

ELVI AJÁNLÁS

AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓK RÉSZÉRE A KÉSEDELMES ELŐFIZETŐI FIZETÉSEL KAPCSOLATOS INTÉZKEDÉSEK KÖRÉBEN EGYSÉGES ÉS MÉLTÁNYOS GYAKORLAT KIALAKÍTÁSÁRA

Előzmények

Az elmúlt tíz évben számos olyan panasz érkezett a Biztos Hivatalába, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak az előfizetők fizetési késedelmének kezelésével kapcsolatos intézkedéseit kifogásolták. Sérelmezték a fizetési felszólításokat, az azokért felszámított díjat és annak mértékét. A panaszosok álláspontja szerint a szolgáltatók alaptalanul és méltánytalanul alkalmazták az intézkedéseket, a biztosi eljárástól a fizetési felszólításokért felszámított díjak visszatérítését és a szolgáltatók gyakorlatának a megváltoztatását várták.

Egy 2018-ban lefolytatott egyeztetési eljárásban az érdeksérelem elhárítása és további érdeksérelemek megelőzése céljából a Biztos javaslatokat fogalmazott meg az érintett szolgáltató számára, amely később azok mentén módosította Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF). Az eljárás kapcsán a Biztos Elvi Ajánlást fogalmazott meg a szolgáltatók számára.

A Biztos az eltelt évek során több alkalommal áttekintette a nagyobb szolgáltatók fizetési felszólítással kapcsolatos gyakorlatát, általános egyeztetés keretében tájékoztatást kért tőlük.

2022-ben egy újabb egyeztetési eljárás szintén biztosi javaslatok megfogalmazásával zárult.

A tapasztalatok a korábbi elvi ajánlás átdolgozását indokolták.

Jogi háttér

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (EsZR.) határozza meg a fizetési kötelezettségét nem teljesítő előfizetővel szemben alkalmazható főbb intézkedéseket és az azokra vonatkozó alapvető feltételeket.

[Az Eht. 149. § \(3\) bekezdése általános szabályként rögzíti, hogy a szolgáltatók a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, előzetesen közzétett intézkedéseket tehetnek, ezáltal is biztosítva, hogy az előfizető előzetesen értesítést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből eredő jogkövetkezményekről.](#)

A szolgáltató felmondhatja a szerződést, ha az előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A szolgáltató a szerződés felmondása helyett korlátozhatja a szolgáltatások körét, azok használatát, ha a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt, legalább 15 napos határidő elteltét követően is fennáll a díjtartozás. Nem kerülnek rögzítésre az ágazati szabályozásban az intézkedésekkel kapcsolatos részletes feltételek, köztük az, hogy egy tartozás kapcsán hány alkalommal, milyen időközönként küldhető értesítés, illetve felszólítás. A vonatkozó részletes feltételeket a szolgáltatók ÁSZF-jeikben határozhatják meg.

A szolgáltatói érdekeket védi továbbá az a jogszabályban biztosított lehetőség is, hogy a „notórius nemfizetőkkel” szemben a díjfizetési kötelezettségek kijátszása körében az előfizetők által a szolgáltatók közötti „vándorlással” elkövetett visszaélések megakadályozása céljából meghatározott

feltételek mellett közös adatállományt („feketelista”) hoznak létre és működtetnek, és megtagadhatják a szerződéskötést azokkal, akik ebben szerepelnek.

A fizetési felszólítási díj alkalmazásának kérdésében a következőket indokolt figyelembe venni. A díj egy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás, ilyen az elektronikus hírközlési szolgáltatás díja.

A szolgáltatási díj mellett kiköthetők ún. egyszeri díjak is. Az Eht. több olyan egyszeri díjat nevesít, amelyet a szolgáltatással összefüggő egyes konkrét szolgáltatói intézkedésekért kell fizetni és amelyeket az előfizetői szerződésben fel kell tüntetni. Ilyen a szolgáltatás előfizető által kért szünetelésének illetve újbóli biztosításának a díja, az áthelyezés díja, amelyért annak költségeihez mért indokolt és méltányos díj számítható fel.

Az elektronikus hírközlési szabályozásban a jogalkotó a fizetési felszólítási díjat nem nevesítette. Az értesítés és a fizetési felszólítás a szerződéses felek együttműködése körében a felek szerződészerű teljesítésének kölcsönös előmozdítását célzó, elvárható intézkedés.

