

Jegyzőkönyv
PMBT-3/9289/2013. számú ügy

Készült: 2013. december 21-én 12.00 órakor a fent jelölt számú ügyben eljáró Tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331. szám alatti tárgyalójában.

Jelen vannak:

- Dr. Kelecsényi Livia, az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja,
- [Fogyasztó neve] fogyasztó képviselőjében [Meghatalmazott neve] a csatolt meghatalmazással,

Nem jelent meg:

- A DMRV Zrt. vállalkozás.

Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja. Megállapítja, hogy a Békéltető Testület a meghallgatás 2013. december 21. 12:00 órai időpontjáról a Feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben a Békéltető Testület Elnöke a Vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék a Fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a Vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A Békéltető Testület Elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban: Fgytv. – 25. § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki dr. Kelecsényi Livia személyében.

Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy a Tanács ülésén a Vállalkozás képviselője nem jelent meg. A Vállalkozás a Békéltető Testületnek írt, 2013.12.18-án kelt bejelentésében akként nyilatkozott, hogy a meghallgatáson szabadságolások és tárgyalási ütközés miatt nem tudnak megjeleni. A Vállalkozás válasziratában bejelentette, hogy az Eljáró Tanács döntését kötelezőként nem fogadják el. A Fogyasztó az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogást nem támaszt.

Az Eljáró Tanács kéri a Fogyasztót, hogy röviden foglalja össze a Vállalkozással szembeni panaszát.

A Fogyasztó előadja, hogy a panaszbeadványában foglaltakat fenntartja. 2013. júliusban kapta kézhez a Vállalkozás 2012. októbere és 2013. áprilisa közötti időszak fogyasztása alapján készült, 104.369,- Ft összegű számláját. A szokásos átlagfogyasztásuk évek óta ezen vízmennyiség harmada, havi kb. 10 m³. Személyesen felkereste az ügyfélszolgálatot reklamációjával, majd miután ez nem vezetett sikerre, 2013. július 19-én írásban is bejelentette panaszát. Az ezt követő időszakban, 2013. júliustól-októberig figyelték a fogyasztásukat, mely ismét a havi 10 m³ volt. A túlfogyasztás oka felderítése érdekében több levelet is váltottak a Vállalkozással. Mivel nem találták meg a hibát, a szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötöttek, melynek azóta is eleget tesznek.

2013. októberében, a kerti csap téli lezárását követően azonban kiderült, hogy mi okozta a

korábbi nagy fogyasztást: a kerti csap téli-nyári elzárója meghibásodott, melyet vízszelő állapított meg. Kiásták a kb. másfél méter mélyen lévő és csak egy csövön át elérhető téli elzárót. Az elzáró a téli állásában nem zárt tökéletesen, a vizet a földbe engedte. A korábbi túlfogyasztás időszakában, 2012. telén is ez a hiba okozta a vízfolyást: melyet akkor azért nem vehettek észre, mert a szivárgás nagyon mélyen volt, a kerti csap körül kövek vannak és alatta geotextil. Idén októberben úgy vették észre a szivárgást, hogy a kutya kikaparta a követ, egy részen elszakadt a geotextil, épp nagy szárazság volt, így tűnt fel ott a nedvesedés.

A szerelő úgy oldotta meg a csöpögést, hogy lekötötte a csapot, a javítást a hetekben tervezik. Az általa elmondottakat tanúsítja a biztosító képviselője által 2013.10.11. napján készített kárfelvételi jegyzőkönyv is.

A Fogyasztó kérelemmel élt a Vállalkozás felé, hogy mind a 2013. októberében, a hiba megszüntetéséig bekövetkezett vízfolyás, mind pedig a 2012. tele során, ugyanezen hiba miatt bekövetkezett vízfolyás tekintetében tekintsenek el a csatornahasználati díjtól. A Vállalkozás azonban csak a 2013. októberi, rövid időszakban fennálló vízfolyás tekintetében engedte el a díjat, a korábbi elfolyás tekintetében nem. Személyes reklamációjakor azt mondták, hogy a korábbi időszak vonatkozásában azért nem tekinthetnek el a csatornadíj megfizetésétől, mivel 2013. április elején óracseré történt, és akkor lett volna lehetősége az óraállítás ismeretében reklamálni.

A Fogyasztó előadja, hogy Pomázon magas a talajvíz, a vízóra aknába is folyamatosan áll. Az óracseréhez a megjelent szakembereknek is először ki kellett az aknából a vizet szivattyúzniuk. Amint megérkezett a Vállalkozás számlája és rádöbent a magas fogyasztásra, haladéktalanul jelezte kifogását.

A Fogyasztó Vállalkozással szembeni igénye az, hogy a kérdéses időszakban történt túlfogyasztás miatt keletkezett kb. 48.000,- Ft összegű csatornadíj-követelését engedje el, és a rejtett hiba miatti vízfogyasztást is a vonatkozó 58/2013. Korm. rendeletben foglaltak szerint, a korábbi átlagfogyasztás alapján korrigálják.

