

Jegyzőkönyv
PMBT-3/8846/2012. számú ügy

Készült: 2012. december 27-én 8.30 órakor a fenti számon jelölt 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

Nem jelent meg:

- Telenor Magyarország Zrt. vállalkozás

Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja. Megállapítja, hogy a panaszügy kapcsán a Békéltető Testület az ügymenetnek megfelelően felvette a kapcsolatot a Vállalkozással, valamint a szükséges nyomtatványokat is megküldte úgy a Fogyasztó, mint a Vállalkozás részére.

Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy a Békéltető Testület a meghallgatás 2012. december 27-én 8:30 órai időpontjáról a Feleket az Fgytv. 29. §-ában 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 a 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 Vállalkozás a meghallgatáson nem képviselteti magát. A Fogyasztó az Eljáró Tanács összetételével szemben nem emel kifogást.

Az Eljáró Tanács elnöke felkéri a Fogyasztót, hogy az írásban benyújtott panaszát röviden ismertesse, ill. szükség esetén egészítse azt ki.

A Fogyasztó előadja, hogy a panaszbeadványában foglaltakat fenntartja. 2012.07.06-án személyesen bement a Vállalkozás vecsési Market Centrálban található kirendeltségébe és szolgáltató-váltás miatt szeretne volna rendezni az addigi számláit. A hölgy készségesen elkészítette a Fogyasztó nevében lévő 3 előfizetés számláját 2012.07.05. napja éjfélig bezárólag. Mikor közölte a befizetendő összeget, a Fogyasztó jelezte, hogy kevesli, mivel annak majdnem az egy havi szokásos díjat kellett volna tartalmaznia. A számlázási időszak minden hó 19. napjától a következő hó 18. napjáig tart. A hölgy állította, hogy a számítógépes rendszer alapján ezen összeget kell befizetni. Az összeg befizetéséről bizonylatot kapott.

Egy hét elteltével a Vállalkozástól számlát kapott, mely tartalmazta az általa már befizetett 29.759,- Ft-ot továbbá még egy számlát 16.276,- Ft-ról. A számlázási időszak 2012.05.19-2012.06.18. Telefonos reklamációjára nem reagáltak. Újabb hét elteltével még egy számlát kapott 34.586,- Ft-ról, mely mindhárom hívószám költségei tartalmazta, a számlázási időszak 2012.06.19-2012.07.18. Újabb telefonos reklamációja is sikertelen volt. Levelet is írt a Vállalkozásnak; egyes kérdéseit megválaszolták, de a számlázással kapcsolatos kifogásait nem. A Vállalkozás az újabb írásbeli reklamációjára azt a választ adta, hogy annakidején az ügyfélszolgálaton csak hóközi számlát készítettek részére, ami azért volt olyan magas összegű, mivel roaming hívásokat tartalmazott. Arról a tényről, hogy a kirendeltségen végszámlát egyenlített ki, nem vettek tudomást.

A Fogyasztó előadja, hogy hónapok óta dolgozik külföldön, roaming díjat így többször fizetett, de sohasem külön számla alapján. Az említett időszakban tudomása szerint az összes telenoros ügyfélnek számlázási gondjai voltak, melyet a Vállalkozás nem ismer el. A Fogyasztó többször felajánlotta, hogy amennyiben elkészítik részére a 2012.07.06-2012.07.18. közötti időszak számláját, kifizeti a 16.276,- Ft-os számlát. Erre az ajánlatára semmilyen választ nem kapott. A Vállalkozás a vele szembeni követelést átadta a Credit Express követelés behajtó cégnek.

A Fogyasztó előadja, hogy jelenleg anyagi nehézségei vannak. Egyezségi ajánlata az, hogy 2013. február 15-ig két részletben befizeti a 16.276,- Ft összegű számlát.

A Fogyasztó Vállalkozással szembeni igénye az, hogy a helyes számlázási dátumokkal helyes számlát állítson ki részére és fogadja el az egyezségi ajánlatát.

Az Eljáró Tanács elnöke az ülést bezárja.

Az ülésről készült jegyzőkönyvet mindkét félnek postán megküldi.