A törvényben nem nevesített díjak tekintetében az Eht. 128. § (4) bekezdése általános tilalmat állít fel annak rögzítésével, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén.

Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, valamint a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül.

A szolgáltató ahhoz, hogy fő szolgáltatását nyújthassa, számos olyan tevékenységet végez, ami a szolgáltatás nyújtásával szükségszerűen összefügg. A fizetési késedelmek kezelésével, a felszólításokkal kapcsolatos tevékenység szorosan összefügg a számlázási tevékenységgel, amelyre tekintettel aggályos lehet a felszólítás esetében díj meghatározása és érvényesítése.

A szolgáltatók gyakorlata

Feltételezhetően az előfizetők többsége rendeltetésszerűen, jóhiszeműen veszi igénybe a szolgáltatásokat és megfelelően megfizeti azok díját, de bárkivel előfordulhat, hogy egy számlát figyelmen kívül hagyva nem veszi át, illetve azt nem fizeti be határidőben.

Emellett előfordul az is, hogy egyes előfizetők a díjakat szándékosan nem, vagy csak késedelemmel fizetik meg, figyelve arra, hogy előfizetői jogviszonyuk megszűnését elkerüljék.

Ugyanakkor – a Biztoshoz érkező panaszokból is kitűnően – nyilván az sem egyedi eset, hogy az előfizető fizetési késedelmét, mulasztását éppen maga a szolgáltató okozza, mert nem biztosítja az előfizető számára, hogy fizetési kötelezettségét megfelelően teljesíthesse.

A szolgáltató érdekkörében merül fel a fizetési késedelem vagy elmaradás oka különösen akkor, ha a számla jelentős késéssel vagy egyáltalán nem kerül megküldésre, illetve ha a szolgáltatónak az online fizetéshez szükséges internetes felülete nem elérhető illetve nem működik.

A szolgáltatók meghatározott feltételek mellett értesíthetik az előfizetőt a fizetési késedelemről, felszólíthatják a fizetésre, korlátozhatják a szolgáltatást, felmondhatják az előfizetői szerződést és intézkedhetnek a követelés behajtása iránt. A folyamat elhúzódhat és költséges lehet, eredményessége kétséges, így érthető, miért áll a szolgáltatók érdekében a díjköteles fizetési felszólítás alkalmazása. Ez az intézkedés kétségtelenül igen erős motiváció a fizetési kötelezettség teljesítésére, ugyanakkor a késedelmes fizetéshez, majd a szolgáltatás esetleges korlátozása esetén az annak megszüntetéséhez kapcsolódó előfizetői költségek kiterhelése együttesen egyfajta büntető jelleget is hordoz magában.

A nagyobb szolgáltatók a felszólításért díjat érvényesítenek, ami a számlában jelenik meg.

Van olyan szolgáltató, amelyik első esetben nem, csak az első értesítés eredménytelensége miatt megküldött fizetési felszólításért számít fel díjat. Előfordult, hogy a szolgáltató az érintett előfizetőt úgy értesítette a tartozásról, hogy ezért külön, ún. tájékoztatási díjat számított fel és néhány napon belül kiküldte fizetési felszólítást és azért is díjat számított fel.

Egyes szolgáltatók a fizetési felszólításért felszámított díjat fizetési felszólítási eljárási díjnak nevezik, jóllehet a felszólítás esetében eljárásról nem beszélhetünk. Van olyan szolgáltató, amelyik az ÁSZF-ben az egyik szolgáltatása körében fizetési felszólítási díjat, másik szolgáltatása tekintetében fizetési felszólítási eljárási díjat nevesít.

Több szolgáltató előírja az ÁSZF-jében, hogy az előfizetőnek pár napon belül jeleznie kell a szolgáltató ügyfélszolgálatánál, ha a rendszeres számlát a hónap meghatározott napjáig nem kapja kézhez.

A szolgáltatók sok esetben az ÁSZF-jükben kizárják a felelősséget a posta érdekkörében bekövetkezett késedelemért papír alapú számlázás esetében.

Előfordult, hogy a szolgáltató azt tüntette fel a számlán, hogy az egyben fizetési felszólításnak minősül.

A tapasztalatok megerősítik azt, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződésben részes felek helyzete, szerződéses pozíciója nem szimmetrikus.

