvetés

A fizetésre felszólítás (felszólító levél) megjelöli a kötelezettség alapjául szolgáló jogviszonyt, a tartozás jogcímét, összegét és esedékességét, a fizetési határidőt, valamint a határozott, egyértelmű felszólítást a tartozás megfizetésére és a nem fizetés következményeit.

A szolgáltatás díja a fogyasztó által megrendelt és igénybevett szolgáltatás ellenértéke (ára), a szolgáltatásért nyújtott ellenszolgáltatás.

2. Eljárás, eljárási díj

2.1. Jogilag szabályozott eljárás és annak díja

Eljárási díj jogszabályban meghatározott eljárásért, jogszabályban meghatározott feltételek mellett, ott meghatározott mértékben és módon írható elő.

*Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 1. § (1) bekezdése értelmében a közigazgatási hatósági és bírósági eljárásért eljárási illetéket vagy igazgatási, bírósági *szolgáltatási díjat* kell fizetni. A 67. § (1) bekezdés értelmében egyes közigazgatási hatósági eljárásokért, illetőleg egyes intézmények igazgatási jellegű szolgáltatásának igénybevételéért, egyes bírósági eljárási cselekményekért (szolgáltatásokért) fő szabály szerint díjat kell fizetni.*

2.2. Eljárás, mint összetett munkafolyamat

Az eljárás nem jogi értelemben egy összetett munkafolyamat, amelyért díj nem kérhető.

3. A fizetési felszólítási eljárás és annak díja

3.1. A fizetési felszólítás eljárás

Az eljárás nem értelmezhető egy szervezet önálló belső eljárásaként, akkor sem, ha a Szolgáltatónál önálló követeléskezelési szervezeti egységen belül egyes munkatársaknak kizárólag a felszólítások írása és kiküldése (lenne) a feladata. A felszólítás nem összetett folyamat, nem önálló „eljárás”, több felszólítás küldése esetében sem.

A tartozásról történő értesítés és a fizetési felszólítás az behajtási eljárás első lépése.

A követelésbehajtás komplex folyamat. A követeléskezelő szervezeti egységek és a szolgáltató által igénybe vett külső követelésbehajtó cégek teljes eljárása csak kis mértékben kapcsolható közvetlenül a fizetések felszólításokhoz.

3.2. A fizetési felszólítási eljárás díja – a díj alkalmazásának, felszámításának célja

Kérdésként merül fel, mire, milyen célra szolgál az eljárási díj?

- A felszólítás elküldésével járó közvetlen, indokolt, igazolható költségek fedezetére?
- A szolgáltatói munkafolyamat során eszközölt intézkedések költségeinek a megtérítésére?
- Biztosan felmerülő, de máshonnan meg nem térülő, költségek „megelőlegzésére”?
- A fizetési késedelemmel vélhetően együttjáró további hátrányok „kompenzációjára”?
- A behajtási folyamat kezdetén a behajtási költségek egy részének a megelőlegzésére, egyfajta „előzetes behajtási költségátalányként”? (A vállalkozások között 2014. március 15-ét követően létrejött szerződéses jogviszonyokban már egy nap késésnél is 40 eurónak megfelelő forintösszegű behajtási költségátalány terheli a késedelembe eső felet).

4. A fizetési felszólítási eljárás költsége

A Szolgáltató Lakossági ÁSZF 5. sz. Mellékletének (Ügyintézéshez kapcsolódó szolgáltatások díjai; 5.2. Ügyfélszolgálati díjak és eseménydíjak), valamint a Flip ÁSZF 7.1.5. pontja, 1. sz. Melléklet 6. pontja szerint a Szolgáltató szabályozásában a *fizetési felszólítási eljárás díja* a késedelemmel összefüggő költség fedezeteként szolgál, emellett célja a követelés érvényesíthetőségének a biztosítása. A fizetési felszólítás eljárás díja a *fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerülő költség fedezésére* szolgál. Az ÁSZF az Ügyfélszolgálati és helyszíni *szolgáltatási díjak* közé sorolja a fizetési felszólítási eljárás díját.

