



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/50/2017.

Iktatószám: VJ/50-27/2017.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanács a Dr. T. M. jogtanácsos¹ által képviselt **E.ON Energiakereskedelmi Kft.** (1134 Budapest, Váci út 17.) és a Szabó, Kelemen és Társai Ügyvédi Iroda (1024 Budapest, Lövház u. 39., eljáró ügyvéd: dr. Sz. T.)² által képviselt **AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.** (1091 Budapest, Üllői út 1.) eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt lefolytatott VJ/76/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott határozatban előírt kötelezettségek teljesítésének ellenőrzésére indított utóvizsgálati eljárásban meghozta az alábbi

végzést.

Az eljáró versenytanács az utóvizsgálatot megszünteti.

A végzéssel szemben a közléstől számított nyolc napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselet kötelező.

INDOKOLÁS

I.

Előzmények

1. A Gazdasági Versenyhivatal az E.ON Energiakereskedelmi Kft. (a továbbiakban: EKER vagy szolgáltató) és az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. (a továbbiakban: AEGON vagy biztosító) eljárás alá vont vállalkozások ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult VJ/76/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott VJ/76-55/2015. számú határozatban³ (a továbbiakban: határozat) elrendelt kötelezettségek teljesülésének ellenőrzése céljából 2017. október 26-án VJ/50/2017. számú végzéssel utóvizsgálatot rendelt el. Az utóvizsgálat kiterjed az eljárás alá vontak által vállalt, a határozatban kötelezővé tett vállalások teljesítésének ellenőrzésére.
2. A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa VJ/76-55/2015. számú határozatában – jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül – az eljárás alá vontak számára az alábbi vállalások teljesítését írta elő:

1. „Az eljárás alá vontak vállalják azt, hogy a vizsgált időszakban, azaz 2014. február 3. és 2014. április 30., valamint 2014. szeptember 1. és 2015. július 24. között az OTTHONANGYAL szolgáltatásra szerződött valamennyi ügyfél részére – az eljáró versenytanács döntésének átvételét követő 30. napon túli – első kiküldésre kerülő E.ON számlával együtt, de legkésőbb 2016. december 31-ig a következő írásbeli tájékoztatást megküldik az E.ON Otthonangyal Csoportos Biztosításról:

¹ A meghatalmazást a VJ/50-5/2017. számú, illetve a VJ/50-9/2017. számú iratok tartalmazzák.

² A meghatalmazást a VJ/50-4/2017. számú irat tartalmazza.

³ A határozat kelte: 2016. június 13., a versenyfelügyeleti eljárás egyebekben 2015. július 24-én indult.

„Tisztelt Ügyfelünk!

Szeretnénk felhívni figyelmét, hogy OTTHONANGYAL szolgáltatásunk vészelhárítási részét csak vészhelyzetekben tudja igénybe venni: azaz olyan körülmények esetén, melyek sürgős – szakiparosi – beavatkozást kívánnak a további károk és balesetveszély megelőzése érdekében. Szakembereink a vészelhárítás keretében villanyszerelés, gázvezeték-szerelés, vízvezeték-szerelés és szennyvízkiömléssel járó dugulás-elhárításkor vannak a segítségére.

Forduljon hozzánk bizalommal akkor is, ha nincs vészhelyzet, hogy megbízható szakembert ajánlhassunk Önnek OTTHONANGYAL szolgáltatásunk segítségnyújtási részeként!

Felhívjuk továbbá a figyelmet, hogy számtalan és sokféle vészelhárítási eset előfordulhat, ezért ezek teljes körű felsorolása nem lehetséges, illetve egyes helyzetek esetében nem határozható meg előre, hogy azok vészhelyzetnek minősülnek-e.

További információ: www.eon.hu/otthonangyal

Kérdés esetén keressen minket: otthonangyal@eon-hungaria.com; 9002 Győr, Pf. 205

Vészhelyzet esetén hívja a 06 1/458 44 92 telefonszámot!

Tájékoztatjuk továbbá Önöket, hogy a jelen tájékoztatásra a Gazdasági Versenyhivatal előtti Vj/76/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásra tekintettel kerül sor. Az ügyben hozott döntés a www.gvh.hu című oldalon megtalálható.”

2. Az eljárás alá vontak vállalják, hogy a fenti tájékoztatást a honlapjukon (az OTTHONANGYAL szolgáltatást ismertető aloldalakon) is közzéteszik az eljáró versenytanács döntésének átvételét követő 30. naptól 2016. december 31-ig.

3. Az eljárás alá vontak vállalják továbbá, hogy az eljáró versenytanács döntésének átvételét követő 30. naptól a honlapjukon (az OTTHONANGYAL szolgáltatást ismertető aloldalakon) folyamatosan, a szolgáltatás elérhetőségéig közzétesznek egy nem taxatív, de részletesebb, legalább 3-3 példát tartalmazó listát a vészelhárítási helyzetek és az annak nem minősülő helyzetek leggyakoribb eseteiről (a villanyszerelés, a gázvezeték-szerelés, a vízvezeték-szerelés és a dugulás-elhárítás kapcsán külön-külön).

4. Az eljárás alá vontak 2017. január 31-ig igazolják – megfelelően dokumentált és hiteles bizonyítékokkal, oldamentésekkel –, hogy a fentieket teljesítették, illetve a teljesítést az utóbbi közzététel esetében megkezdték.”

