

A Budapesti Békéltető Testület

1/2016. számú ajánlása

a szabálytalan vételezés kapcsán

elvárt szolgáltatói eljárásról

I. Ajánlás a földgáz- és villamos energiaszolgáltatók (hálózati engedélyesek) számára

1. Közös használatú helyiségben lévő mérőórák ellenőrzésekor a szolgáltatók először mindig a fogyasztót, illetve annak képviselőjét vagy meghatalmazottját értesítsék, és őt kérjék, hogy az ellenőrzés során személyesen legyen ott! A fogyasztónak méltányolható érdeke ugyanis az, hogy az ellenőrzéskor a helyszínen tartózkodjék, és észrevételeit beírja a jegyzőkönyvbe, - ezért független tanút kizárólag csak akkor vegyenek igénybe, ha sem a fogyasztót vagy képviselőjét illetve meghatalmazottját nem találják ott.

2. Amennyiben a mérőóra nem a fogyasztó kizárólagos őrizetében volt, kötbérigényt ne támasszanak vele szemben arra hivatkozva, hogy ő felel a mérő épségéért!

3. A szolgáltatók kifejezetten hívják fel a fogyasztók figyelmét arra, hogy az ellenőrzés eredményével kapcsolatos bármely észrevételüket jogukban áll feltüntetni a jegyzőkönyvben. Így tudniillik a fogyasztók könnyebben, sikeresebben érvényesíthetik jogaikat.

4. A mérőóra sérülése esetén a külsérelmi nyomról is okvetlenül készítsenek fényképfelvételt a megfelelő bizonyítás érdekében, ellenkező esetben pedig tartózkodjanak attól, hogy utólag, szabálytalan vételezés miatt kötbért követeljenek! Az elkészült fényképfelvételek egy-egy példányát feltétlenül adják át a fogyasztóknak.

5. Ne támasszanak a fogyasztókkal szemben kötbérigényt a szolgáltatók a plomba sérülésére hivatkozva akkor, ha nem tudják igazolni azt, hogy korábban a mérőórát dokumentáltan, azonosítható módon és sérülésmentes állapotban adták át a fogyasztónak!

6. Töröljék a fogyasztó számláján nyilvántartott kötbérvételezést a szolgáltatók, ha nem tudják aggálytalan igazságügyi szakértői véleménnyel bizonyítani a szabálytalan vételezés tényét!

II. Ajánlás a fogyasztók számára

1. Őrizzenek meg minden papírt a fogyasztók - már az elejétől kezdve -, ami a mérővel kapcsolatos! Ez később fontos bizonyíték a kezükben. A szolgáltató ugyanis csak akkor hivatkozhat az óra sérülésére és szabhat ki kötbért, ha azt korábban azonosítható módon és

sérülésmentes állapotban adta át. Az erről szóló iratokban szerepelnie kell a plombák számának, azonosítójának és annak is, hogy sérülésmentesek.

2. Már az is szabálytalan vételezésnek minősül, ha nem jelentik be a fogyasztók a plomba sérülését! Ha tehát ezt tapasztalják, haladéktalanul értesítsék a céget. Gázóra esetében ezt legkésőbb két munkanapon belül kell megtenni.

3. Sose írják alá olvasatlanul az ellenőrzés eredményéről szóló jegyzőkönyvet! A fogyasztó írásos véleményét is tartalmazó papír - ha vita támad - lényeges irat. **Bármilyen problémát tapasztalnak akár az ellenőrzési eljárásban, akár annak körülményeiben, tüntessék fel azt a jegyzőkönyvben, ez nem tagadható meg.** Ide tartozik az is, ha magát az ellenőrzés eredményét vitatják, és persze a szolgáltató azon állítása is, hogy szerinte a fogyasztó hozzányúlt az órához.

4. Ne feledjék a fogyasztók: amennyiben az ellenőrzés során bármi gond van, **csak szigorú szabályok mentén szerelhetik le az órát!** Előtte azt a cégnek le kell fényképeznie, és a mérő becsomagolása után arról szintén felvételt kell készítenie. A képeket pedig vagy ha videó készült, akkor az erről szóló felvételt később a fogyasztónak át kell adni vagy meg kell küldeni.

5. Ha a szolgáltató szerint szabálytalan vételezés történt, akkor ezt neki kell kétséget kizáróan bizonyítania! Amennyiben a fogyasztó ezt vitatja, éljen törvényes lehetőségével, tehát **ragaszkodjon hozzá, hogy a cég igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértővel vizsgálta meg az órát!**

6. **A fogyasztó köteles a mérő állapotát megóvni, de nem minden áron!** Nem lehet kötbért kiszabni e kötelezettség megsértésére hivatkozva akkor, ha a mérő például társasházi folyosón, közös pincében vagy más egyéb, nem a fogyasztó kizárólagos őrizetében lévő helyiségben volt.

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori és jelentős vitákról szóló információkat közzéteszi, ajánlásokat mellékelve, mert azt szeretné elérni, hogy a jövőben ezek elkerülhetőek-megoldhatóak legyenek, és a feleket ne terhelje hosszú ideig elhúzódó jogvita.

I. A Testület azt tapasztalta, hogy a kérelmezők sokszor nincsenek tisztában azon alapvető jogaikkal, amelyek megilletik őket akkor, amikor a mérőóra ellenőrzésére kerül sor, legyen szó akár villamos energia-, akár pedig a földgáz szolgáltatás igénybevételéről. Nem véletlen tehát az, hogy amennyiben a szolgáltató a mérőóra befolyásolására utaló nyomokat vagy az óra sérülését tapasztalja, akkor utána gyakran a fogyasztó több százezer forintos, kötbér megfizetésére vonatkozó felszólítást kap. Ilyenkor a kérelmezők szinte kivétel nélkül arról számolnak be, hogy a kötbérkövetelést nem tartják jogosnak, mivel nem nyúltak hozzá az órához. Az irányadó jogszabályokban (a földgázellátásról szóló 2008. évi XLVII. törvény: Get, a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI: Vet.) meghatároztak egy sor fogyasztóvédelmi előírást, amelyet a szolgáltatóknak követniük kell.

A fogyasztók és vállalkozások közötti gyakori viták hátterében leginkább ezek az előírások állnak. A tapasztalatok szerint a fogyasztók a mérőórával kapcsolatos kötelezettségeiket és az

ellenőrzéssel összefüggő fontos fogyasztóvédelmi tudnivalókat nem ismerik, a szolgáltatók pedig - ahogyan az a beadványok tartalmából és a meghallgatásokon elhangzottakból kiderült - a kapcsolódó előírásokat sértik meg.

Így a fogyasztók általában nem tudnak arról, hogy a szabálytalan vételezés már azzal is megvalósulhat, ha a mérőóra megsérül vagy a plomba hiányzik.

Előfordult például, hogy a szolgáltató szabálytalan vételezés miatt támasztott négyszázezer forintos kötbér-követelést a fogyasztóval szemben, aki viszont korábban nem is tudott a mérőórával kapcsolatos bejelentési- és állagmegóvási kötelezettségéről. A kérelmében pedig maga írta le: látta ugyan, hogy évekkel ezelőtt már a plomba elvált a mérőórától, és azt mindig visszatette az órára azért, hogy az később rendelkezésre álljon, és be tudja mutatni ellenőrzéskor, ugyanakkor ezt a sérülést a szolgáltatónak elmulasztotta bejelenteni, holott ez kötelezettsége lett volna.

II. A mérőóra ellenőrzésével összefüggésben a jogszabály meghatározta, hogy a felhasználási helyen végzett ellenőrzés a felhasználó, a képviselője, meghatalmazottja vagy független tanú jelenlétében folytatható le, egyúttal az ellenőrzést végzőknek az ellenőrzés megkezdésekor egyértelművel közölniük kell a felhasználóval, képviselőjével vagy a tanúval az eljárás célját. További kötelezettség, hogy az ellenőrzést elvégzőnek fel kell kérnie az érintett, jelen lévő személyt, hogy az ellenőrzés teljes időtartama alatt tartózkodjon a helyszínen.