Az Eljáró Tanács rögzíti, hogy a meghallgatást követően vette kézhez a Vállalkozás válaszirátát, melyben a Vállalkozás akként nyilatkozott, hogy az Eljáró Tanács döntését nem fogadja el kötelezőként.

A Vállalkozás előadta, hogy a Fogyasztó 2012.07.07-én fordult személyesen kirendeltségükhöz a három előfizetés átírásával kapcsolatos ügyintézés végett. Az akkor hatályos ÁSZF szerint az átírás feltétele a helyszínen az átírás kezdeményezésének időpontjáig fennálló összes tartozás rendezése. A kirendeltségi ügyintéző megkísérelte a fennálló tartozásokról a számlák kiállítását, technikai probléma miatt azonban a számlázási rendszerük ezt nem tudta teljes egészében elvégezni, a három előfizetés forgalma helyett csak a [Telefonszám] hívószámú előfizetésnek készült el a számlája.

A Fogyasztó előfizetésének számlázási napja adott hónap 18-án esedékes, azonban 2012.07.07-én az egyébként esedékes 2012.05.19-2012.06.18-i időszak számlája még nem készült el, így a július havi számlázással készült számlát a Fogyasztó csak az átírást követően, 2012.07.19-én kapta kézhez. A technikai problémák felmerülése tévesztette meg a fogyasztót a tekintetben, hogy az átírás ügyintézésével és az azt követően 2012.07.07-én kézhez kapott számla rendezésével előfizetéseknek összes fennálló tartozását rendezte. Az átírás 2012.07.19-én valósult meg, a díjak addig az időpontig kerültek kiszámlázásra. Számlázási rendszerük kivizsgálása folytán abban hibát nem találtak. Álláspontjuk szerint Társaságuk részéről nem történt mulasztás, technikai probléma miatt a számlák kiállítására több lépésben volt lehetőség. Társaságuk a Fogyasztó részére valós forgalmat számlázott. Kéri a Békéltető Testületet az eljárás megszüntetésére.

Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-3/8846/2012. számú ügyben

[Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak a Telenor Magyarország Zrt. (2045 Törökbálint, Pannon út 1.) mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében a következő

ajánlást teszi.

Az Eljáró Tanács azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy 15 napon belül a 2012.07.05.-2012.07.18. közötti időszak hívásforgalma alapján állítson ki számlát a három hívószám vonatkozásában és tekintsen el a Fogyasztóval szembeni egyéb követelésétől.

Mérlegelje és lehetőségei szerint méltányosságból fogadja el a Fogyasztó azon egyezségi ajánlatát, hogy két részletben, 2013.02.15-ig befizeti a 16.276,- Ft-ot.

Indokolás

Az Eljáró Tanács a Fogyasztó által becsatolt iratok és a Fogyasztó által szóban előadottak alapján arra az álláspontra jutott, hogy a Fogyasztó panasza az Ajánlásban foglaltak szerint megalapozott.

Az Eljáró Tanács rögzíti, hogy a Vállalkozás válaszirata a meghallgatáson nem állt rendelkezésére, az abban előadottakat az Ajánlás meghozatalakor nem állt módjában figyelembe venni.

Az Eljáró Tanács a döntése meghozatalakor figyelemmel volt a Fogyasztó által becsatolt, a Telenor kirendeltségén 2012.07.06. napján kelt Átvételi Nyilatkozatban (VER. 1000223300001) foglaltakra, melyben rögzítésre került, hogy az Előfizető által „a mai napig igénybe vett, és a Szolgáltató által a mai napon feldolgozott GSM szolgáltatás díjáról készült számlára vonatkozóan a helyszínen tett lenti összeget megfizettem. A Nyilatkozaton, mely hőközi számla, a Fogyasztó előfizetői nevének szereplő mindhárom telefonszám szerepel, melyek együttes összegeként került a 29.759,- Ft feltüntetésre.

Erre való tekintettel tehát nem értelmezhető a 34.586,- Ft összegű számlán szereplő számlázási időszak, mely 2012.06.19-2012.07.18. napja.

Mindezekre tekintettel, a Békéltető Testület az ajánlásban foglaltak szerint döntött.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (2) bekezdése értelmében 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.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36. § (5) bekezdése alapján a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Kmf.

dr. Kelecsényi Livia
az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja