

## **Gyakran Ismételt Kérdések**

### 1. Mi az online vitarendezési platform és hogyan működik?

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Legkésőbb 2016. január 9-től az Európai Unió összes tagállamában a fogyasztók rendelkezésére kell állnia a platformnak.

### 2. Milyen típusú viták esetén vehető igénybe az online vitarendezési platform?

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén van erre lehetőség. Tehát ha az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó az interneten keresztül vásárolt egy terméket, vagy vett igénybe szolgáltatást, és ennek kapcsán egy olyan kereskedővel támad vitája, amelynek telephelye egy másik tagállamban van (de előfordulhatnak olyan tagállami előírások is, amely alapján egy és ugyanazon tagállamból is igénybe vehetik a felek a platform eljárást).

Például ilyen eset, ha egy magyar fogyasztó német cég online boltjából vásárolt valamit, vagy „fordítva”, ha egy német tartózkodási helyű fogyasztó magyar vállalkozás webshop-jából rendelt és ezzel kapcsolatban támadt vitájuk.

### 3. Mi számít online adásvételi szerződésnek?

Olyan szerződés, amely oly módon jön létre, hogy a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy árukat. Ide tartozik az összes webshopon keresztüli vásárlás, illetve ha valaki például mobil applikációt használ vásárlásra. Ha egy szerződésben áru és szolgáltatás megrendelése egyaránt történik, az is ebbe a kategóriába tartozik.

### 4. Mi számít online szolgáltatási szerződésnek?

Olyan szerződés, amely oly módon jön létre, hogy a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg a szolgáltatást vagy szolgáltatásokat.

Ilyen lehet például, ha a fogyasztó egy fizetős ingatlanhirdetési oldalra regisztrál.

#### 5. Ki minősül fogyasztónak?

A fogyasztói online vitarendezési rendelet (OVR rendelet) alapján bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból vásárol meg árut, vagy vesz igénybe szolgáltatást.

Például ha egy fodrásként dolgozó személy a szalonja részére vásárol például hajszárítót, akkor nem fog fogyasztónak minősülni, azonban ha saját használatra megvásárol egy televíziót, akkor igen.

#### 6. Ki minősül kereskedőnek?

Bármely természetes vagy jogi személy (akár magán akár állami tulajdonú), aki vagy amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból kínál árut vagy szolgáltatást, akkor is, ha helyette vagy a nevében más személy jár el. Például egyéni vállalkozó, vagy bármilyen cég a formájától függetlenül.

#### 7. Mit érhetek el ezzel az eljárással?

Ha nem sikerül közvetlenül a kereskedővel megegyezni a megrendelt áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos vita során, akkor a platformon keresztül az alternatív vitarendezési fórumok (Magyarországon a békéltető testületek, külföldön a hasonló szervezetek, elnevezésüktől függetlenül) segítségével ingyen – külföldön adott esetben olcsón – és a bírói útnál jóval gyorsabban rendezheti ezt el. A magyarországi fórum előtti eljárás zárulhat a felek közötti egyezséggel, amely kötelező erővel bír a felekre nézve. Ha ezt nem sikerül elérni, akkor a vállalkozás alávetése esetén kötelezést tartalmazó határozattal, mely szintén kötelező erejű, ennek hiányában pedig ajánlással, amely nem köti a feleket, viszont ha a vállalkozás nem teljesíti az ajánlásban foglaltakat, a békéltető testület 60 nap elteltével nyilvánosságra hozza az adatait, az ügy leírását (a fogyasztó adatai nélkül) és az ajánlást.

#### 8. Hogyan érem el az online vitarendezési platformot?

Az Európai Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint a letelepedett online piacoknak egy linket kell elhelyezniük a honlapjukon, amely az online vitarendezési platformra mutat, a fogyasztók

számára könnyen elérhető helyen. Amennyiben a szerződéskötés e-mailben történt, a kereskedőnek az ajánlattételt tartalmazó e-mailje tartalmazza az elérhetőséget. Ezen felül megtalálható a Budapesti Békéltető Testület és az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának magyarországi szervezetének honlapján is, illetve az Európai Unió tájékoztató oldalain (mint például az Európa Önökért portál: [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_hu.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_hu.htm)).