3. A határozat 1. lábjegyzete szerint „a kötelezettségvállalás 1. pontja szerinti ügyfél-tájékoztatások megtörténtéről az EKER a számlázási rendszere alapján készített jelentést mutat be. A kötelezettségvállalás 2. és 3. pontjában foglaltak teljesítésének igazolására az eljárás alá vontak legalább havi egy „screenshot”-ot tárolnak el és mutatnak be.”
4. Az utóvizsgálat elrendelésére a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) 77. § (1) bekezdésének c) pontjára tekintettel került sor, miszerint a vizsgáló utóvizsgálatot tart a 75. § szerinti határozatban meghatározott kötelezettség teljesítésének ellenőrzése érdekében.
5. A Tpv. 95/C. § (3) bekezdése szerint a törvénynek a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény, valamint a Gazdasági Versenyhivatal eljárásaival összefüggő egyes törvényi rendelkezések módosításáról szóló 2013. évi CCI. törvénnyel megállapított eljárási rendelkezéseit az e rendelkezések hatálybalépését követően indult vagy megismételt versenyfelügyeleti eljárásban kell alkalmazni. A Tpv. azon szabályokról külön rendelkezik, amelyeket az e rendelkezések hatálybalépésekor folyamatban lévő eljárásokban is alkalmazni kell [lásd pl. a Tpv. 95/C. § (5) bekezdését]. Az utóvizsgálat az alapeljáráshoz szükségszerűen kapcsolódó eljárás, amelyre így – erre vonatkozó kifejezett kivételszabály hiányában – az alapeljárás szabályait kell alkalmazni. A jelen utóvizsgálatban ennek megfelelően a Tpv.-nek a

VJ/76/2015. számú versenyfelügyeleti eljárás megindulásakor, azaz 2015. július 24-én hatályos rendelkezései az irányadóak.

II.

Kötelezettségvállalások egyes elemeinek a teljesítése, illetve igazolása

A kötelezettségvállalás igazolása, a határozat rendelkező részének 4. pontjában foglalt vállalás

6. A határozatot az EKER 2016. június 17-én, az AEGON 2016. június 16-án vette kézhez.⁴ Erre figyelemmel a határozat kézhezvételét követő 30. nap 2016. július 18. volt⁵ [az eljárásra irányadó a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 65. § (3) bekezdése⁶ figyelembe vételével].
7. Az AEGON 2017. január 30-án benyújtott VJ/76-59/2015. számú beadványában tájékoztatta a Gazdasági Versenyhivatalt, hogy a határozat rendelkező részének 2. és 3. pontjában előírt kötelezettségvállalások teljesítésének hogyan tett eleget, illetve előadta, hogy a határozat rendelkező részének 1. pontjában jelzett kötelezettségvállalás teljesítését, valamint a 2-3. pontokban jelzett kötelezettségvállalás EKER-re vonatkozó részének teljesítését az EKER fogja a Gazdasági Versenyhivatal részére megküldeni.
8. Az EKER 2017. január 31-én kelt, 2017. február 2-án postára adott és a Gazdasági Versenyhivatalhoz 2017. február 6-án érkezett VJ/76-60/2015. számú beadványában tájékoztatta a Gazdasági Versenyhivatalt az előírt kötelezettségvállalások teljesítéséről.

A határozat rendelkező részének 1. pontjában foglalt vállalás teljesítése

9. Az EKER a fenti tájékoztatást megelőzően (2016. december 5-én) jelezte⁷ a Gazdasági Versenyhivatal felé, hogy a kötelezettségvállalásnak megfelelően 2016. év végéig az Otthonangyal szolgáltatás ügyfélkör egy meghatározott részének már kiküldte a számlákon feltüntetett tájékoztatást, azonban észlelte, hogy 2016. év végéig nem a teljes, kötelezettségvállalással érintett ügyfélkörnek küld számlát (ezen ügyfelek számlázási időszaka vagy más számlázási sajátosság miatt). Az EKER előadta, hogy azon ügyfeleknek, akiknek már 2016. december 31-ig nem küldenek számlát, a határozat rendelkező részének 1. pontjában foglalt vállalás szerinti tájékoztatót e-mailben, illetve egyszerű postai küldeményként küldené ki, amelynek címzettjeit – akárcsak a számlával egyidejűleg értesített ügyfelek esetében – a dokumentumkezelő rendszer adott riportja fogja tartalmazni.⁸
10. Az EKER későbbi beadványában előadta, hogy az Otthonangyal szolgáltatást azon ügyfelek részére nyújtotta, akik villamos energia egyetemes szolgáltatási szerződéssel rendelkeztek az EKER-rel. Az Otthonangyal szolgáltatás ellenértékét ügyfeleitől az egyetemes szolgáltatási szerződésükre vonatkozó számlán követelte, így az Otthonangyal szolgáltatás számlázása és díjainak követelése mindig

⁴ VJ/50-3/2017. számú feljegyzés mellékletei.

⁵ VJ/50-13/2017. számú irat 1-2. számú mellékletei.

⁶ „Ha a határidő utolsó napja olyan nap, amelyen a hatóságnál a munka szünetel, a határidő a legközelebbi munkanapon jár le.”

⁷ VJ/50-3/2017. számú feljegyzés mellékleteként nyilvántartott VJ/76-58/2015. számú irat.

⁸ A VJ/76/2015. számú versenyfelügyeleti eljárásban eljáró versenytanács előadó tagja VJ/76-58/2015. számú iratban nyilvántartott válaszában hangsúlyozta, hogy a kötelezettségvállalás teljesítésének folyamatában (az utóvizsgálati eljáráson kívül) a Versenytanács a teljesítés jogszerűségét, helyességét nem jogosult véleményezni. A teljesítés az eljárás alá vontak felelőssége, így nekik kell biztosítaniuk azt, hogy azok teljesítése a határozatban foglaltaknak megfelelőjenek.