Megtörtént az is, hogy a beadvány szerint a fogyasztó jelenléte nélkül került sor a mérőóra ellenőrzésére, akkor, amikor éppen külföldön volt, ráadásul korábban értesítést sem kapott az ellenőrzés időpontjáról. Így az végül a független tanú jelenlétében folyt le, és a kérelmező sérelmezte, hogy ő ezt a személyt nem ismerte. Habár a rendelkezések lehetőséget adnak a szolgáltatóknak, hogy a fogyasztó jelenléte nélkül végezzék el a mérőóra ellenőrzést, azonban ilyenkor akkor járnak el helyesen, ha a rögzített előírások szerinti sorrendet betartják. Tehát nem azonnal a független tanú jelenlétében történő ellenőrzésre törekednek, hanem arra, hogy biztosítsák a felhasználó, képviselője vagy meghatalmazottja részvételét. A fogyasztóknak ugyanis méltányolható érdekük fűződik ahhoz, hogy jelen legyenek az ellenőrzésnél, mivel lehetőségük és joguk is egyben bármilyen észrevételt tenni a mérőóra-ellenőrzésről szóló jegyzőkönyvbe. Azonban a független tanú nem érdekelt és érintett az esetleges kifogások jegyzőkönyvben történő rögzítésében. Egyedül a fogyasztó érdeke a tapasztalt szabálytalanságok rögzítése, aki a szabálytalan vételezésnél viselni kénytelen annak terheit, így a súlyos kötbérfizetési kötelezettséget.

Több vita a fogyasztó és szolgáltató között pedig abból eredt, miszerint a fogyasztót fel kell kérni arra - ahogyan már említettük -, hogy végig az ellenőrzés helyén tartózkodjon. A beadványok alapján azonban ez a felkérés elmaradt, vagy ha meg is történt, a meghallgatáson arról számolt be a fogyasztó, hogy rövid időre a helyszínt elhagyta, de ezt nem rögzítették az ellenőrzésről elkészült jegyzőkönyvben. Pedig ezt szintén fel kell tüntetni az ellenőrzési eljárás eredményét rögzítő dokumentumban.

A kérelmekben ugyancsak sokszor előforduló momentum, és a fogyasztók gyakran sérelmezik, hogy az ellenőrzéskor nem hívták fel figyelmüket arra a lehetőségre, miszerint a jegyzőkönyvben rögzíthetik az eljárással összefüggő észrevételeiket. Így például azt is, hogy vitatják a szabálytalan vételezést. Ez azért jelentős, mert a szabálytalan vételezéssel összefüggő ügyekben, ha elmaradt a fogyasztó írásos észrevétele, és csupán a kérelmező aláírása szerepel a jegyzőkönyvben, a szolgáltató éppen arra hivatkozik, hogy korábban a

fogyasztó nem kifogásolta a szabálytalan vételezés tényét. Elvárható magatartás tehát, hogy külön felhívják a fogyasztókat arra a lehetőségre, hogy bármilyen észrevételüket feltüntethetik az ellenőrzés eredményét rögzítő dokumentumban.

III. A mérőóra ellenőrzéssel összefüggésben emellett jelentős számú beadvány tanúskodott arról, hogy az ellenőrzés során az órát leszerelték, azonban elmaradt még a leszerelés előtti állapotot tanúsító fénykép elkészítése vagy pedig ez megtörtént ugyan, viszont abból a fogyasztó a kötelező előírások ellenére saját példányt nem kapott.

Többször ez okozta a vitát a felek között, holott szerződészegésre történő hivatkozás esetén a bizonyítás terhe a szolgáltatón, azaz a hálózati engedélyesén van. Nem egy esetben azonban egész egyszerűen ilyen bizonyíték nem állt rendelkezésre az eljárásban vagy becsatolták, de mégsem rendelkezett kellő bizonyító erővel a fényképfelvétel elkészítésének módja miatt.