A szolgáltató az előfizetővel szemben egyfajta „erőfölényes helyzetben” van, maga határozza meg a szolgáltatások nyújtására és az intézkedések alkalmazására vonatkozó, jogszabályban nem rögzített konkrét feltételeket.

Az ügyfelek számára viszont sok esetben komoly erőfeszítésbe kerül jogos és méltányos érdekeik érvényesítése, különösen, ha a szolgáltató nem a tőle elvárható módon jár el az ügyintézés során, illetve ha tájékoztatása nem megfelelő. Az ügyfél az ügyintézésrel járó költség- és időráfordításért valójában csak méltányossági alapon részesülhet kompenzációban.

A Biztos az előfizetői fizetési késedelemmel kapcsolatos szolgáltatói intézkedések tekintetében a kiszámítható, egységes és méltányos gyakorlat kialakítása és az érdeksérelmek megelőzése céljából az alábbi ajánlásokat teszi.

AJÁNLÁSOK

- A fizetési késedelemmel és az ahhoz kapcsolódó jogkövetkezményekkel összefüggő intézkedéseket és azok részletes feltételeit a szolgáltatók az általuk nyújtott valamennyi szolgáltatásra kiterjedően, az arányosság, az egyenlő elbánás, a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének megfelelően, valamint az előfizetők méltányos érdekeinek figyelembe vételével határozzák meg és tegyék közzé.
- A szolgáltatók biztosítsák előfizetőik számára fizetési kötelezettségüknek a vonatkozó jogszabályokban, az ÁSZF-ben, illetve az előfizetői szerződésben meghatározott feltételeknek megfelelő teljesítését, ennek érdekében a tőlük elvárható módon
 - gondoskodjanak a számláknak az előfizetők, illetve számlafizetők részére kellő időben történő megküldéséről;
 - biztosítsák az online fizetéshez szükséges internetes felületeik megfelelő elérhetőségét és működését;
 - mozdítsák elő azt, hogy előfizetőik elektronikus elérhetőséggel rendelkezzenek és azt kapcsolattartás céljából megjelöljék;
 - gondoskodjanak az előfizetői befizetések haladéktalan lekönyveléséről;
 - fizetési késedelem esetén az előfizetőt, illetve a számlafizetőt – lehetőség szerint elektronikus úton – ingyenesen értesítsék a fizetési késedelemről és a lehetséges következményekről;
 - fizetési késedelem esetén az indokolt mértékben biztosítsanak az előfizető részére megfelelő fizetési póthatáridőt, részletfizetési lehetőséget, illetve más méltányos lehetőséget a teljesítésre.
- A számla kellő időben történő kézbesítésének elmaradásaért való felelősséget alapos ok nélkül ne hárítsák át az előfizetőre, ennek körében
 - ha előírják, hogy amennyiben a számla nem érkezik meg határidőben, ezt az előfizető köteles a szolgáltató ügyfélszolgálatán haladéktalanul bejelenteni (és egyben számlamásolatot igényelni), mellőzzék annak a kikötését, hogy a bejelentés elmulasztása esetén a szolgáltató nem felel az előfizetőt emiatt ért károkért;
 - ha a számlaküldés késedelve a szolgáltató vagy a posta érdekkörébe tartozó, de mindenképpen az előfizető érdekkörén kívüli okból következik be, az előfizetővel szemben ne alkalmazzanak hátrányos intézkedést.
- A fizetési késedelemről szóló értesítések, illetve felszólítások körében
 - az első értesítés mind megnevezésében, mind szövegezésében legyen megkülönböztethető a jogkövetkezménnyel járó fizetési felszólítástól;
 - mellőzzék annak kikötését és az arra való hivatkozást, hogy a számla egyben fizetési felszólításnak minősül;
 - egy előfizetés keretében igénybe vett több szolgáltatás esetén csak a díjfizetési késedelemmel érintett szolgáltatás tekintetében alkalmazzák az értesítést illetve felszólítást;
 - amennyiben még a fizetési határidő lejártát megelőzően felhívják az előfizetők figyelmét a határidő közelebbi lejáratára („emlékeztető”), legyen egyértelmű, hogy az mindössze figyelemfelhívás, nem pedig fizetési késedelemről szóló értesítés, illetve fizetési felszólítás;
 - a díj csak egy alkalommal, az első értesítés eredménytelensége miatt megküldött fizetési felszólítás esetében, az intézkedés költségeihez igazodó, indokolt és méltányos mértékben kerüljön felszámításra.