

ELVI AJÁNLÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓK RÉSZÉRE

A SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZÉS KÖRÉBEN EGYSÉGES ÉS MÉLTÁNYOS GYAKORLAT KIALAKÍTÁSÁRA

Előzmények

Az ügyfélszolgálat működésével szemben általános elvárás, hogy szakszerű, tárgyilagos, pontos és teljeskörű tájékoztatást adjon, az ügyfelek igényeiknek megfelelő, gazdaságilag is előnyös és lehetőséghez képest személyre szabott ajánlatokat kapjanak.

Az utóbbi években a Média- és Hírközlési Biztoshoz intézett panaszok több mint 20%-a érintette az ügyfélszolgálatok működését. 2023-ban ezek mintegy 40%-a a személyes ügyfélszolgálatra vonatkozott. 2023 decemberétől kezdődően több panasz kifogásolta, hogy az ügyintézői tájékoztatás nem teljes, nem kellően részletes, nincs megfelelő lehetőség a szerződéses kondíciók pontos megismerésére, áttekintésére és alapos mérlegelésére egy döntés előtt.

Az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatos panaszok száma 2024 elején jelentős mértékben emelkedett és azóta is érkeznek a tárgyban panaszok.

A panaszok mintegy harmada sérelmezte, hogy az ügyfélszolgálaton kapott tájékoztatás nem megfelelő, sokszor félreérthető, megtévesztő. A tájékoztatásra épülő ügyintézői javaslat utólag nem egyszer hátrányosnak bizonyult. Többen kifogásolták, hogy az egyes ügyfélszolgálati csatornákon egymástól eltérő információt kaptak illetve azt, hogy a személyesen egyeztetett feltételekkel nem volt összhangban a szerződés tartalma.

A panaszok egy része készülékvásárláshoz kapcsolódott. A szolgáltatók sokszor megkeresték az ügyfeleket egy akció keretében ingyenesen, előfizetési díj nélkül megszerezhető készülékre vonatkozó ajánlattal. Többen azt a tájékoztatást kapták, hogy egy adott eszközért mindössze egy egyszeri díjat kell majd később megfizetni. A szerződést nem egy esetben az ügyintéző erőteljes rábeszélésére írták alá a tableten, az ügyletről nem kaptak (papíralapú) dokumentumot. Utóbb a jelzethnél lényegesen magasabb összegről kaptak számlát és így szembesültek azzal, hogy a szerződés tartalmában eltért a személyesen egyeztetettektől, az 12 havi határozott időre szóló, havi díjas konstrukcióban jött létre.

Megtévesztésre hivatkozással többen kérték a szerződés megszüntetését, azonban az ügylet előzményeit, az ügyfélszolgálaton szerintük valójában elhangzottakat nem tudták igazolni.

A szolgáltatók a közvetlenül hozzájuk intézett panaszokat nem tartották megalapozottnak, azokat érdemi vizsgálat nélkül elutasították arra való hivatkozással, hogy mivel az ügyfélszolgálaton elhangzottakról nem készül felvétel, az ügyletkötés körülményei, az ott elhangzottak – tekintettel az azóta eltelt időre is – utólag teljes mértékben nem rekonstruálhatók. Hivatkoztak továbbá arra, hogy az ügyfél a dokumentumokat aláírta, a vonatkozó feltételeket ráutaló magatartással elfogadta, így azt is elismerte, hogy mindenre kiterjedő, pontos tájékoztatást kapott.

Több esetben utalás történt arra, hogy a személyes ügyfélszolgálaton kötött szerződések esetében a 14 napos, hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélküli, azonnali hatályú elállási jog nem illeti meg az előfizetőt – ez a lehetőség csak üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között (tehát online vagy telefonon) megkötött előfizetői szerződések körében biztosított. A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésére kizárólag ún. idő előtti felmondási díj megfizetése mellett van lehetőség; a kedvezményes konstrukciójú szerződések keretében a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől nyújtott kedvezményeket vissza kell fizetni.

A biztos hivatal tapasztalatai

A tapasztalatok alapján a panaszok, kifogások a távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül, illetve a személyes ügyfélszolgálaton történő ügyintézésre vonatkozó feltételek eltérésére vezethető vissza.

A távollévők között, telefonos csatornán létrejövő előfizetői szerződés esetében az ügyfélnek 14 nap áll rendelkezésére, hogy – a szerződéses dokumentumok ismeretében – a jogviszony megszüntetése mellett döntsön. A telefonban elhangzottak rögzítésre kerülnek, a körülmények rekonsztruálhatók.

A személyes ügyfélszolgálaton elméletben megfelelő lehetőség van az egyes ajánlatok, konstrukciók összehasonlítására, a feltételek részletes kifejtésére, egyeztetésére, tisztázására.

A panaszokból kitűnően azonban nem nyílik minden esetben megfelelő lehetőség a feltételek alapos tanulmányozására, átbeszélésére, kérdések feltevésére. Az ügyintéző magatartása sokszor sürgető, ezért sok esetben az ügyfél mindössze „megnyomja a tableten a tovább gombot” és ezzel lényegében minden feltételt elfogadott. A személyes ügyintézésről ilyen előírás hiányában nem készül felvétel, nincs lehetőség az ott elhangzottak rekonstruálása.

A Biztos és a Vodafone Magyarország Zrt. között létrejött megállapodás

A 2024 januárjában érkezett panasz a személyes ügyfélszolgálaton történt ügyintézés során adott nem megfelelő tájékoztatással okozott érdeksérelemre hivatkozott.

A panaszos a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatát határozott időtartamú szerződesei meghosszabbítása céljából kereste fel. Az eljáró ügyintéző nagyobb kedvezmény biztosítása és egyszerűbb számlafizetés céljából az előfizetések összevonását javasolta, a javaslatot a panaszos elfogadta.

Az ügyintéző egy tablet készüléket ajánlott fel a szerződéshez kapcsolódóan, amelyet a panaszos az ügyintéző rábeszélésére elfogadott. Az ügylet feltételeivel a megtévesztő ügyintézői tájékoztatás miatt nem volt tisztában.

A panaszos a később érkezett számla nemvárt tartalma miatt megkereste a telefonos ügyfélszolgálatot, ahol azzal szembesítették, hogy az előfizetések nem kerültek összevonásra; az eszközt nem ajándékba kapta, hanem részletfizetéssel vette; a szerződés pedig két évre érvényesen jött létre.

A biztos eljárástól várt eredményként az eszköz visszavételét és az előfizetői szerződés határozott időtartamának egy évre történő módosítását jelölte meg.

A panasz alapján megindult egyeztetési eljárásban a szolgáltató írásos nyilatkozata alapján személyes egyeztetésre került sor.

A szolgáltató az egyedi panaszügyet méltányosan rendezte.

A Biztos javasolta annak megfontolását, hogy amennyiben az eset körülményeinek vizsgálata alapján megállapítható vagy valószínűsíthető, hogy az ügyletkötés során adott nem megfelelő tájékoztatás vezetett egy később sérelmezett feltétel elfogadásához, de legalábbis közrejátszhatott ebben, a szolgáltató a szolgáltatást igénybe vevők méltányos érdekeire külön figyelemmel mérlegelje az érdeksérelem elhárításának megfelelő lehetőségét.

Az egyeztetési eljárás eredményeképpen a Médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 142. §-a alapján a Biztos és az érintett szolgáltató között Megállapodás jött létre, amely a szolgáltató azon egyéni előfizetőit jogosítja, akik a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán kötnek szerződéses ügyletet. A megállapodás a Biztos honlapján elérhető.

A szolgáltató vállalta, hogy az egyedi ügyekben a konkrét körülmények figyelembe vételével, a tőle elvárható legméltányosabb módon jár el. A mindenkori eseteket kivizsgálja, és ha az érdeksérelem okozása valószínűsíthető, egyedi mérlegelés alapján rendezi a panaszt.

Az érdeksérelem megelőzése érdekében vállalta, hogy a fogyasztók jobb tájékoztatására külön intézkedéseket vezet be.

Az ügyfélszolgálati helyiségben elektronikus tájékoztató eszközön ad tájékoztatást a személyes ügyintézési eljárásról és az annak során rendelkezésre álló lehetőségekről.

Külön figyelmet szentel az ajánlatoknak az ügyfél igényeihez történő igazítására.

A szerződéskötést megelőzően, illetve a dokumentumok aláírása előtt átfogó, részletes tájékoztatást ad a lényeges szerződéses feltételekről, azok tartalmáról, elérhetőségéről.

A Biztos a személyes ügyfélszolgálati ügyletkötések tekintetében a kiszámítható, egységes és méltányos gyakorlat kialakítása és az érdeksérelem megelőzése céljából az alábbi ajánlásokat teszi.

AJÁNLÁSOK

1. A panaszt ne minősítsék eleve megalapozatlannak azon okból, hogy a szerződéses dokumentumok aláírásra kerültek, hivatkozással arra, hogy e körülmény önmagában igazolja a megfelelő előzetes tájékoztatás megtörténtét.

A panaszok – az ügyintézés, az annak során okozott érdeksérelem körülményei – minden esetben kerüljenek kivizsgálásra és az ügyekben a vizsgálat eredményének megfelelő intézkedésekre kerüljön sor.

Amennyiben megállapítást nyer, hogy a panasz megalapozott, a szolgáltató magatartása – eljárása, intézkedése vagy ennek hiánya – érdeksérelemet, akár egyidejűleg jogsérelemet okozott, az indokolt méltányossággal, egyben a vonatkozó jogszabályok szerint járjanak el.

Ha a körülmények teljeskörű tisztázására nincs mód, de valószínűsíthető, hogy az előfizető számára érdeksérelemet okozott a nem megfelelő tájékoztatás, az eset összes körülményének figyelembe vételével intézkedjenek a panasz méltányos rendezéséről.

Az érdeksérelemek orvoslása elsődlegesen érdemi megoldást biztosítson az előfizető számára, ne egyfajta utólagos kompenzációt.

A méltányos rendezés körében ilyen panaszosi szándék esetében biztosítsanak lehetőséget a szerződéses jogviszony fenntartására, a szerződés módosításával, illetve megszüntetésével és annak helyébe lépő új szerződés megkötésével, akár korábban alkalmazott szerződéses feltételek visszaállításával. Ennek során legyenek külön figyelemmel arra is, hogy az egyedi feltételek alkalmazása az ügyfélre, az ügyfél státuszára hátrányt ne eredményezzen.

2. Biztosítsák, hogy munkatársaik az ügyintézés során kellő figyelemmel járjanak el.

Az ügyfélszolgálati munkatársak magatartásukkal, kommunikációjukkal segítsék elő a tudatos, asszertív fogyasztói magatartást, az ügyfél számára legelőnyösebb választást.

Az aktuálisan elérhető ajánlatok közül az ügyfél számára a szándékához leginkább illő, igényeinek és elvárásainak, ismert körülményeinek és „ügyfélelőzvényeinek” leginkább megfelelőt kínálják.

Biztosítsák, hogy tényleges lehetőség nyíljon a feltételek (különösen a díjazásra vonatkozóak) teljes körű megismerésére és azok alapos áttanulmányozására és tisztázására, az ügyintézővel történő egyeztetésére, az ügyintézés során rögzítettek közös ellenőrzésére.

Az ügyintézés lezárását, a dokumentumok aláírását megelőzően foglalják össze szóban a lényeges feltételeket, hívják fel az ügyfelet a szerződéses dokumentumok alapos áttanulmányozására, pontosan tájékoztassák a dokumentumok elérhetőségéről.

Budapest, 2024. július 18.

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