Mindezek ellenére előadó versenytanács tag arról tájékoztatta az EKER-t, hogy álláspontja szerint a leírt megoldás is alkalmas lehet azon célra, amelyet a határozat rendelkező részének 1. pontjában foglalt vállalás hivatott elérni, bár nem egészen érthető, hogy miért nem tudták a kötelezettségvállalás benyújtásakor, hogy lesznek olyan ügyfelek, akiknek számlalevéllal való egyidejű, vállalásnak megfelelő tájékoztatása nem lesz kivitelezhető. Előadó megállapította, hogy az EKER leveléhez csatolt, küldeni tervezett tájékoztató tartalma az utolsó mondaton kívül ugyanaz a határozatban foglalt kötelezettségvállalás 1. pontjában jelzett tájékoztató tartalmával, így tartalmilag megfelelő, azonban az ügyfelek meghatározott körének egyszerű postai küldeménynyel való tájékoztatását abban az esetben tartja elfogadhatónak, amennyiben a célzott fogyasztói kör elérésének teljes körűségét igazolni tudja az EKER.

igazodott az egyetemes szolgáltatási számlák kibocsátásához, amelynek megfelelően 3-4 számlát kötegelve, de eltérő fizetési határidővel küldött meg az ügyfeleinek (de még a kötelezettségvállalása előtt).⁹

11. Továbbá amennyiben a még be nem fizetett számlákkal kapcsolatban valamilyen körülmény (pl. név) változik, úgy a korábbi számlákat törli az egyetemes szolgáltató és új számlákat bocsát ki, de a számlázási időszakot vagy elszámolási módot (diktálás vagy részszámla mennyiség) a villamos energia felhasználó is megváltoztathatja, így ezen körülményekre figyelemmel az EKER nem tudhatta előre, hogy az ügyfelek milyen köre lesz olyan helyzetben, hogy számukra a számlalevéllel való egyidejű tájékoztatása határidőn belül nem lesz teljesíthető.¹⁰ Erre figyelemmel az EKER arra az elhatározásra jutott, hogy azon ügyfeleket, akik számlázási időszakuk vagy más számlázási sajátosságuk miatt 2016. december 31-ig nem kapnak kézhez számlával egyidejű tájékoztatást, e-mailben vagy postai úton, külön levélben értesíti a határozat rendelkező részének 1. pontjában foglaltakról.¹¹ Az e-mailen keresztüli tájékoztatás módját az EKER azoknál az ügyfeleknél alkalmazta, akiknél e-mail címmel az EKER rendelkezett, tekintettel arra, hogy az ügyfelek így hamarabb megkaphatták a tájékoztatást, mint postai úton.
12. Az EKER – az utóvizsgálat során, vizsgálói megkeresésre – nyilatkozott arról, hogy összesen hány szerződött ügyfele volt 2014. február 3. és 2014. április 30., valamint 2014. szeptember 1. és 2015. július 24. között.¹² Ezen ügyfélkör döntő többségét számlalevélben, kevesebb mint 5%-át pedig e-mailben vagy postai levélben tájékoztatta.¹³
13. Az EKER a fentiek igazolására benyújtotta mindhárom értesítési forma esetére nézve a tájékoztatás mintáját,¹⁴ a hozzá tartozó, az SAP rendszerből letöltött analitikát¹⁵ és annak fogalommagyarázatát.¹⁶ A csatolt minták értelmében a számlalevél 2. oldalán,¹⁷ az e-mail-ben és a külön levélben is a határozat rendelkező részének 1. pontjában jelzett tartalom (lásd a jelen végzés 2. pontját) került feltüntetésre, az alábbi eltérésekkel:

Értesítési forma	A tájékoztató tartalmában eltérés	A tájékoztató tartalmán felüli egyéb, releváns tartalom
Számla-levél ¹⁸	- „Tájékoztatjuk továbbá Önöket, [...]” esetében az „Önök - et” szó nem került feltüntetésre. - „Felhívjuk továbbá a figyelmet [...]” esetében a „figyelm - et” szó került a „figyelm - et” szó helyett feltüntetésre.	Mérőállás-bejelentés vezetékes: 06 80/ 210 211 Mérőállás-bejelentés sms-ben: 06 30/ 3 444 999 Ügyfélszolgálat mobil: 06 20/ 30/ 70/ 45 99 600 Bízza szakértőre energiatanúsítványát! Az ingatlan adás-vétele, bérbeadása és használatba vétele esetén kötelező energiatanúsítvány elkészítését az E.ON rövid határidővel, versenyképes áron vállalja közületeknek is. További információért, kérem, látogasson el oldalunkra: www.eon.hu/energiatanusitvany! Székhelyünk megváltozott, de megkereséseit továbbra is a megszokott elérhetőségeinken várjuk.

⁹ VJ/50-11/2017. számú irat 3. pontja

¹⁰ VJ/50-11/2017. számú irat 4. pontja

¹¹ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 1. pontja, illetve VJ/50-11/2017. számú irat 3. pontja

¹² VJ/50-13/2017. számú irat 2. pontja

¹³ A pontos ügyfeladatokat üzleti titkot képeznek.

¹⁴ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 1., 4-5. számú melléklete

¹⁵ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 2. és 6. számú melléklete, illetve a VJ/51-13/2017. számú irat 1-2. számú mellékletei

¹⁶ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 3. számú melléklete

¹⁷ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 1. pontja

¹⁸ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 1. számú melléklete

Külön levél ¹⁹	-	- 2016. december 19. Tárgy: E.ON Otthonangyal – tájékoztatás - Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nevében az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. jár el.
E-mail ²⁰	-	- 2016. december 20. Tárgy: E.ON Otthonangyal – tájékoztatás - Az E.ON Energiakereskedelmi Kft. nevében az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. jár el.

14. Az EKER által csatolt elektronikus postakönyvi bejegyzést tartalmazó táblázat szerint a tájékoztatást tartalmazó számlalevél küldemények borítékolása 2016. június 27. és 2016. december 17. között valósult meg.²¹
15. A vállalások teljesítése igazolásával egyidejűleg csatolt táblázat szerint a külön levéllel, illetve e-maillal kiküldött tájékoztató expedálásának dátuma egységesen 2016. december 20. volt, a levél és az e-mail szövege alapján 2016. december 19. és 20. volt a megküldés dátuma.²²

A határozat rendelkező részének 2-3. pontjaiban foglalt vállalás

Az EKER honlapján látható tájékoztatások

16. A határozat rendelkező részének 2. pontja egy figyelemfelkeltő tájékoztatást, 3. pontja pedig egy összehasonlító jellegű, veszélhárítási helyzetekre vonatkozó példákat bemutató tájékoztatást írt elő.
17. Az EKER a vállalások teljesítésének igazolásakor a 2016. július és 2017. január közötti időszakra vonatkozóan csatolt havi képernyőmentéseket az érintett tájékoztatásokról, valamint a weboldal üzemeltetőjének az adott hónapokra vonatkozó nyilatkozatait.²³
18. Tekintettel arra, hogy a vállalás teljesítésekor benyújtott képernyőmentések közül a 2016. júliusi a honlapon megjelenő teljes tartalom a határozat rendelkező részének 3. pontja tekintetében nem volt beazonosítható, a 2016. augusztusi képernyőmentés pedig homályos volt, a vizsgálat végzésben hívta fel az EKER-t a nyilatkozatában foglaltak kiegészítésére.²⁴
19. Az EKER úgy nyilatkozott, hogy a képernyőmentéseket – azok idejének igazolására – úgy végezte el, hogy a honlap tartalma mellett egy hírportál aznapi képe is mentésre került. Előadta továbbá, hogy a kötelezettségvállalás sajátossága miatt nincs abban a helyzetben, hogy a képernyőmentéseket megismétlje,²⁵ azonban a korábban készült képernyőmentéseket,²⁶ valamint a honlap karbantartásáért felelős munkatárs nyilatkozatait²⁷ elektronikusan is megküldte a vizsgálat számára.
20. Az EKER által csatolt, honlapot fejlesztő személytől származó nyilatkozatok értelmében 2016. július 7-én került feltöltésre a csatolt²⁸ tartalom és az a felkerülés dátumától folyamatosan, változtatás nélkül elérhető.²⁹
21. A csatolt mellékletek értelmében és a vizsgálat, valamint az eljáró versenytanács által észlelték alapján a határozat rendelkező részének 2. pontja szerinti kötelezettségként az 1. pontban jelzett tájékoztató tartalmával teljes mértékben egyező tartalom szerepel az EKER weboldalán (az

¹⁹ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 4. számú melléklete

²⁰ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 4. számú melléklete

²¹ VJ/51-13/2017. számú irat 1. pontja

²² VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 6. számú melléklete

²³ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 7A-7G számú mellékletként csatolt képernyőmentések

²⁴ VJ/50-10/2017. számú végzés 1-2. pontjai

²⁵ VJ/50-11/2017. számú irat 1. pontja

²⁶ VJ/50-11/2017. számú irat 1. és 3. számú mellékletei

²⁷ VJ/50-11/2017. számú irat 2. és 4. számú mellékletei

²⁸ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 7A-7G számú mellékletek

²⁹ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 7A-7G számú mellékleteként csatolt nyilatkozatok

<http://energia.eon.hu/otthonangyal/reszletek-otthonangyal> című oldalon) 2016. július 7-étől a mai napig.³⁰

22. Szintén a mai napig látható az EKER honlapján (a <http://energia.eon.hu/otthonangyal/reszletek-otthonangyal> oldalon, az „A vészelhárítási helyzetek és az annak nem minősülő helyzetek leggyakoribb esetei” szövegről kattintva) a határozat rendelkező részének 3. pontjában előírt, a teljesítést igazoló irat benyújtásával egyidejűleg csatolt mellékletek értelmében folyamatosan megtalálható alábbi tájékoztatás:³¹

„Vészelhárítási helyzetek

Költségvállalásos események (ügyfél részére díjmentes a biztosítási összeghatárig)

Villanyszerelés:

- Konyhában szikrázott a mennyezeti lámpa vezetéke a hálózati bekötésnél, a lakás egészében nincs áram
- A lakás főbiztosíték táblájánál durranás hallatszott, elment az áram a lakás két helyiségében
- A fürdőszobában égett szag van, nincs áram a lakás többi részében

Vízvezeték-szerelés:

- Az egyik fürdőszoba falon folyamatosan terjedő vizesedés észlelhető, csőtörés valószínűsíthető
- A konyhai mosogató alatti flexibilis csőből folyamatosan csepeg a víz, áztatja a fürdőszoba szekrényt
- Családi ház udvarán a kerti csap elzáró szelepe nem zárható el, folyik a víz

Dugulás-elhárítás:

- Konyhában a mosogatógép működése közben a mosogatóba jön vissza a víz
- Fürdőszobai kádban leengedett víz a padló összefolyón keresztül elárasztja a helyiséget
- Családi házban víz leengedés következtében az udvaron található a vízakna telítődik

Gázvezeték-szerelés:

- Konyhában gáztűzhely közelében gázszag érezhető, szakember megállapítása alapján a bekötővezetékéből történik szivárgás
- Fűtés szezonon kívül a nappaliban gáz szag érezhető
- Előszobában gázszivárgás észlelhető / sístergés hallható, az előszobában nincsen gázkészülék