VII. MEGÁLLAPÍTÁSOK, KÖVETKEZTETÉSEK

1. Megállapítások

1.1. Nem kerül rögzítésre az ÁSZF-ben, hogy a Szolgáltató a késedelem hányadik napjától, milyen gyakorisággal küld(het) felszólításokat; és az sem, hogy a díj felszámítását milyen feltételek mellett mellőzheti, illetve írhatja jóvá. Az ÁSZF alapján elvileg az is lehetséges, hogy a késedelembe eséstől a fizetésig terjedő időszakban akár korlátlan számú fizetési felszólítás kerüljön kiküldésre. A Szolgáltató saját belső szabályozása sem egységes: míg a Lakossági és Üzleti előfizetők esetében egy fizetési felszólítás 750 Ft-ba kerül, a Flip csomag esetében az első fizetési felszólítás 0 Ft-ba, a további 1.000 Ft-ba kerül.

1.2. A Szolgáltató, válaszából is kitűnően, eltér(het) az ÁSZF-ben rögzített feltételektől. A Szolgáltató ÁSZF-jének tartalmától eltér a Szolgáltató válaszlevelének üzleti titokként kezelni kért tartalma. A Szolgáltató által körülírt – a titoktartásra tekintettel itt nem részletezhető – feltételek, a Szolgáltató által írásban körülírt gyakorlat a szolgáltatói ÁSZF szabályozásánál, az előfizetői tapasztalatoknál jóval ügyfélbarátabb.

A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget e feltételek alkalmazására – különösen nem egységesen, minden érintett előfizetővel szemben. E feltételekkel az előfizetők nincsenek tisztában, azokra nem hivatkozhatnak, azok betartása nem ellenőrizhető, nem számonkérhető.

1.3. A Szolgáltató honlapján a fizetési felszólítással, illetve a fizetési késedelem esetében alkalmazott eljárásokkal kapcsolatban részletes információ nem áll rendelkezésre – különösen nem az előfizetők számára könnyen hozzáférhető helyen, így az előfizetők nem kapnak átfogó, részletes információt a díj felszámításának feltételeiről, körülményeiről.

1.4. A fizetési felszólítási eljárás és a fizetési felszólítási eljárási díj elnevezés megtévesztő lehet, azt a benyomást keltheti, hogy hivatalos eljárás van folyamatban az előfizetővel szemben, illetve azt, hogy a szolgáltató valamilyen szolgáltatást nyújt számára, díj ellenében.

1.5. Az előfizető és a Szolgáltató nincsenek egymással szimmetrikus kapcsolatban. Az előfizető a szolgáltatói szerződésszegéssel összefüggő jogait, érdekeit lényegesen nehezebben tudja eredményesen érvényesíteni. Nyilvánvaló, hogy amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti megfelelően saját kötelezettségét, az előfizető nem vonhat tőle el semmilyen, akár a szolgáltatói felszólítási díjjal megegyező összeget, így soron következő számláját nem fizetheti be a felszólítási díjjal csökkentett összegben – különösen nem „automatikusan”!

1.6. A nem megfelelő (késedelmes) fizetés ténye nem értékelhető olyan előfizetői magatartásnak, amellyel a Szolgáltatónak valamennyi szerződéses jogviszony esetében eleve számolnia kellene. Az előfizető oldalán alappal nem feltételezhető az, hogy rosszhiszeműen nem fizet időben, hanem az, hogy ilyen mulasztás esetében erre akár kimenthető oka lehet. Indokolt, hogy a Szolgáltató legalább az első felszólítást az együttműködési – tájékoztatási kötelezettsége keretében költség- és díjigény nélkül eszközölje.

A gyakorlat az előfizetők többségénél mindössze pár napos fizetési késedelem esetében semmiképpen sem méltányos, azt alappal sérelmez(het)ik az érintett előfizetők.

A díj nem szolgálhat biztosan bekövetkező vagy feltételezett bevételkiesés, illetve további költségek és más hátrányok előzetes kompenzációjára; az nem lehet egyfajta „előzetes behajtási költségátalány” – a vállalkozások szerződéses jogviszonyában szabályozott 40 eurónak megfelelő forintösszegű behajtási költségátalányhoz hasonlóan.

2. Következtetések

2.1. A Biztos álláspontja szerint a Szolgáltató szabályozása és gyakorlata jelentős számú fogyasztót érint, azok méltányolandó érdekét sérti, sértheti.