A bizonyítási kötelezettséget és a szolgáltatói érdekkört tekintve ugyanis elvárható, hogy a fényképfelvétel megfelelő minőségben készüljön el, másrészt valóban alkalmas legyen azon konkrét tény, körülmény (így például: sérülés) alátámasztására, amelyre a szolgáltató hivatkozik.

Így például az egyik, Budapesti Békéltető Testület előtti eljárásban a fogyasztói jogvitában szereplő vállalkozás kifejezetten a plomba sérülésére hivatkozott, ugyanakkor az ennek alátámasztására készült három fénykép teljes egészében csak és kizárólag szemből mutatta a mérőórát, az érintett jogi zárról pedig felvétel egyáltalán nem készült! Holott a fényképezés célja ilyen esetben éppen a sérülés bizonyítása, amely azonban a szolgáltató miatt megghiúsult.

IV. A gyakorlatban akkor kerül sor azokra az esetekre, amikor a fogyasztó jelenléte nélkül folyik az ellenőrzés, ha a mérőóra nem a kizárólagos őrzetében van, hanem például egy közös használatú helyiségben. Lényeges rendelkezés, hogy ilyenkor nem lehet hivatkozni a fogyasztó mérőórával összefüggő állagmegóvási kötelezettségére.

A beadványokban mégis többször előfordult, hogy a szolgáltatók a fenti kivételbe ütközően értelmezték a fogyasztó objektív állagmegóvási kötelezettségét és a mérőóra épségének megőrzésére vonatkozó előírásra hivatkozva követeltek kötbért.

Az egyik Budapest Békéltető Testület előtti ügyben például a fogyasztót a szolgáltató 540.000 Ft-os kötbér fizetésére szólította fel. A gázmérő nem a fogyasztó lakásában, hanem a háromlakásos sarokház pincéjében volt, további gázmérőkkel együtt, a helyiség a lakók közös használatában állt. A mérőcserekor a szolgáltató emberei sérülést tapasztaltak a mérőn, és később a független igazságügyi szakértői vizsgálat megállapította, hogy a mérőn valaki lyukat fűrt és ez méretlen gáz vételezésére tette azt alkalmassá. A fogyasztó kifogását elutasították, mert a szolgáltató szerint lényegtelen, kinek az őrzetében volt a mérőóra, minden rongálásból fakadó felelősség a fogyasztót terheli. Ezt követően fordult a Testülethez a kérelmező, ahol a szolgáltatói követelés törlésére született ajánlás. Csak akkor lett volna ugyanis helyes az objektív állagmegóvási kötelezettségre történő hivatkozás, ha a mérőóra a fogyasztó lakásában vagy kizárólag a fogyasztó által hozzáférhető más zárt helyen lett volna elhelyezve. Ilyen esetekben ugyanis nyilvánvaló, hogy csak a fogyasztó vagy a lakást használó más személy férhet a mérőhöz, tehát a fogyasztó felelőssége a mérő megromlása esetén megállapítható.

Itt azonban a gázmérőt nem kizárólag a fogyasztó által hozzáférhető helyre szerelték fel, hanem közös helyiségbe, azaz a pincébe. Ez pedig azt jelentette, hogy a házban lakó tulajdonostársak közül bárki hozzáférhetett a gázmérőkhöz és azokat megrongálhatta.

V. A plomba sérülésére ugyancsak gyakran hivatkoznak az érintett szolgáltatók a fogyasztói kérelmek tanúsága szerint, amikor kötbérfizetési igényt támasztanak. Azonban ilyenkor is érvényesül egy fontos előírás, miszerint a sérülés akkor szolgálhat erre alapul, ha a fogyasztó a jogi zárat (plombát) dokumentáltan, azonosítható módon és sérülésmentes állapotban vette át az elosztótól.