Vészhelyzetnek nem minősülő helyzetek

Költségtérítési események (ügyfél a szolgáltató felé közvetlenül rendezi)

Villanyszerelés:

- Fürdőszobai villany vízmelegítő nem ad meleg vizet
- A nappali egyik villanykapcsolója nem működik megfelelően
- Lakásban található lámpa izzója kiégett

Vízvezeték-szerelés:

- Fürdőszobai mosdó csaptelepe csepeg, csere szükséges
- Vízoránál található golyóscsap meghibásodás
- Családi ház főelzáró csapja nyitott állásban található, ennek ellenére nincs víz az egész házban

Dugulás-elhárítás:

- Konyhai mosogatóból történő lassú vízlefolyás
- Fürdőszoba padló összefolyóból szokatlan hangok és kellemetlen szagot érkezik
- A kerti emésztő gödör nem volt az utóbbi időben tisztítva, ezért a házban belül dugulás észlelhető

Gázvezeték-szerelés:

- Konyhai gáztűzhely egyik gázrőzsája nem működik
- CO jelző riasztása esetén más jelenség nem tapasztalható (pl. gázszag)
- Fürdőszobai átfolyós vízmelegítő nem kapcsol be, nem ad meleg vizet

³⁰ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 7A-7G számú mellékleteként csatolt nyilatkozatok

³¹ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-60/2015. számú irat 7A-7G számú mellékleteként csatolt nyilatkozatok

23. A fentiekén túl a vizsgálat feltárta a <http://energia.eon.hu/otthonangyal/reszletek-otthonangyal> oldal archivált tartalmát a www.web.archive.org szolgáltatás segítségével, azonban az EKER nyilatkozataival ellentétes információt nem azonosított az utóvizsgálati eljárás során.

Az AEGON honlapján látható tájékoztatások

24. Az AEGON VJ/76-59/2015. számú beadványában a határozat rendelkező részének 2-3. pontjában foglalt vállalások igazolására csatolta³² a www.aegon.hu weboldal domain Wordpress motorjából kinyert változás követő dokumentációt olvasható formában.³³

25. Az AEGON a vizsgálat felhívására annyiban egészítette ki nyilatkozatát, hogy a tájékoztató (amely gyakorlatilag a figyelemfelkeltő tájékoztatás és a veszélhárítási helyzetekre vonatkozó tájékoztatás együtt) a weboldalán 2016. június 29-én került véglegesítésre, így ettől az időponttól érhető el. Előadta, hogy a határozatnak megfelelő tartalmi változtatások a nyilatkozatának keltének napján³⁴ is elérhetőek, és a későbbiek során sem áll szándékában megváltoztatni azt, hiszen egyértelműsítik a kért tájékoztatók a szolgáltatásokat, ügyfélbarát módon.³⁵ Nyilatkozatának alátámasztására az AEGON csatolt³⁶ egy 2018. január 5-én kelt képernyőmentést a www.aegon.hu weboldáról, amelynek tartalma megegyezik a fentiekben jelzett melléklet³⁷ tartalmával.

26. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a <https://www.aegon.hu/eon-otthonangyal> címen 2016. június 29-étől elérhető tájékoztatás (amely – kisebb, nem érdemi, esetleg értelmezést segítő eltéréseket³⁸ leszámítva – azonos a határozat rendelkező részének 1. pontjában előírt, illetve az EKER honlapján is látható általános, valamint a veszélhárítási helyzetekre vonatkozó tájékoztatással) jelenleg is látható a honlapon.³⁹

27. Az AEGON előadása szerint a teljesítés igazolásakor csatolt Wordpress motorjából kinyert változáskövető dokumentáció pontosabban igazolja az adott weboldal változtatásait, mint egy képernyőmentés, tekintve, hogy az utóbbi esetében például egy oldalmentésen látható rendszeridő manipulálható a csatolt⁴⁰ dokumentáció tartalmával ellentétben, illetve pontosan látszódnak a végrehajtott változtatások.⁴¹ A weboldalt Wordpress motorban írták meg, ami azt jelenti, hogy minden, a felületet érintő változtatást a Wordpress motorba belépve tud az AEGON végrehajtani. Kiemelte továbbá, hogy a Wordpress „logol”-ja tárolja az összes változtatást, amit végrehajt az adott oldalon, azonban képernyőképeket nem generál a változtatásokról.⁴²

28. A csatolt⁴³ mellékletek vonatkozásában az AEGON előadta, hogy a Wordpress motor az oldalon történő változtatások dátumát menti, abból tehát csak a változások látszanak (és hogy mikor nem történt változás, az a rendszerből akképpen látszik, hogy a kérdéses időszakra a rendszer nem mutat

³² VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-59/2015. számú irat melléklete

³³ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-59/2015. számú irat 1-2. bekezdései

³⁴ 2018. január 8.

³⁵ VJ/50-7/2017. számú irat 1. pontja

³⁶ VJ/50-7/2017. számú irat 1. számú melléklete

³⁷ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-59/2015. számú irat melléklete.

³⁸ A „vízvezeték-szerelés”, illetve a „Felhívjuk továbbá a figyelmet” kifejezések helyett a www.aegon.hu/eon-otthonangyal weboldalon „vízvezetés-szerelés”, illetve „Felhívjuk továbbá figyelmét” fordulat látható, továbbá az alábbi többlettartalom is megjelenik a www.aegon.hu/eon-otthonangyal weboldalon: „Ezért szeretnénk az alábbiakban néhány példán keresztül bemutatni, hogy Otthonangyal szolgáltatásunk keretében milyen események minősülhetnek vészhelyzetnek (költségvállalásos események) és melyek lehetnek azok, amik nem minősülnek vészhelyzetnek és így biztosítási eseménynek sem (azaz a biztosító nem téríti meg a munka költségét), de szerződött partnerünk megbízható szakembert tud ajánlani a munkálatok elvégzéséhez (költségtérítéssel események)”. Továbbá az EKER oldalán látható „a padló összefolyón” helyett – feltehetően elírásként - „az padló összefolyón” fordulatot használta az AEGON.

³⁹ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-59/2015. számú irat melléklete és VJ/50-7/2017. számú irat 1. számú melléklete

⁴⁰ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-59/2015. számú irat melléklete

⁴¹ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-59/2015. számú irat 2-4. számú bekezdései

⁴² VJ/50-7/2017. számú irat 2. pontja

⁴³ VJ/50-7/2017. számú irat 2. számú melléklete

változást). Hozzátette, hogy a teljesség igényével képernyőkép mellékletet is csatolt, amelyben egy olyan Wordpress motor képernyőképe látható, hogy mikor nyúlt hozzá az AEGON a felülethez. Rögzítette, hogy minden mentés látszódik ebben az idősorban.⁴⁴

29. A változtatások igazolására csatolt iratok⁴⁵ tartalma, valamint a vonatkozó nyilatkozatai⁴⁶ értelmében egyik módosítás sem érintette az Otthonangyalra vonatkozó tájékoztatók tartalmát, így azok változatlan tartalommal, folyamatosan kerültek közzétételre.
30. A vizsgálat megállapította, hogy az utóvizsgálati eljárás során vizsgált időszak tekintetében az www.archive.org honlap segítségével nem tárható fel a www.aegon.hu/eon-otthonangyal weboldal tartalma, illetve egyéb, az AEGON nyilatkozataival ellentétes információt nem azonosított az utóvizsgálati eljárás során.

III.

Jogi háttér⁴⁷

31. A Tptv. 75. §-ának (1) bekezdése értelmében, ha a hivatalból indult versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná.
32. A Tptv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
33. A Tptv. 77. § (3) bekezdés értelmében az utóvizsgálatra – a 77. §-ban meghatározott eltérésekkel – a versenyfelügyeleti eljárásra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni. A (4) bekezdés szerint az utóvizsgálat az eljáró versenytanács határozatában meghatározott teljesítési határidőtől, folyamatos kötelezettség, határozatban előírt utolsó napjától, ennek hiányában a határozat jogerőre emelkedésétől számított öt éven belül indítható. E határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely alatt a határozat végrehajtása nem foganatosítható.
34. A Tptv. 77. § (6) bekezdésének c) pontja alapján a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács az (1) bekezdés c) pontja szerinti esetben a 75. §-ban meghatározottak szerint dönt a határozat visszavonásáról vagy módosításáról, ennek hiányában az utóvizsgálatot megszünteti.
35. A Tptv. 44. §-ának (1) bekezdése szerint a versenyfelügyeleti eljárásra – a törvényben meghatározott szűk körű kivételtől eltekintve – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni.
36. A Tptv. 82. §-ának (1) bekezdése szerint az eljáró versenytanácsnak a versenyfelügyeleti eljárás során hozott végzése ellen külön jogorvoslatnak csak akkor van helye, ha azt a Ket. vagy a Tptv. megengedi.
37. A Ket. 98. § (3) bekezdésének c) pontja értelmében önálló fellebbezésnek van helye az eljárást megszüntető első fokú végzés ellen.

⁴⁴ VJ/50-7/2017. számú irat 3. pontja

⁴⁵ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-59/2015. számú irat melléklete és VJ/50-7/2017. számú irat 2. számú melléklete

⁴⁶ VJ/50-3/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-59/2015. számú irat 5. bekezdése és VJ/50-7/2017. számú irat 2-3. pontjai

⁴⁷ A Tptv.-nek és a Ket.-nek a VJ/76/2015. számú versenyfelügyeleti eljárás megindulásakor, azaz 2015. július 24-én hatályos rendelkezései az irányadóak (lásd az 5. pontot).

IV.

A vállalatok teljesítésének értékelése

38. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy figyelemmel az érintett szolgáltatás jellegére, illetve a kötelezettségvállalás megszövegezésére, valamint arra, hogy az EKER és az AEGON a szolgáltatás nyújtása és a kötelezettségvállalás teljesítése körében is együttműködött egymással, a kötelezettségvállalás ellenőrzése körében valóban nincs jelentősége annak, hogy melyik vállalkozás igazolta az egyes elemeket.
39. A kötelezettségvállalás egyes elemei kapcsán az eljáró versenytanács egyrészt azt értékelte, hogy a két eljárás alá vont (időben) teljesítette-e vállalatát, másrészt azt, hogy a teljesítéseket megfelelően és időben igazolta-e.
40. Az eljáró versenytanács elsődlegesen megállapítja, hogy mindkét eljárás alá vont még az utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárás megindítása előtt önként nyújtotta be az egyes vállalatok igazolásait (lásd a jelen végzés 6-8. pontjait). A vizsgálatnak csak szűkebb körben, kiegészítő jellegű kérdések miatt volt szüksége pótlólagos adatszolgáltatásra.
41. Szintén mindkét eljárás alá vontra nézve megállapítható (lásd a jelen végzés 6. pontját), hogy a határozat kézhezvételét követő 30. napon figyelemmel a teljesítés megkezdésének a határideje 2016. július 18. volt.

A határozat rendelkező részének 1. pontja szerinti vállalat értékelése

42. A határozat rendelkező részének 1. pontja szerinti vállalat teljesítése kapcsán az vizsgálendő, hogy az EKER
- határidőben, azaz az első, határozat átvételét követő 30. napon túli számlával együtt, de legkésőbb 2016. december 31-ig,
 - az előírt tartalmú tájékoztatást
 - megküldte minden, 2014. február 3. és 2014. április 30., valamint 2014. szeptember 1. és 2015. július 24. között Otthonangyal szolgáltatásra szerződött valamennyi ügyfél részére.
43. Az eljáró versenytanács megállapítja a jelen végzés 9-15. pontjaira figyelemmel, hogy az EKER ezen vállalati elemet határidőben (2016. december 31. előtt) és megfelelő, egyértelműen a határozatban előírt tartalommal,⁴⁸ illetve megfelelő – az érintett ügyfélkör egészét hatékonyan elérő – módon teljesítette.
44. Ugyan nem valamennyi érintett fogyasztó a számlalevéllel egyidejűleg kapta meg a határozat rendelkező részében foglalt tájékoztatást, azonban az EKER a vállalat teljesítésére biztosított határidőn belül eljuttatta a számlát – valamilyen okból – nem kapó ügyfelek részére is a tájékoztatást, amely tájékoztatási módok egyenértékűségét az EKER megfelelően alátámasztotta. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a számlalevélen kívüli postai vagy e-mailes, személyre szóló (tehát kiválogatást és önálló adminisztrációt igénylő) tájékoztatás az EKER számára egyértelműen kedvezőtlenebb, erőforrás igényesebb a számlalevélhez csatolt tájékoztatásnál, de legalább akkora, ha nem erőteljesebb üzenetközvetítő hatása van.
45. Az is megállapítható, hogy a fogyasztók egy jelentősebb körének az EKER még a határozat átvételét követő 30. napon belül megküldte azt a számlalevelet, amiben az előírt tájékoztatást szerepelt, azonban a korábbi megküldés nem befolyásolja a teljesítést, sőt, a korábban megküldött tájékoztatást a fogyasztói érdekeket szolgálja.

⁴⁸ Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a 13. pont szerinti eltérés a határozatban előírt szövegtől nem tekinthető a vállalat bármilyen tekintetben is befolyásoló tartalmi eltérésnek.

46. Megállapítható továbbá, hogy az EKER érintett fogyasztói kör létszámára vonatkozó nyilatkozata a csatolt táblázatokban található fogyasztók számával összhangban van, így a célzott fogyasztói kör teljes körűsége az eltérő tájékoztatási módokat (számla, külön levél, e-mail) is figyelembe véve igazoltnak mutatkozik.
47. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a határozat rendelkező részének 1. pontja szerinti vállalás maradéktalanul teljesült.

A határozat rendelkező részének 2. pontja szerinti vállalás értékelése

48. A határozat rendelkező részének 2. pontja szerinti vállalás teljesítése kapcsán azt kell megvizsgálni, hogy
- az EKER és az AEGON honlapján, az Otthonangyal szolgáltatást ismertető aloldalakon,
 - a határozat átvételét követő 30. naptól (2016. július 18-tól) 2016. december 31-ig
 - megtalálható volt-e az előírt tartalmú (a határozat rendelkező részének 1. pontja szerinti) tájékoztatás.
49. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy mind az EKER, mind az AEGON honlapján (a <http://energia.eon.hu/otthonangyal/reszletek-otthonangyal> és a www.aegon.hu/eon-otthonangyal aloldalakon) még a 2016. július 18-i határidőt megelőzően közzétételre került a határozat rendelkező részének 1. pontja szerinti tájékoztatás, amely jelenleg is látható. Mindkét eljárás alá vont igazolta, hogy a tájékoztatás folyamatosan elérhető volt az adott aloldalon.
50. Ebben a körben szükséges megjegyezni, hogy ugyan a két eljárás alá vont eltérő igazolásai módszert alkalmazott (az EKER az előírt minimális, havi rendszerességű képernyőmentéseket választotta, míg az AEGON a vállalás megkezdését és az oldal változatlanóságát igazolta, ami gyakorlatilag egy folyamatos képernyőmentés-sorozatot pótolta a jelen esetben), mindkét módszer hitelesen és konzisztens módon igazolta a kommunikáció tartalmát és folytonosságát, különös tekintettel arra, hogy az eljárás alá vontak magyarázatot is adtak a módszerekre.
51. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint – figyelemmel a jelen végzés 17-23., illetve 24-30. pontjaira – a határozat rendelkező részének 2. pontja szerinti vállalás maradéktalanul teljesült, sőt mindkét eljárás alá vont már korábban közzétette és jelenleg is alkalmazza az előírt tájékoztatást, ami kétségtelenül kedvező a fogyasztók, illetve a közérdek érvényesülése szempontjából.

A határozat rendelkező részének 3. pontja szerinti vállalás értékelése

52. A határozat rendelkező részének 3. pontja szerinti vállalás teljesítése körében az értékelendő, hogy
- az EKER és az AEGON honlapján, az Otthonangyal szolgáltatást ismertető aloldalakon,
 - a határozat átvételét követő 30. naptól (2016. július 18-tól)
 - megtalálható egy olyan tájékoztatás, amely tulajdonképpen
 - o egy nem taxatív, de részletesebb, legalább 3-3 példát tartalmazó lista
 - o a vészelhárítási helyzetek és
 - o az annak nem minősülő helyzetek leggyakoribb eseteiről
 - o a villanszerelés, a gázvezeték-szerelés, a vízvezeték-szerelés és a dugulás-elhárítás kapcsán külön-külön.
53. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy mind az EKER, mind az AEGON honlapján (a <http://energia.eon.hu/otthonangyal/reszletek-otthonangyal> és a www.aegon.hu/eon-otthonangyal aloldalakon) még a 2016. július 18-i határidőt megelőzően közzétételre került a határozat rendelkező részének 3. pontja szerinti, vészelhárítási helyzetekre vonatkozó tájékoztatás, amely jelenleg is

látható. Mindkét eljárás alá vont igazolta (lásd a jelen végzés 50. pontját is), hogy a tájékoztatás folyamatosan elérhető volt az adott aloldalon.

54. Megállapítható továbbá, hogy a fenti tájékoztatás listászerűen, átláthatóan és közérthetően tartalmaz 3-3 példát a villanszerelés, a gázvezeték-szerelés, a vízvezeték-szerelés és a dugulás-elhárítás területén a vészelhárítási helyzetekre és az annak nem minősülő helyzetekre.
55. A két eljárás alá vont a vészelhárítási helyzetekre vonatkozó tájékoztatást eltérő formában jelenítette meg: az EKER önálló, az „*A vészelhárítási helyzetek és az annak nem minősülő helyzetek leggyakoribb esetei*” címre kattintva elérhető linket alkalmazott, az AEGON pedig a határozat rendelkező részének 2. pontja szerinti figyelemfelkeltő tájékoztatás folytatásaként tette közzé. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint mindkét technikai megoldás megfelel a vállalásnak, az ismertetés struktúrája (a linken való elhelyezés, a „beágyazás” és a folyamatos tájékoztatás egyaránt) érthető és átlátható a fogyasztók számára, az érdeklődők hozzá tudnak férni a korábban hiányolt példákhoz.⁴⁹
56. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint tehát – figyelemmel a jelen végzés 17-23., illetve 24-30. pontjaira – a határozat rendelkező részének 3. pontja szerinti vállalás is maradéktalanul teljesült, illetve mindkét eljárás alá vont már korábban közzétette az előírt tájékoztatást.

A határozat rendelkező részének 4. pontja szerinti vállalás értékelése

57. A határozat rendelkező részének 4. pontjában foglalt vállalás értékelése körében az igazolási határidő betartásán túl azt szükséges vizsgálni, hogy az igazolások módszertana, technikája mennyire volt elfogadható (mennyire volt dokumentált, hiteles bizonyítékokkal alátámasztott a teljesítés).
58. Megállapítható, hogy mindkét eljárás alá vont részletesen (többféle típusú, párhuzamos bizonyítékokkal is) dokumentálta és igazolta teljesítéseit, mind azok tartalmát, mint a teljesítés idejét illetően. Sem ellentmondás, sem hiányosság nem maradt fenn az utóvizsgálati eljárásban.
59. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy az AEGON határidőben, az EKER azonban pár napos késedelemmel adta postára beadványát, amelyben tájékoztatta a Gazdasági Versenyhivatalt a teljesítésről. Megállapítható azonban az is, hogy a késedelem nincs összefüggésben az igazolni előírt vállalás teljesítésével, az EKER többi vállalása mind megvalósult határidőben (sőt, a fogyasztók számára kedvezőbb módon jelentősen korábban kezdődött és tovább tartott a honlapi tájékoztatás).
60. Megállapította továbbá az eljáró versenytanács, hogy ugyan az utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárás indítása után is sor került a vizsgálat részéről adatkérésekre, azonban ezek a kért magyarázatok, információk valóban csak kiegészítő, illetve pontosító jellegűek voltak.
61. A fentiekre figyelemmel az eljáró versenytanács álláspontja szerint az AEGON esetében a határozat rendelkező részének 4. pontja szerinti vállalás maradéktalanul teljesült, az EKER esetében ezen vállalási elem minimális, pár napos késedelemmel megnyilvánuló hiányossággal teljesült.

Összegzés

62. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a határozat rendelkező részének 1., 2. és 3. pontja maradéktalanul teljesült, az AEGON esetében az igazolás is megtörtént határidőben. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen esetben az EKER pár napos késedelme marginális a kötelezettségvállalás egészéhez, különösen pedig ahhoz képest, hogy a honlapi tájékoztatásokkal az EKER is többet teljesített a vállalnál, így a Tptv. 75. § (6) bekezdésére (a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is) figyelemmel a fenti hiányosság szankcionálása, különösen pedig a határozat visszavonása vagy kikényszerítése nem indokolt, így az eljáró versenytanács az utóvizsgálatot megszüntette a Tptv. 77. §-a (6) bekezdésének c) pontja alkalmazásával.

⁴⁹ VJ/50-57/2017. számú feljegyzéssel átemelt VJ/76-57/2015. számú irat

63. Az eljáró versenytanács ezen felül megállapítja, hogy a határozat rendelkező részében foglalt kötelezettségvállalás a célját elérte, a kötelezettségvállalás teljesült elemei alkalmasak voltak arra, hogy a fogyasztói tudatosságot növeljék és a piaci szereplőknek iránymutatásul szolgáljanak.
64. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a határozat rendelkező részének 3. pontjában foglalt kötelezettség teljesítése folyamatos, így ennek további teljesítését a Gazdasági Versenyhivatal újabb utóvizsgálati eljárás(ok) keretében ellenőrizheti.

V.

Egyéb kérdések

65. A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörét az utóvizsgálatra a Tptv. 77. §-a, illetékességét a Tptv. 46. §-a állapítja meg.
66. A végzés elleni jogorvoslati jogot a Tptv. 82. §-a, illetve a Ket. 98. §-a (3) bekezdésének c) pontja biztosítja.
67. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
68. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
69. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
70. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.

Budapest, 2018. július 4.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

Dudra Attila s.k.
versenytanácsstag

dr. Köhalmi Attila s.k.
versenytanácsstag