2.2. A Szolgáltató szabályozása és gyakorlata nem méltányos, nem átlátható.

A vonatkozó feltételeket a Szolgáltató egyoldalúan, az előfizetőkre hátrányosan, és nem valamennyi előfizetőre egységesen állapította meg, azokat nem alkalmazza egységesen valamennyi előfizetőjével szemben.

2.3. A Szolgáltatónak az előfizetők részére adott tájékoztatása nem világos, nem egyértelmű.

2.4. A fizetési felszólítási eljárás, illetve annak díja elnevezések megtevesztőek, mert nem hatósági eljárásról, nem összetett munkafolyamatról és nem is szolgáltatás nyújtásáról, hanem egy esetleges behajtási eljárást megindító, akár csak *azt megelőző* intézkedésről van szó.

VIII. A BIZTOS JAVASLATAI

A Biztos közreműködik az elektronikus hírközlési szolgáltatást (továbbiakban: szolgáltatás) igénybe vevőket (továbbiakban: fogyasztók) az elektronikus hírközléssel kapcsolatosan megillető, méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében, ennek érdekében eljár a Szolgáltatásokra vonatkozó panaszok ügyében a méltányos fogyasztói érdek sérelmét okozó, vagy ezzel fenyegető (jogsértésnek nem minősülő) szolgáltatói magatartás észlelése esetében. Jogállására elsődlegesen az Mttv. 139–143 §-aiban foglalt rendelkezések irányadók. Eljárása nem hatósági eljárás. A Biztos a Szolgáltatót nem kötelezheti.

1. A Biztos javaslatai a Szolgáltató számára

1.1. A Biztos az érdeksérelemre vonatkozóan lefolytatott egyeztetési eljárásban azt javasolta a Szolgáltató számára, hogy a fogyasztók jelentős részét érintő érdeksérelem elhárítása és jövőben érdeksérelem megelőzése céljából alakítson ki egy méltányos, valamennyi egyéni (ún. lakossági szolgáltatást igénybe vevő) előfizetőjére érvényes, egységes gyakorlatot biztosító átlátható szabályozást, az alábbi szempontoknak megfelelően:

- a feltételek legyenek átláthatóak, világosak, egyértelműek, teremtsenek az előfizető számára előre kiszámítható helyzetet;
- a feltételek feleljenek meg a jóhiszeműség és tisztesség elvének;
- a feltételek rögzítsék azt, hogy a Szolgáltató mikor, milyen gyakorisággal küld(het) felszólítást; rögzítsék továbbá a fizetési késedelem következményeit.

A javaslat kiterjedt arra, hogy a Szolgáltató a fentiek szerint kialakított szabályozásra vonatkozóan részletes, könnyen hozzáférhető tájékoztatást tegyen közzé honlapján.

1.2. A Biztos javasolta továbbá, hogy a Szolgáltató mérlegelje annak a lehetőséget, hogy az első felszólítást más szolgáltatók gyakorlatához hasonlóan ingyenesen küldje.

Javasolta, hogy a Szolgáltató törekedjen arra, hogy díj felszámítására – a méltányos fogyasztói érdekek, továbbá az érintett előfizető fizetési szokásának megfelelő figyelembe vételével – csak az előfizető hibájára visszavezethető fizetési késedelem esetén kerüljön sor, egyben fontolja meg a díjként felszámított összeg eltérő megnevezésének lehetőségét.

IX. A SZOLGÁLTATÓ VÁLLALÁSAI ÉS A BIZTOS ÁLLÁSPONTJA

1. A Szolgáltató tájékoztatása a biztosi javaslat alapján megfogalmazott vállalásokról

A Szolgáltató 2017. december 21-i keltű iratában vállalta, hogy 2018. január 31-ig áttekinti az vonatkozó ÁSZF-ek és a GYIK érintett részeit és megteszi a szükséges módosításokat annak érdekében, hogy a vonatkozó feltételek még átláthatóbbak, kiszámíthatóbbak és világosabbak legyenek, illetve, hogy a Szolgáltató által alkalmazott folyamat még kiszámíthatóbb legyen. A Szolgáltató a vállalás jóváhagyását és az eljárás lezárását kérte.

A Szolgáltató tájékoztatást adott arról, hogy a Pest Megyei Főügyészség Közérdekvédelmi Osztálya 2017-ben közérdekű keresetet indított vele szemben azonos tárgykörben.

2. A Biztos álláspontja a Szolgáltató vállalásairól

2.1. Az annak biztosítására vonatkozó általános vállalás, hogy a vonatkozó feltételek még átláthatóbbak, még világosabbak, még kiszámíthatóbbak legyenek, az érdeksérelem elhárítására alkalmas eszközként nem értékelhető, tekintettel arra is, hogy a vonatkozó feltételekkel szembeni fogyasztói kifogás éppen az volt, hogy a feltételek nem egyértelműek, nem világosak, nem kiszámíthatók.

2.2. A Szolgáltató válaszirata alapján nem volt megítélhető, hogy a Szolgáltató a vonatkozó feltételeket érdemben módosítaná-e, vagy a meglévő feltételek világosabb megfogalmazása a célja. A Biztos javaslatai az előfizetők számára előre *kiszámítható, méltányos helyzet biztosítására irányultak, nem a szolgáltatói folyamat kiszámíthatóságának a biztosítására.*

A Szolgáltató vállalásaiból nem derült ki, hogy a kilátásba helyezett módosítás valamennyi egyéni előfizetőre egyaránt érvényes lenne-e, az teremtené-e olyan jóhiszemű, tisztességes feltételeket, amelyek rögzítenék a fizetési felszólítások megküldésének időpontját, gyakoriságát, valamint a fizetési késedelem következményeit, a kimentési lehetőségeket.

A vállalásból nem derült ki, hogy a Szolgáltató szándékában áll-e intézkedni az iránt, hogy az első felszólítás ingyenesen kerüljön kiküldésre, a díj az előfizető hibájára nem visszavezethető fizetési késedelem esetén ne kerüljön felszámításra, illetve a díj elnevezése módosuljon.

2.3. A Biztos a szóbeli egyeztetésen jelezte, hogy az eljárás elsődleges célja az, hogy a Biztos és a Szolgáltató között megegyezés jöjjön létre és az az Mttv. 142. §-ában szabályozott Megállapodásban kerüljön rögzítésre. A Szolgáltató erre vonatkozóan nem nyilatkozott.

3. A Szolgáltató magatartása, együttműködési készsége

A Biztosnak a Jelentésben ki kell térnie a Szolgáltatónak az érdeksérelem kezelésével kapcsolatos magatartására, az érdeksérelem kiküszöbölése és a fogyasztói jólét növelése érdekében tanúsított együttműködési készségére. A Biztos álláspontja szerint Szolgáltató a *Panaszos egyéni érdeksérelme tekintetében méltányosan járt el, az érdeksérelem és ennek következményei megfelelően elhárításra kerültek.* A Szolgáltató a fogyasztók jelentős részét érintő érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas lehetőségek egyeztetése során együttműködő magatartást tanúsított, azonban nem vállalt konkrét feltételeket, amelyek a Biztos és a Szolgáltató között az Mttv. 142. § (7) – (8) bekezdéseinek megfelelő Megállapodás létrejöttéhez, ezáltal a fogyasztói jólét növeléséhez hozzájárulhattak volna.

A Megállapodás hiányában az egyeztetési eljárás nem vezetett a kívánt eredményre.

X. AZ ELJÁRÁS EREDMÉNYE

Az egyeztetési eljárás nem vezetett a kívánt eredményre, a Biztos és a Szolgáltató között nem jött létre Megállapodásba foglalt megegyezés az érdeksérelem elhárítása tárgyában.

A Biztos az egyeztetési eljárás eredményét az Mttv. 142. § (9) bekezdése értelmében a jelen Jelentésben rögzíti, azt a Panaszosnak, a Szolgáltatónak, valamint az eljárásban részt vevő fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületnek megküldi.

A Biztos a Jelentést egyben nyilvánosságra hozza, mivel az eljárás tárgyát képező érdeksérelem a fogyasztók jelentős számát érinti és érintheti.

A Biztos az Mttv. 142. § (9) bekezdése alapján felhívta a Szolgáltatót, hogy 2018. január 31-ig értesítse a fogyasztók jelentős részét érintő érdeksérelem elhárítása érdekében megtett intézkedéseiről.

Kelt Budapesten, 2018. január 4. napján.

dr. Kastory Edina s.k.
média- és hírközlési biztos