9. Még soha nem vettem részt hasonló eljárásban. Kihez fordulhatok, ha kérdésem van az eljárással kapcsolatban?

Minden európai uniós tagállam, így Magyarország is köteles ún. online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtetni, ahol minimum két tanácsadónak kell rendelkezésre állnia, akik segítik a vitás feleket, ha az eljárással kapcsolatban kérdésük merülne fel. Ezt a feladatot hazánkban a Budapesti Békéltető Testület látja el. Elérhetőségei:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)  
Fax: 06 (1) 488 21 86  
Telefon: 06 (1) 488 21 31

A tanácsadók megválaszolják a kérelem benyújtására vagy a csatolandó dokumentumokra vonatkozó kérdéseket, illetve tájékoztatást nyújtanak a platform működésével, vagy az alternatív vitarendezési fórum eljárási szabályaival kapcsolatban. Ezekén felül általános tájékoztatás is kérhető az online vitarendezési kapcsolattartó ponttól az adott országban érvényesíthető fogyasztói jogokról.

10. Ki és hogyan nyújthat be panaszt?

Magyarországon ilyen jellegű vitarendezésre csak a fogyasztó kezdeményezésére van lehetőség. Az online vitarendezési platformon található egy elektronikus űrlap, amelyet a panasszal élőknek hiánytalanul ki kell töltenie.

11. Milyen nyelveken nyújtható be a panasz?

Az online vitarendezési platformon keresztül az Európai Unió összes hivatalos nyelvén van lehetőség a panasz benyújtására. Továbbá a platform az esetleg szükséges fordításokhoz fordítóprogramot működtet, ezért az sem jelenthet problémát, ha nem beszéli annak az országnak a hivatalos nyelvét, amelyben a kereskedő telephelye van.

12. Milyen adatokra van szükség a panasz benyújtásához?

A panasz benyújtásakor a következő információkat kell megadni az elektronikus űrlapon:

- A fogyasztó neve, e-mail címe és postai címe (ha van, akkor a képviselő neve, e-mail címe és postai címe is)
- A kereskedő neve és e-mail címe, weboldala és postai címe (ha van, akkor a képviselő neve, e-mail címe és postai címe is)
- A fogyasztó vagy képviselője által ismert nyelv vagy nyelvek
- Az ellenérdekű fél által ismert nyelv, amennyiben ez az adat rendelkezésre áll
- A panasszal érintett áru vagy szolgáltatás típusa
- Az árut vagy a szolgáltatást valamely honlapon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínálta-e fel a kereskedő és rendelte-e meg a fogyasztó.
- A megvásárolt áruk vagy szolgáltatások ára
- Az áruk vagy szolgáltatások vásárlásának időpontja
- Közvetlen kapcsolatba lépett-e a fogyasztó a kereskedővel
- Korábban már foglalkozott-e valamely alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával
- A panasz típusa
- A panasz ismertetése
- Ha ismert, akkor az az alternatív vitarendezési fórum vagy fórumok, amelyet vagy amelyeket a kereskedő köteles igénybe venni, vagy amely vagy amelyek igénybevételére elkötelezte magát.

13. Kell-e csatolnom valamilyen dokumentumot?

Érdemes a kitöltött űrlaphoz csatolni minden dokumentumot, amely alátámasztja a panaszban foglaltakat. Ezek lehetnek - a teljesség igénye nélkül – a szerződés és a panasz típusától függően az adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, jótállási jegy, a vállalkozással folytatott e-mailezés vagy levelezés, fényképek. A kérelmezőknek többféle lehetősége van ezek becsatolására, például feltölthetnek szkennelt dokumentumokat, fényképeket, vagy ha valamilyen dokumentum már eleve elektronikusán áll rendelkezésre (például számla), akkor a platformra ezeket is mind fel lehet tölteni. Ezzel annyiban gyorsítható meg az eljárás, hogy elkerülhető a későbbi hiánypótlásra felszólítás.

14. Mi történik, ha hiányosan töltöm ki a kérelmet?

A panaszt benyújtó fél kap egy értesítést a platformtól arról, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adja.

15. Mi a teendő, ha módosítani szeretném a kérelmemet?

A platformon lehetőség van arra, hogy elektronikus űrlap vázlatát a fogyasztó elmentse, és később vissza tud lépni, illetve tudja szerkeszteni az űrlapot, mielőtt elküldené.

16. Van bármilyen teendőm, mielőtt igénybe veszem az online vitarendezési platformot?

Elsőként mindenképpen meg kell próbálni közvetlenül a kereskedővel rendezni a vitás kérdést, mivel az alternatív vitarendezési fórumok ezt előzetes eljárási feltételként szabhatják, amelyet a fogyasztónak valahogy bizonyítania is kell tudni, hogy ezt megtette. (Online viták esetén kézenfekvő az e-mail-t választani a kereskedővel való kapcsolattartásra.) A Budapesti Békéltető Testület eljárásában szerepel ez az előzetes feltétel, más tagállam alternatív vitarendezési fórumainak eljárási szabályairól pedig az ország online vitarendezési kapcsolattartó pontjainál lehet érdeklődni.

17. Mik azok az alternatív vitarendezési fórumok?

Bármely olyan szerv – elnevezésétől függetlenül –, amely tartós alapon jött létre, jogviták alternatív vitarendezési eljárással történő (tehát nem bírói úton) rendezésével foglalkozik, és amely a vonatkozó hatósági jegyzékben szerepel. Magyarországon a békéltető testületek feladata az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatása fogyasztó és kereskedő közötti vitákban.

18. Hogyan kerül a kérelmem a ténylegesen eljáró fórum elé? Van bármilyen egyéb teendő ezzel kapcsolatban?

A panasz benyújtását követően az online vitarendezési platform azonnal továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintett feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron el fog járni a közöttük fennálló ügyben. Azokról a fórumokról, amelyek eljárhatnak az esetükben, a platform tájékoztatja a feleket. Amint megszületik a megállapodás, az online vitarendezési platform továbbítja a panaszt ehhez a fórumhoz. Ha a feleknek nem sikerül ebben 30 napon belül megegyezni, vagy ha a platform nem tud a benyújtott adatok alapján egy olyan alternatív vitarendezési fórumot sem azonosítani, amelynek hatásköre van eljárni, nincs mód a panasz további feldolgozására. Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos illetékességgel 2015. szeptember 11-től a határon átnyúló online fogyasztói jogviták elbírálására. Eljárási szabályaink szerint az előbb jelzett dátumtól a magyar kereskedő nem utasíthatja vissza az eljárást, sőt, együttműködési kötelezettsége van.

19. Mi alapján határozza meg a platform az alternatív vitarendezési fórumot?

A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendezési fórumokat a platform az űrlapon megadott lakóhely/tartózkodási hely alapján, és a vitához kapcsolódó ágazat alapján határozza meg. Azért fontosak ezek az adatok, mert ugyan Magyarországon egyetlen alternatív vitarendezési platformnak – a Budapesti Békéltető Testületnek – van kizárólagos illetékessége a határon átnyúló online fogyasztói jogvitákban, ám más uniós országokban eltérő lehet a rendszer. Például Németországban külön fórumok foglalkoznak a járműjavítás, ruhatisztítás és más gazdasági ágazatok területén (építőipar, rádió- és televízió stb.) felmerült vitákkal.

20. Magyarországon melyik szerv járhat el az ügyekben?

Magyarországon kizárólag a Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

21. Van-e bármilyen költsége az eljárásnak?

A Magyarországon kizárólagos illetékességű Budapesti Békéltető Testület eljárása ingyenes. Amennyiben fontolóra veszi, hogy más tagállam alternatív vitarendezési fórumában állapodik meg a kereskedővel, mindenképpen kérjen erre vonatkozó információt az adott tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontjától erre vonatkozóan. Mindemellett, bár jogszabály szerint a fogyasztótól maximum névleges díj kérhető, ez esetenként elérheti az 50-100 eurót vagy meg is haladhatja. Amikor már egy alternatív vitarendezési fórum elé kerül a panasz, a fórum kötelezően tájékoztatja a feleket – eljárási szabályai mellett – az eljárás költségeiről is, de érdemes már a fórum kiválasztása előtt érdeklődni erről.

22. Mi a teendő akkor, ha valamilyen okból más tagállam alternatív vitarendezési fóruma elé került az ügyem és nem beszélem az ország nyelvét?

A fogyasztónak semmi különösebb teendője nincs ilyen esetekben, mert az online vitarendezési platform biztosítja az eljáráshoz szükséges fordításokat, ilyen jellegű probléma miatt a fogyasztónak semmilyen problémája nem származhat ebből az eljárás során.