Így előfordult, a gázszolgáltató úgy próbált 390.000 Ft-os kötbér igényt érvényesíteni a fogyasztóval szemben, hogy már a felszereléskor sem volt jogi zár az eredeti mérőn - melyet ugyanazon mérőóra-ra vonatkozó 2005-ös műszaki adatlap tanúsított -, és csak tíz évvel később, egy 2015-ös ellenőrzéskor vett fel olyan jegyzőkönyvet, amelyben rögzítette az óra hiányosságát. A Budapesti Békéltető Testület eljárásában a szolgáltató így nem tudta bizonyítani azt, hogy a fogyasztó szerződést segetett, holott ezt igazolnia kellett volna.

VI. Sokszor megesik, hogy a közüzemi szolgáltató azon bizonyítási kötelezettségét sérti meg, amely a fogyasztó szerződésszegésének megtörténteire vonatkozik. Ilyenkor ugyanis a szolgáltatónak, egész pontosan: a hálózati engedélyesnek kell bizonyítania azt, hogy valóban megvalósult a szabálytalan vételezés, és hozzányúltak az órához. A fogyasztónak ugyanis - ha vitatja a szabálytalan vételezést - lehetősége van a szolgáltatót arra kérni, hogy független igazságügyi szakértő vizsgálja meg a mérőórát.

Néha az is előfordul, hogy a szolgáltató sem a fogyasztónak, később pedig a Budapesti Békéltető Testület eljárása során sem szolgáltat olyan bizonyítékot, mely állítását megalapozná, hanem csupán említés szintjén hivatkozik arra, hogy független igazságügyi szakértő vizsgálta meg a mérőórát (a szakértői vélemény csatolása azonban elmarad).

Azon szakértői vélemények, amelyeket pedig már a Testület rendelkezésére bocsátanak, nem mindig bizonyulnak az eljárásban bizonyító erejű dokumentumnak. A kimunkált gyakorlat alapján ugyanis csak és kizárólag az a szakvélemény lehet megfelelő, amelyben a megbízott minden részletre kiterjedően, körültekintően készíti el szakértői véleményét a tudomány jelenlegi állása és legjobb tudása szerint úgy, hogy a szóba jöhető valamennyi lehetséges vizsgálati eljárást és módszert alkalmazza, mindezt pedig objektív módon, részrehajlás nélkül teszi meg.

Ennek ellenére előfordul, hogy a szakértői vélemények tartalma megkérdőjelezhető. Az egyik, ezen körbe tartozó ügyben például, amelyben a szolgáltató által támasztott 540.000 Ft-os kötbér és az elvégzett szakértői vizsgálat díja képezte vita tárgyát, megállapítható volt, hogy a szakértő a sérülés lehetséges okait kutató, neki feltett valamennyi kérdésre nem adott választ. A mérőóra állapotának vizsgálatakor pedig egyáltalán nem tért ki olyan sérülésre, amelyet korábban a szolgáltató által felvett jegyzőkönyv még tartalmazott: ez a mérő tetején megtalálható horpadás volt. Ezen kívül egyáltalán nem adott magyarázatot a mérő azon hibájára (belső sérülés), amelyre a szolgáltató a békéltető testületi eljárásban hivatkozott, annak lehetséges okára nem nyilatkozott. Ezért a szóban forgó eljárásban a szakértői vélemény aggályos volt, így a hálózati engedélyes nem tudta hitelt érdemlően bizonyítani a fogyasztó szerződésszegését, vagyis azt, hogy szabálytalanul vételezett.

VII. A fenti problémák elkerülésére a **Testület azt javasolja a villamos energia és földgáz szolgáltatóknak (hálózati engedélyeseknek), hogy a mérőóra ellenőrzésekor a Budapesti Békéltető Testület 1/2016. számú ajánlásának megfelelően járjanak el, a fogyasztók pedig legyenek körültekintőek, ha a mérőórákkal kapcsolatos kötelezettségeikről van szó.**

Budapest, 2016. február 2.



Dr. Baranovszky György
elnök

Budapesti Békéltető Testület