



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

## A média- és hírközlési biztos ajánlása

MÉLTÁNYOSSÁGI SZEMPONTOK  
FIGYELEMBEVÉTELÉRE  
A HATÁROZOTT IDEJŰ,  
ÚN. HŰSÉGIDŐS HÍRKÖZLÉSI  
ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEKSEL  
KAPCSOLATOS ELŐFIZETŐI  
PANASZOK ÉS KÉRELMEK  
KEZELÉSE KÖRÉBEN

2016. március 30.

*A Média- és Hírközlési Biztos, a határozott idejű előfizetői szerződések tárgyában a hivatalához intézett panaszok tapasztalataira tekintettel, az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevők érdeksérelmének megelőzése, a méltánylást érdemlő érdekeik fokozottabb védelme, érvényesítése, valamint a szolgáltatói panaszkezelési gyakorlatban a méltányossági szempontok egységes megítélésének elősegítése céljából a jelen Ajánlásban kezdeményezi, hogy a hírközlési szolgáltatók az előfizetők élethelyzetét hátrányosan érintő, az egészségi állapot, a családi, illetve egzisztenciális helyzet tartós hatású változását méltányosan megítélve a határozott idejű szerződések idő előtti megszüntetése, illetve ezzel összefüggő módosítása körében – a méltányossági kérelem indokaként hivatkozott körülmények alátámasztását szolgáló önkéntes adatközléskor, vagy más indokolt esetben – részben vagy teljes mértékben tekintsenek el a hátrányos jogkövetkezmények alkalmazásától.*

## I. A HŰSÉGIDŐS SZERZŐDÉSEKKEL KAPCSOLATOS PANASZOK

A Média- és Hírközlési Biztos egyik alapvető feladata, hogy a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Mttv.) vonatkozó rendelkezései szerint közreműködjék az elektronikus hírközlési szolgáltatást (vezetékes- és mobiltelefon, internet, műsorterjesztés; a továbbiakban: szolgáltatás) igénybe vevő felhasználók, fogyasztók, előfizetők (a jelen Ajánlásban a továbbiakban együtt: előfizetők) az elektronikus hírközléssel kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekei érvényesülésének elősegítésében.

A Biztos hivatalán keresztül eljár a szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknál (továbbiakban: szolgáltató) a Hivatalához beérkező, előfizetői érdeksérelemmel kapcsolatos egyedi panaszokra indult ügyekben. A Biztos hatósági jogkörrel nem rendelkezik, Hivatala jogsértésekkel nem foglalkozik.

A Biztos közzéteszi az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő tapasztalatokat.

A Biztos Hivatalához évente több száz panasz érkezik a szolgáltatásokkal kapcsolatosan.

A panaszok jelentős része a határozott idejű (ún. „hűségidős”) hírközlési előfizetői szerződéseket, az azok megszüntetésével kapcsolatos körülményeket érinti. E szerződések aránya a határozatlan idejű szerződésekhez képest valamennyi hírközlési piaci szegmensben meghatározó, így a beadványok tárgyát képező kérdések (díjcsomag-módosítás, kötbérfizetési kötelezettség, előfizetői felmondás korlátozása) az előfizetők jelentős számát érintik, érinthetik.

A beadványok sok esetben méltányolható indokból előterjesztett kéréseket tartalmaznak.

Ha a panasz olyan körülményre hivatkozik, amely a szolgáltató érdekkörében következett be, és az előfizető méltánylást érdemlő érdekét nyilvánvalóan, illetve feltételezhetően sérti, a Biztos a szolgáltató megkeresésével eljár a panaszos érdekének védelmében. Ha a panasz, illetve kérelem olyan körülményre hivatkozik, amely nem a szolgáltató, hanem az előfizető érdekkörében következett be, de a szolgáltató elutasító magatartása az előfizetői kérelem háttérében álló, méltánylást érdemlő érdek sérelmével járna, a Biztos felhívhatja a szolgáltatót méltányossági szempontok figyelembe vételére.

2014-ben a Biztos Hivatalához a hűségidős szerződések tárgyában benyújtott panaszok mintegy felében a szolgáltatók részben, vagy teljesen eleget tettek a kérelemnek.

2015-ben mind a panaszok, mind a határozott idejű szerződésekkel kapcsolatban a kifejezett méltányossági kérelmek száma megduplázódott. Ez vélhetően összefügg az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (továbbiakban: Eszr.) hatályba lépésével; amely az előfizetőket, különösen a határozott idejű, hűségidős szerződések körében, intenzívebb védelemben részesítette. Ebben az évben a panaszügyek valamivel több, mint fele részben, vagy egészben elfogadással zárult; a szolgáltatói panaszkezelési gyakorlat kis mértékben a panaszos számára kedvezően változott.

A 2016 első negyedévében a fenti tárgyban benyújtott panaszok száma jóval meghaladja az előző év azonos időszakában előterjesztett panaszok számát.

## **II. SZOLGÁLTATÓK GYAKORLATA ÉS ÁLLÁSPONTJA A PANASZKEZELÉS SORÁN FIGYELEMBEVÉTELRE ÉRDEMES MÉLTÁNYOSSÁGI SZEMPONTOKRÓL**

A szolgáltatók a Biztos Hivatalán keresztül, illetve egyéb módon is sok esetben találkoznak arra irányuló panasszal illetve kérelemmel, hogy az előfizetőt mentesítsék a hűségidős szerződés idő előtti megszüntetésekor az ehhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények alól.

A szolgáltatók eljárásáról a Biztosnak nincsen közvetlen információja, csak a Hivatalához beérkezett panaszok révén van rálátása a szolgáltatók gyakorlatára. A Hivatal tapasztalatai szerint a panaszügyek kezelése során a szolgáltatók nem egységesen járnak el.

Egyes szolgáltatók gyakorlata kifejezetten pozitív, szinte valamennyi méltánylást érdemlő esetben teljesítik az előfizető kérését. Más szolgáltató az esetek több, mint felében intézkedik a panaszos kérésének megfelelően. A szolgáltatók méltányosan kezelik azt a körülményt is, ha a panaszt nem maga az előfizető, hanem a helyette, vagy az ő érdekében eljáró más személy terjeszti elő.

Van olyan szolgáltató, amely csak akkor bírálja el a panaszt a kérésnek megfelelően, ha az adott esetben akár szolgáltatói jogsértés is megállapítható lehetne.

Mivel a Biztos feladatai ellátása során jogosult és köteles kapcsolatot tartani a szolgáltatókkal, a hivatalához a hűségidős előfizetői szerződésekkel kapcsolatos panaszok számának növekedésére és a panaszeljárások tapasztalataira tekintettel a 2015. november és 2016. február közötti időszakban személyesen konzultált az elektronikus hírközlési piac azon szereplőivel, amelyekkel kapcsolatosan Hivatalához a legtöbb panasz, kérelem érkezik.

Ennek keretében a fogyasztók jelentős számát érintő azon kérdésre kereste a választ, hogy a szolgáltatók milyen esetekben, milyen feltételek fennállása mellett tekintenek indokoltnak, hogy méltánylást érdemlő okból eltekintsenek a hátrányos következmények alkalmazásától a hűségidős szerződés idő előtti előfizetői felmondásakor, illetve akkor, ha az előfizető a szerződés ily módon történő közös megszüntetését kezdeményezi.

A személyes egyeztetések során a szolgáltatók ismertették saját gyakorlatukat. Az elmondottakból kitűnően néhány szolgáltató kifejezetten törekszik arra, hogy az előfizetőnek kedvezzen. Az ügyfél elégedettsége számára kifejezett prioritás; így a méltányossági szempontok körében elfogadja a rendkívüli élethelyzetre történő hivatkozást. Van olyan szolgáltató, amelyik az indokként hivatkozott körülmény igazolását kéri, más szolgáltató rögzítette is a panaszok, kérelmek háttérében álló élethelyzetek, körülmények méltányolható megítélésének szempontjait.

## **III. MÉLTÁNYOSSÁGI SZEMPONTOK MEGÍTÉLÉSE A FOGYASZTÓK KÖRÉBEN**

2016 januárjában a Biztos megrendelésére felmérés készült a határozott idejű szerződések körében felmerülő méltánylásra érdemes előfizetői élethelyzetek fogyasztói megítélése céljából.

A kutatás eredményeiből kitűnően a megkérdezettek csaknem negyven százaléka két éves hűségidőt kikötő szerződéssel rendelkezik. A válaszadók egytizede került már olyan váratlan élethelyzetbe, amely a szolgáltatóval történő egyeztetést indokolta. A megkérdezettek mintegy öt-hat százaléka kérte már egészségügyi, vagy családi okok miatt szerződése módosítását vagy megszüntetését. A

szolgáltatók az esetek háromnegyedében – sok esetben részben, kétszer annyi esetben teljes mértékben – eleget tettek a kérésnek. A válaszadók hét százaléka sérelmezte, hogy a szolgáltató jogi érvekre hivatkozva nem tett eleget a kérésének.

A méltányossági döntések lehetséges indokaként a válaszadók mintegy fele elsődlegesen az egészségi állapot romlását, illetve az azzal akár együtt járó váratlan élethelyzetek bekövetkezését jelölte meg. A megkérdezettek közel háromnegyede szerint a szolgáltatóknak méltányosságot kellene gyakorolniuk az élethelyzet előre nem látható olyan megváltozása esetén, amely pl. váratlan betegséggel, vagy az anyagi körülmények jelentős romlásával függ össze.

A megkérdezettek fele szerint – alapvetően az esetleges visszaélések elkerülése céljából – indokolt, hogy a szolgáltató feltételeket szabjon a méltányossági kérés teljesítéséhez. Legtöbbször a váratlan élethelyzet igazolását, kevesebben a kérelmező ezzel kapcsolatos nyilatkozatát tartanák a szolgáltató által indokoltan kérhető, megfelelő előfeltételnek.

## **IV. A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK JOGI HÁTTÉRE**

Az előfizetői szerződésekre vonatkozó alapvető szabályokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.), valamint az Eszr. határozzák meg.

A szerződés két részből áll: az egyedi előfizetői szerződésből és a szolgáltatók általános szerződési feltételeiből (ÁSZF-ek). A határozott időre szóló szerződés, amely legfeljebb 24 hónapra köthető meg, főszabályként a meghatározott időtartam elteltével szűnik meg. Szigorú feltételek vonatkoznak a szerződések idő előtti felmondására. A szerződések időtartamára vonatkozó részletes rendelkezéseket, ideértve a rendkívüli felmondás feltételeit az ÁSZF-ek tartalmazzák.

A szolgáltató a hűségidős szerződést – az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően – csak akkor módosíthatja egyoldalúan, ha azt jogszabályváltozás indokolja, illetve akkor, ha ezáltal az érintett feltételek kizárólag az előfizető számára előnyösen változnak meg. A szolgáltató által kezdeményezett módosítás esetében az előfizető a szerződést felmondhatja, ha a módosítás számára hátrányos, mert az a kapott kedvezményeket érinti. Ilyen esetben az előfizetői felmondáshoz nem kapcsolódnak hátrányos jogkövetkezmények. Nem mondhatja fel a hűségidős szerződést az előfizető akkor, ha azt a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Az előfizető a hűségidős szerződést a szolgáltatói kezdeményezés esetén kívül, saját elhatározásából bármikor felmondhatja, azonban a szerződés idő előtti megszüntetésekor „elveszíti” a hűségidő vállalásával együtt járó kedvezményeket. Ha ugyanis a hűségidős szerződést az ezzel járó kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást (illetve az ahhoz kapcsolódó terméket) a meghatározott tartam alatt igénybe veszi, de a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt felmondja, köteles megtéríteni, visszafizetni a hűségidőből addig eltelt időszak alatt már igénybe vett kedvezményeket. A felmondáshoz más hátrányos jogkövetkezmény nem fűzhető.

## V. MÉLTÁNYOSSÁGI SZEMPONTOK A HÍRKÖZLÉSI ELŐFIZETŐI ÉRDEKVÉDELEM KÖRÉBEN

Az Eht. céljai között kerül meghatározásra a fogyasztók, előfizetők érdekeinek védelme az elektronikus hírközlési piac valamennyi szereplőjével fenntartott kapcsolataikban. Ez kiterjed annak biztosítására, hogy meghatározott és méltányos feltételek mellett vehessék igénybe a szolgáltatásokat, és magas szintű védelmet vehessenek igénybe a szolgáltatókkal szembeni vitás kérdések körében.

Az elektronikus hírközlési jogszabályok háttéranyaga az előfizetői szerződések tekintetében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvénynek (továbbiakban: Ptk.) a szerződésekre vonatkozó rendelkezései, amelyek a szerződés bírói módosítására is lehetőséget adnak.

A szerződéses feltételek módosítását indokolhatja a felek tartós jogviszonyában a szerződéskötéskor nem előrelátható, azt követően előállott olyan helyzet, amelyet nem az arra hivatkozó fél idézett elő, és amelyben a szerződésben eredetileg kikötött feltételek fennmaradása az érintett fél lényeges jogi érdekét sértené.

A Ptk. Kommentárja és a jogalkalmazási gyakorlat a bírói út igénybevételéhez lényeges jogi – jogos érdeket sértő hatású – érdeksérelem fennállását követeli meg, és kizáró körülményként értékeli, ha az érintett fél a változásokat saját felróható magatartásával maga idézte elő, illetve ha a szerződéskötéskor számolnia kellett a körülmények változásával.

A panaszkezelés körében nyilván nem a bírósági úton történő szerződés-módosítás feltételeiből kell kiindulni, de annak szigorú jogi előfeltételei a panaszügyintézés méltányossági szempontjainak behatárolása során is figyelemre érdemesek.

Az előfizetők jelentős számát érintő hűségidős szerződések körében a méltányolható indokból előterjesztett panaszok jelentős számára tekintettel a Biztos a további érdeksérelem elkerülése érdekében, az Mttv. 142. § (9) bekezdésében foglaltak megfelelő figyelembe vételével, azonban egyedi panaszügyben lefolytatott egyeztetési eljáráson kívül adja ki a jelen ajánlást.

Budapest, 2016. március 31.

dr. Kastory Edina  
média- és hírközlési biztos