23. Kötelező személyesen megjelenni az eljárás során?

Nem, az ilyen típusú ügyekben általában írásbeli az eljárás. Csak akkor van rá mód, hogy az eljárás során a fórum kötelezze a feleket a személyes megjelenésre, ha a fórumra vonatkozó előírások ezt lehetővé teszik és a felek is beleegyeznek.

24. Mennyi időt vesz igénybe az eljárás?

Az eljárás maximum 90 napot vehet igénybe onnantól kezdve, hogy a kérelem hiánytalanul beérkezett. Ez az időtartam az Európai Unió egyik tagállamában sem lehet hosszabb.

25. Ha nem sikerült az online vitarendezés során megoldást találni a jogvitára, milyen egyéb lehetőségem van?

Attól, hogy egy fogyasztó részt vesz az online vitarendezési eljárásban, még nem veszíti el a jogát arra nézve, hogy az eljárás sikertelensége esetén más jogi eszközöket vegyen igénybe követelése érvényesítéséhez.

Kérheti például bíróságtól európai fizetési meghagyás kibocsátását, amelyhez egy formanyomtatványt kell kitölteni. Hiánytalan kitöltés esetén a bíróság 30 napon belül kibocsátja a fizetési meghagyást. A kibocsátás után a kötelezettnek 30 nap áll rendelkezésére, hogy vitassa a követelést, egyébként végrehajthatóvá válik. Ha vitatja a követelést, akkor pedig per formájában folytatódik az eljárás. Ha a fogyasztó úgy dönt, választhatja rögtön a peres utat is, amelyet a bírósághoz benyújtott keresetlevéllel tud megindítani. Kérés esetén ezekről a lehetőségekről az online vitarendezési kapcsolattartó pontok tájékoztatják a fogyasztót.

## **Frequently Asked Questions**

1. *What is the online dispute resolution platform and how does it work?*

The European Commission has established a webpage where consumers can register, and after that they have the possibility to resolve their disputes related to online shopping through this webpage by filling in an online form, and they can avoid court action procedure. Thus consumers are able to exercise their rights without being hindered by (for example) the distance.

9th January 2016 is the latest date for all European Union member states to make the platform available to the consumers.

2. *In what kind of disputes can I use the online dispute resolution platform?*

The online dispute resolution platform is established to solve cross-border consumer disputes related to online sales or service contracts. I.e. if a consumer, who has a place of residence in the European Union, buys a product or orders a service on the internet and a dispute is arisen from this contractual relationship between him and the trader who has premises in another member state, the online dispute resolution platform can be used to solve the situation (in some of the member states the procedure of the platform may be used by parties from the same country).

For instance, if a Hungarian consumer bought something from a webshop of a German trader, or vice versa, if a consumer with a German place of residence ordered something from a Hungarian webshop and a dispute arose from this purchase.

3. *What is an online sales contract?*

Such a sales contract where the trader, or the trader's intermediary, has offered goods on a website or by other electronic means and the consumer has ordered such goods on that website or by other electronic means. This includes all the purchases from webshops as well as if someone uses mobile application for shopping. If both goods and services included in a contract, it also falls into this category.

4. *What is an online service contract?*



Such a service contract where the trader, or the trader's intermediary, has offered services on a website or by other electronic means and the consumer has ordered such service or services on that website or by other electronic means.

This can be for instance, if a consumer registers to a real estate advertisement webpage where he has to pay for the service.

5. Who is a consumer?

According to EU regulation on online dispute resolution (ODR regulation), any natural person who is buying goods or services for purposes which are outside his trade, business, craft or profession.

For instance, if a hairdresser buys a hair dryer that she uses in her salon, she is not considered to be a consumer, but if she buys a television for personal use, she is a consumer regarding this purchase.

6. Who is a trader?

Any natural persons, or any legal person (either privately owned or privately owned), who is offering goods or services, including through any person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession, for example a sole trader or any kind of companies regardless of their form.

7. What can I gain with this procedure?

If a consumer cannot solve the dispute arising from an online sales or service contract directly with the trader, the dispute still can be solved through the platform with the alternative dispute resolution entities. The procedure is free of charge or much cheaper and faster than a court action. The procedure of the Hungarian forum can end with a settlement between the parties that has binding force. If the parties cannot reach a settlement, the forum is entitled to issue obligatory decision if the trader committed itself to the decision of the forum which has also binding force. If there is no settlement and no obligatory decision at the end of the procedure, the forum issues a recommendation which has no binding force but if the trader does not fulfill the recommendation, the arbitration board is entitled to publish the particulars of the trader, the description of the case (without the particulars of the consumer) and the recommendation after 60 days of its non-fulfillment.

8. How can I reach the online dispute resolution platform?

The link of the online dispute resolution platform is available from several web pages. Traders established within the European Union engaging in online sales or service contracts and online marketplaces established within the EU shall provide a link on their websites that leads the consumers to the online dispute resolution platform. This link shall be easily

accessible. If the contract was concluded in e-mail, the trader's e-mail about the offer must contain this link. Besides that the link is also can be found on the homepage of the Arbitration Board of Budapest and also on the homepage of the Hungarian member of the European Consumer Centres Network, as well as on the informant pages of the European Union (for instance on the 'Your Europe' portal: [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_en.htm)).

*9. I have never participated in a procedure like this before. Where can I inquire about the procedural rules or consumer rights?*

Each member state of the European Union, so also Hungary shall designate and operate an online dispute resolution contact point that shall host at least two online dispute resolution advisors who help the parties concerned by a dispute, if they have any questions related to the procedure. The advisors answer the questions about the submission of the request or the documents that shall be attached. They also inform the parties about the operation of the platform or the procedural rules of the alternative dispute resolution entity. Besides that the online dispute resolution contact point also provides general information about the consumer rights that can be exercised in their home country. In Hungary, the Arbitration Board of Budapest fulfills these tasks. Contact:

Hungary, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Postal address: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail address: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: 06 (1) 488 21 86

Phone: 06 (1) 488 21 31

*10. Who can submit a claim and how?*

In Hungary the arbitration in consumer cases can only be launched by the request of the consumer. In order to submit a claim to the online dispute resolution platform, the complainant party shall completely fill in an electronic complaint form.

*11. In what languages can I submit a claim?*

Consumers can submit their complaints in all official EU languages through the online dispute resolution platform. Additionally, the platform uses a translator to the necessary translations, so consumers cannot have any problem for the reason that they do not speak the language of that country where the trader has premises.

*12. What information do I have to provide when I submit a complaint?*

Consumers shall provide the following information on the electronic complaint form:

- The name, geographical address and e-mail address of the consumer (if he has a representative, the representative's name, geographical address and e-mail address as well)
- The name, geographical address and e-mail address of the trader (if he has a representative, the representative's name, geographical address and e-mail address as well)
- The language or languages of the consumer or his representative
- The language or languages of the respondent party, if known
- The type of good or service to which the complaint relates
- Whether the good or service was offered by the trader and ordered by the consumer on a website or by other electronic means.
- The price of the good or service purchased
- The date on which the consumer purchased the good or service
- Whether the consumer has made direct contact with the trader
- Whether the dispute is being or has previously been considered by an alternative dispute resolution entity or by a court
- The type of the complaint
- The description of the complaint
- If known, the alternative dispute resolution entities the trader is obliged to or has committed to use.

13. Shall I attach documents to my request?

It is worth attaching all the documents that prove the facts claimed in the request. These can be – non-exhaustively – depending on the type of the contract and the complaint: the sales or service contract, the warranty, the e-mailing or correspondence with the trader or photos. Complainant has several opportunities to attach these documents, for example they can upload scanned documents, photos (e.g. in jpg. format) or if they have e.g. word documents of pdf (for example an invoice sent in e-mail), these can be also uploaded to the platform. This can make the procedure faster because there will be no need for providing the deficient documents during the procedure of the alternative dispute resolution entity.

14. What happens if my complaint is not completely filled in?

If the complaint form has not been fully completed, the consumer will be warned that the complaint cannot be processed further, unless the missing information is provided.

15. What happens if I would like to modify my complaint?

Consumers are able to save the draft of the electronic complaint form on the online dispute resolution platform. This draft is accessible and editable by the consumer prior to the submission of the complete electronic complaint form.

16. Do I have anything to do before I use the alternative dispute resolution platform?

At first, consumers should attempt to resolve the dispute directly with the trader in any case because the alternative dispute resolution entities can set this condition in their procedural rules. Consumers also have to be able to prove this attempt. (In case of online disputes, e-mailing is the most obvious solution for contacting the trader, but it is also possible by other means, e.g. by post, fax etc.) The procedural rules of the Arbitration Board of Budapest contain this preliminary rule. Regarding the procedural rules of alternative dispute resolution entities in other member states, you can inquire at the online dispute resolution contact points of the concerned member state.

*17. What can be an alternative dispute resolution entity?*

Any organization or body - however named - which is established on a durable basis and offers the resolution of a dispute through an alternative dispute resolution procedure (that is not a court action procedure) and that is listed in the register of the authorities. In Hungary, the arbitration boards are responsible to proceed in disputes between a consumer and a trader.

*18. How does my request get in front of the alternative dispute resolution entity that actually proceeds? Do I have any further role related to this?*

Following the receipt of the request, the online dispute resolution platform forwards it to the respondent party without delay. After that the affected parties have to agree on the alternative dispute resolution entity that will proceed in their case. The platform informs the parties about the entities that have the competence to proceed. As soon as the parties agree, the online dispute resolution platform forwards the request to this entity. If the parties fail to agree within 30 days, or the platform cannot identify an alternative dispute resolution entity that has the competence to proceed, the request cannot be processed further. In Hungary, the Arbitration Board of Budapest has exclusive competence. According to its procedural rules, the trader cannot refuse the procedure; moreover traders are obliged to cooperate during the procedure.

*19. How does the platform determine the alternative dispute resolution entity?*

The platform determines the alternative dispute resolution entities that have scope of authority and competence based on the place of habitation/place of residence provided in the complaint and based on the sector related to the debate. Although in Hungary, there is only one competent alternative dispute resolution entity – the Arbitration Board of Budapest – in online cross-border consumer cases but other EU member states may have different system. For instance, in Germany there are separate forums in the field of vehicle repair, cleaning of textiles and other trades (building trade, radio and television etc.), that is why it is important to provide the above data to the platform.

20. Which body has the competence to proceed in online cross-border consumer cases in Hungary?

In Hungary the Arbitration Board of Budapest has exclusive competence to act in online cross-border disputes related to sales or service contract concluded by a consumer and a trader.

21. Does the procedure have any expense?

The procedure of the Arbitration Board of Budapest that has exclusive competence in Hungary is free of charge. If you take into consideration that you agree with the trader on an alternative dispute resolution entity of another member state, consult with the alternative dispute resolution contact point of that country about this issue anyway. All in all, consumers can only be obliged to pay nominal fee but this fee can be 50-100 Euros or more in some countries. As long as an alternative dispute resolution entity receives a complaint, it informs the parties of its procedural rules and, if applicable, of the costs of the dispute resolution procedure but it is worth inquiring about the costs before choosing an alternative dispute resolution entity.

22. What should I do if my case is got in front of an alternative dispute resolution forum of another member state for some reason and I do not speak the official language of that country?

Consumers do not have any special task in this kind of cases because the online dispute resolution platform provides the necessary translations during the procedure. Consumers can not have any problem for this reason.

23. Is it obligatory to appear personally during the procedure?

No, the procedure is usually based on written documents in this kind of cases. Personal appearance can be obligatory only if the legal rules relating to the forum include this possibility and the parties also agree. The forum is only able to oblige the parties to appear personally, if the procedural rules contain this possibility and both parties agree.

24. How long does the procedure take?

The outcome of the procedure has to be made available within a period of 90 days from the day on which the alternative dispute resolution entity received the completely filled request form. This period cannot be longer in any member state of the European Union.

25. What other possibilities do I have if my dispute fails to be resolved during the online dispute resolution procedure?

Consumers who participate in the online dispute resolution procedure will not be deprived of their right to take other legal measures (such as European payment order procedure, or court action) to enforce their claims if the online dispute resolution procedure does not solve the dispute.

For instance, consumers have the possibility to launch European order for payment procedure in a court by filling in a standardized form. If the form has no deficiency, the court issues the payment order within 30 days. After that the obligor has 30 days to dispute the demand, otherwise it becomes executable. If he disputes the demand, the procedure continues as a court action. Consumers also can choose the court action at the first place as well which can be launched with a statement of claim. The online dispute resolution contact points provide information to the consumer about these opportunities.