

**Jegyzőkönyv**  
**PMBT-3/8888/2013. számú ügy**

**Készült:** 2013. március 11-én 9.00 órakor a fent jelölt számú ügyben eljáró tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. szám alatti tárgyalójában.

**Jelen vannak:**

- Szép Gábor – az Eljáró Tanács elnöke
- Fischer Gábor – az Eljáró Tanács tagja
- Dr. Kovács Norbert – az Eljáró Tanács tagja
- [Fogyasztó neve] Fogyasztó

**Nem jelent meg:**

- Tigáz Zrt. – Vállalkozás

**Az eljáró tanács elnöke az ülést megnyitja.** Megállapítja, hogy a Panaszos igen, míg a Vállalkozás, illetve annak képviselője nem jelent meg a meghallgatáson. [Fogyasztó neve] személyazonosságát igazolja, az eljáró tanács tagjaival szemben kifogás nem merült fel.

Ezek után az eljáró tanács elnöke röviden ismerteti az iratokat.

A Fogyasztó előadása szerint [Ingatlan címe] szám alatt álló ingatlanján Vállalkozás a magánterületen található fogyasztásmérőt, pontosabban annak nyomákszabályozóját – díjtartozás miatt – úgy kapcsolta le, hogy a kikapcsolásról előzetesen nem egyeztetett vele, ezért a kikapcsolás időpontjában lehetősége sem volt jelen lenni. A Fogyasztó kiemeli, hogy a fogyasztásmérő zárt dobozban, magánterületen található, ezért megítélése szerint a Vállalkozás eljárása jogszabálysértő. A Fogyasztó a díjtartozás tényét nem vitatja, azonban elmondta, hogy azt néhány nappal később rendezte, illetve hangsúlyozza, hogy amennyiben a Vállalkozás nevében eljáró szakember vele a kikapcsolásról egyeztetett volna, úgy ő azt lehetővé teszi. Fogyasztó álláspontja szerint Vállalkozás jogszabálysértő módon járt el, ezért kéri a ki- és visszakapcsolási díj visszatérítését. Fogyasztó színes, nagyméretű fényképeket mutatott be eljáró tanács felé, melyek tanúsága szerint a fogyasztásmérő a Fogyasztó tulajdonában lévő ingatlan kertjében, a kerítés közelében, de nem közvetlen közelében helyezkedik el, a kerítésre merőlegesen. Fogyasztó fényképet mutatott be arról is, hogy kerítését a fogyasztásmérő közelében, alul megbontották.

Fogyasztó előadja továbbá, illetve mellékletekkel igazolja, hogy Vállalkozással panasza ügyében hosszas levelezést folytatott, azonban Vállalkozás hibáját, illetve az ingatlanra történő illegális behatolást nem ismerte el. Fogyasztó megítélése szerint panaszára nem kapott kielégítő választ, mindezek figyelembevételével úgy gondolja, hogy panasza megalapozott, és Vállalkozás jogtalanul számlázott felé ki- és visszakapcsolási díjat.

A Vállalkozás 2013. január 15-én részletes válasziratot terjesztett elő. Ebben előadja, hogy 2012. 09. 17-én a Fogyasztóval szemben 314.096 Ft lejárt (2012. 06. 29-i fizetési határidejű) tartozást tartott nyilván. Vállalkozás hivatkozik a 2008. évi XL. törvény (GET) módosítására, melynek értelmében 60 nap után – meghatározott feltételek teljesülése esetén – a Fogyasztót kikapcsolhatják a szolgáltatásból.

Vállalkozás előadása szerint Fogyasztó részére megküldött térítvényes felszólító levelük a postára „nem kereste” jelzéssel jött vissza. Mivel a levélben szerepelnek a kikapcsolás lehetséges időpontjai

(5 lehetséges időpontot adnak meg), a kikapcsolást végző szerelő telefonon külön nem egyezett a fogyasztókkal.

Vállalkozás a felhasználási helyen tanúsított szerelői magatartással kapcsolatban a következőket adta elő: „szerelő kollégáink elmondása szerint a lakáshoz érve dudáltak. A lakásból 10-15 perc elteltével sem jött ki senki. Ezek után szerelő kollégáink a fogyasztási helyen felszerelt nyomásszabályozót közterületről, jól hozzáférhető helyen ki tudták kapcsolni... Szerelő kollégáink a kerítésen belülre, magánterületre nem mentek be. A fogyasztási helyen lévő drótkerítést nem rongálták meg. A sérülés már a kikapcsolás előtt, korábban keletkezhetett, sőt szerelő kollégánk karja és önmaga sem fér be a vezetékig, a fotón látható nyíláson. Hiszen a kerítésen lévő sérülés, lyuk és a vezeték közötti távolság hossza a fotó alapján kb. 70-90 cm (vezeték és a lyukat vízszintesen nézve). A csőtől még kb. 30-40 cm-re függőlegesen haladva vízszintesen van elhelyezve a nyomásszabályozó, mellette pedig kb. 10-20 cm-re a gázmérő, amin sárga színű jogi zár látható, található.”

Vállalkozás mindezek alapján úgy véli, hogy mindenben a jogszabályok szerint járt el, a felszámított ki- és visszakapcsolási díjtól ezért eltekinteni nem kíván.

Vállalkozás indítványozta, hogy az eljáró tanács az eljárást az Fgytv. 31. § (3) bekezdés d) pontja alapján szüntesse meg.

Vállalkozás nyilatkozott továbbá arról, hogy az eljáró tanács döntését kötelezéseként nem fogadja el.

Ezután az eljáró tanács elnöke a meghallgatást lezárta.

### Ajánlás

**A Pest Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a PMBT-3/8888/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve] Fogyasztónak a Tigáz Zrt. (4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184.) mint Vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében a következő ajánlást teszi:**

***Felhívja a Vállalkozást, hogy a Fogyasztóval szemben érvényesített ki- és visszakapcsolási díjtól tekintszen el, azt – a döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül – térítse vissza.***

### I n d o k o l á s

Eljáró tanács megalapozottnak találta Vállalkozás azon érvelését, hogy a jelenleg érvényben lévő jogszabályok lehetőséget biztosítottak számára, hogy a kikapcsolást – szintén a vonatkozó előírások betartásával – kezdeményezze elosztónál.

Mindezek alapján az eljáró tanácsnak azt kellett megvizsgálnia, hogy maga a kikapcsolás végrehajtásának módja jogszerű volt-e, az kárt okozott-e, továbbá valós lehet-e Vállalkozás azon állítása, hogy a kikapcsolást a Tigáz DSO Kft. – a Fogyasztó távollétében – közterületről végezte el.

Az eljáró tanács azt megítélni, hogy a Tigáz DSO Kft. munkatársai valóban megrongálták-e Fogyasztó kerítését vagy sem, megalapozottnak nem tudta, azonban fontos az ügy megítélése szempontjából Vállalkozás e tekintetben tett nyilatkozata, mely szerint: „a fogyasztási helyen lévő drótkerítést nem rongálták meg. A sérülés már a kikapcsolás előtt, korábban keletkezhetett, sőt szerelő kollégánk karja és önmaga sem fér be a vezetékig, a fotón látható nyíláson. Hiszen a kerítésen lévő sérülés, lyuk és a vezeték közötti távolság hossza a fotó alapján kb. 70-90 cm (vezeték és a lyukat vízszintesen nézve). A csőtől még kb. 30-40 cm-re függőlegesen haladva vízszintesen van elhelyezve a nyomásszabályozó, mellette pedig kb. 10-20 cm-re a gázmérő, amin sárga színű jogi zár látható, található.”

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (Vhr.) 11. § (2) bekezdése:

„A földgázelosztó a földgázkereskedőnek a GET 29. § (3) bekezdésében előírt feltételek szerint történő írásbeli kezdeményezésére – a GET 29. § (4) bekezdésében foglaltakat figyelembe véve – köteles a felhasználót a földgázellátásból kikapcsolni, a kikapcsolás időpontjában leolvasott mérőállást jegyzőkönyvben rögzíteni, valamint a jegyzőkönyv egy példányát a felhasználónak átadni. A fogyasztásmérő állásról köteles a földgázkereskedőt 3 munkanapon belül tájékoztatni. A kikapcsolás földgázelosztónak felróható okból történő elmaradásából vagy késedelméből eredő földgázfogyasztás következtében keletkező kárt a földgázelosztó viseli.”

(6) bekezdése:

„A földgázelosztó a GET 16. § (1) bekezdés c) pont cb) alpontja szerinti esetben a szolgáltatás folytatásának megtagadását megelőzően az üzletszabályzata szerint saját maga vagy a felhasználót ellátó földgázkereskedő kezdeményezésére tertivevényes levélben szólítja fel a felhasználót az üzletszabályzatban részletezett kötelezettségek teljesítésére, és egyúttal tájékoztatja a földgázkereskedőt a levél kiküldéséről. A felszólító levélnek tartalmaznia kell a kötelezettségek teljesítésére nyitva álló határidőt és a teljesítés elmaradásának jogkövetkezményeit, a kikapcsolás és a visszakapcsolás feltételeit, valamint azok költségét is.”

(9) bekezdése:

„A földgázelosztó kizárólag a neki felróható okból történő jogellenes kikapcsolásból eredő károkért felel, köteles a földgázelosztó üzletszabályzatában meghatározott kötbért a felhasználónak megfizetni.”

25. § (1) bekezdése:

„A lakossági fogyasztónak a földgázkereskedő által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót előre értesítette. Az értesítésben a földgázelosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást végre kívánja hajtani. Az értesítésnek – a földgázkereskedő által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összezszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt.”

Az elosztó Üzletszabályzata 6. h. i) pontja értelmében, amennyiben a rendszerhasználó távollétében a felhasználási helyen a kikapcsolást nem lehet végrehajtani, akkor a földgázelosztó a felhasználó további előzetes értesítése nélkül kezdeményezi a felhasználási helyen kívüli kikapcsolást (vezetéklevágással).

Fentiek figyelembe vételével – a színes fényképeket alaposan megvizsgálva – tekintettel arra a tényre, hogy a nyomásszabályozó a kerítéstől közel egy méterre, a kerítésre merőlegesen egy dobozban található, eljáró tanács arra a következtetésre jutott, hogy Vállalkozás állításával ellentétben – mely szerint a fogyasztási helyen felszerelt nyomásszabályozót közterületről, jól hozzáférhető helyen ki tudták kapcsolni – a szerelők a nyomásszabályozót a nélkül, hogy a Fogyasztó ingatlanjára, tehát magánterületre bementek volna, kikapcsolni nem tudták.

Ezen logikai érvelés mentén megállapítható, hogy a TIGÁZ-DSO Kft. eljárása nem volt – objektíve nem lehetett – szabályszerű, ezért a Vhr. fenti idézett 11. § (9) bekezdése szerint a ki- és visszakapcsolás költségét kártérítés jogcímén köteles a TIGÁZ Zrt. részére megfizetni, e költséget a TIGÁZ Zrt. pedig a Fogyasztónak visszafizetni.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a Tigáz DSO Kft. kikapcsolás előtt tanúsított magatartása – mellyel kapcsolatban a válaszirat szövegezéséből az eljáró tanács azt szűrte le, hogy az általános gyakorlatnak tekinthető – nem körütekintő. Az elosztó írásban 5 időpontot ad meg a kikapcsolás várható időpontjaként, előadása szerint azonban telefonon előzetesen a fogyasztókkal nem egyezett. Mivel feltételezhetően a szerelők is munkaidőben dolgoznak, amikor adott Fogyasztó is jó eséllyel munkában van, nem elvárható, hogy Fogyasztó akár 5 napra is távol maradjon munkahelyétől, csak azért, hogy a kikapcsolást az elosztó problémamentesen el tudja végezni.

**Ezért kifejezetten kívánatos volna a Fogyasztókkal előre egyeztetett időpontban megkísérelni a kikapcsolást, hogy a jelen ügyben megismert problémák elkerülhetőek legyenek.**

**A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32. § alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében *b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.***

Az Eljáró Tanács a vonatkozó jogszabályok, illetve a rendelkezésre álló dokumentumok és információk alapján hozta meg döntését.

**Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.**

**Az Fgytv. 34. § (2) bekezdése értelmében a tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs.**

Kmf.

**Fischer Gábor**  
eljáró tanács tagja

**Szép Gábor**  
eljáró tanács elnöke

**dr. Kovács Norbert**  
eljáró tanács tagja