Az Eljáró Tanács röviden ismerteti a Vállalkozás 2013.12.04-én kelt válasziratában foglaltakat, mely másolati példányban postázásra került a Fogyasztó részére. A Vállalkozás hivatkozik arra, hogy 2012.10.05-én kárbejelentést tett a Fogyasztó, a kár rendezésére 2012.10.11-én került sor. A meghibásodás időszakában nem volt jelentősen megnövekedett vízfogyasztás, így nem áll módjukban csatorna, ill. vízterhelési díjat jóváírni. 2013. októberében vízfolyásra vonatkozó kérelmet nyújtott be a Fogyasztó, mely során 36 m³ csatorna- és vízdíjat írtak jóvá részére. A Fogyasztó ugyanakkor ismételten kérte a 2012.10.14-2013.04.03 időszakra vonatkozó mérséklést is. Ezen időszakra azonban azért nem tudnak részére jóváírást adni, mivel nem került bejelentésre meghibásodás, továbbá a hiba keletkezésének helyét ellenőrizhető módon be kell mutatni és számlával igazolni. A kérdéses időszakra vonatkozóan a Fogyasztó nem bizonyított számlával meghibásodást.

Az Eljáró Tanács az ülést bezárja.

Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-3/9289/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve és címe], képv.: [Meghatalmazott neve] fogyasztónak a DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt. (2600 Vác, Kodály Zoltán út 3.), mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében a következő ajánlást teszi:

Az Eljáró Tanács azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy vizsgálja felül eddigi álláspontját és a Fogyasztóval szemben a 2012.10.14-2013.04.03-ig terjedő időszakra kiszámlázott csatornadíj követelésétől az 58/2013. (II. 27.) Kormányrendelet 63. § (6) bekezdésében

foglaltak figyelembevételével tekintsen el.

Ugyanezen időszakra a Fogyasztónak kiszámlázott vízdíj követelését pedig – tekintettel arra, hogy a meghibásodást rejtett hiba okozta – a kormányrendelet 67. §. (10) bekezdésében foglaltak szerint állapítsa meg, azaz a meghibásodási időszakban elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként.

A Vállalkozás 15 napon belül tájékoztassa írásban a Fogyasztót a döntéséről.

Indoklás

Az Eljáró Tanács a rendelkezésére álló iratok, a Felek nyilatkozatai alapján az alábbi álláspontra helyezkedett.

A Fogyasztó 2013. júliusában, a Vállalkozás 2012.10.15-2013.06.06. közötti időszak fogyasztása alapján készült számlája indokolatlan magas összege vonatkozásában annak kézhezvételét követően haladéktalanul jelezte kifogását a Vállalkozásnak. A kiugró fogyasztást okozó hibát nem találták meg, a fogyasztásuk pedig ismét a szokott kb. havi 10 m³ volt, így nem tudtak ezen időszak vonatkozásában konkrét meghibásodást bejelenteni, annak helyét bemutatni és a javítást számlával ellenőrizni. A Fogyasztó így részletfizetési megállapodást kötött a Vállalkozással a tartozása kifizetése érdekében. 2013. októberében, a kerti csap téliesítését követően figyeltek fel a vízfolyásra, melyet szakemberrel feltártak, a hibát megszüntették. A kárt a biztosítónak is bejelentették, a helyszínen fényképek, videofelvétel is készültek. Ekkor derült ki az is, hogy ugyanezen meghibásodás – a kerti csap elzárója szivárgása - okozhatta a korábbi téli időszak magas vízfogyasztását is, mely hibát – természeténél fogva nyáron, a magas számla kézhezvételekor nem találhattak.

A Fogyasztó a Vállalkozás által hiányolt hibabejelentésnek, a hiba keletkezése helyének bemutatásának, a javítás számlával igazolásának nem tudott eleget tenni a számla reklamációjakor, hiszen a meghibásodás oka csak 2013. októberében derült ki. Ez a hiba 2013. októberében megfelelően feltárássra és dokumentálásra került.

Az Eljáró Tanács döntésénél figyelemmel volt a hiba rejtett voltára, mivel a szivárgás a talajban kb. 1,5 méter mélyen, geotextillel és kövekkel fedett felszín alatt történt, továbbá a nyári időszakban nem jelentkezett.

Az 58/2013. (II.27.) Korm. rendelet 63. § (6) bekezdése c) pontja szerint *„Nem vehető figyelembe a szennyvíz mennyiségének meghatározásánál:*

c) az a vízmennyiség, amely a házi ivóvízhálózat, illetve a csatlakozó hálózat meghibásodása következtében a környezetben elszivárgott, ”

A hivatkozott rendelet 67.§ (10) bekezdése értelmében szerint *„ A házi ivóvízhálózat - a felhasználó által nem ellenőrizhető vagy nem karbantartható helyen történő - meghibásodásakor a meghibásodási időszakban elfogyasztott ivóvíz mennyiségét a meghibásodás bejelentését megelőző utolsó mérőleolvasás időpontját megelőző 12 hónap összes fogyasztásából az egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás időtartama alatt eltelt napok száma szorzataként kell meghatározni. ”*

A fentiekre tekintettel az Eljáró Tanács az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy a Vállalkozás az eljárás folyamán együttműködő volt.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (2) bekezdése alapján a Tanács határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (1) bekezdése szerint a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Az ügyben döntésként megfogalmazott ajánlást a Pest Megyei Békéltető Testület mindkét félnek postán megküldi.

Kmf.

dr. Kelecsényi Livia
az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja