

**Ügyszám: 142-07/2015.**

**Meghallgatás időpontja:** 2015. 06. 11-én de. 10,00 órakor

A **fogyasztó** panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya a **VIDANET Zrt. (9024 Győr, Orgona u. 10.) vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) **szolgáltatásából eredő vita.**

A panaszügyben az eljáró tanács a következő **a j á n l á s** t hozta meg.

### **A J Á N L Á S**

*A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja Vidanet Zrt. (9024 Győr, Orgona u. 10.) panaszoltnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül vizsgálja ki, hogy az átállás során – az általuk is elismert problémák - mekkora összegű többletköltséget okozhattak és ezzel kapcsolatban folytasson egyeztetést a fogyasztóval. Ezt az egyeztetést 15 napon belül folytassa le, melynek eredményéről írásban a megadott határidőn belül tájékoztassa a fogyasztót.*

### **I N D O K O L Á S**

A fogyasztó ingatlanán, az internet szolgáltatást 2014.12.31 – ig az ALTAinernet Kft. biztosította a közöttük fennálló szerződés alapján. A szolgáltató céget 2015.01.01-vel értékesítették és az új szolgáltató a Vidanet Zrt. lett, mely vállalkozás átvette a korábbi szolgáltató ügyfeleit, közöttük a panaszos fogyasztót is.

Az átállás során a fogyasztónak 2015.01.10-ig nem volt internet elérése. A panaszolt vállalkozás az Üzletszabályzatában előírt 72 órán belül nem tudta elhárítani a hibát, így ezzel a magatartásával kötbér megfizetési kötelezettsége keletkezett a fogyasztó felé.

A vállalkozás igen késedelmesen 2015. április hónapban 4.239 Ft-ot írt jóvá a fogyasztó számláján, kötbér fizetése jogcímén.

Sem a fogyasztó, sem az eljáró tanács nem tudta megállapítani, hogy a jóváírt összeget, milyen alapon számították ki és az megfelel-e a vállalkozás szabályzatában leírtaknak. A késedelmes kötbérjövőírás, valamint az adásvételi szerződés kereteiben történt adatmigráció során a vállalkozás által is elismerten hibás információk alapján kerültek több ügyfelüknél, így a panaszos fogyasztónál is előírásra a fizetendő díjak. Ezeket a problémákat a vállalkozás 2015.05.15-én kelt válasziratában foglaltak szerint még nem sikerült tisztázniuk, az adatok pontosítása még a válaszájuk időpontjában is folyamatban volt. Így az eljáró tanács joggal feltételezte, hogy a vállalkozás magatartásával az adott ügyben, a fogyasztónak felesleges kiadásokat okozhatott, de annak nagyságát a meghallgatás keretén belül nem tudta megállapítani.

Fentiekre tekintettel döntött az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint.

**A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a hivatkozott tv. és a panaszos visszajelzése alapján a testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.**