

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai és pénzügyi beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): VAS MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA	
Közreműködő szervezet címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	Levelezési címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: _ 11747006-20176620	Közreműködő adószáma: 18883240-2-18
Szerződés szám:	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2014. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész

Szakmai beszámoló

A Vas Megyei KIK mellett működő békéltető testület 2014. év meghatározott
finanszírozási időszakaiban végzett tevékenységről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr.Kövesdi Zoltán elnök	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 06 30 9566708
---	---

A statisztikai adatlapok kitöltése és a részletes szöveges szakmai beszámoló elkészítése minden egyes (szerződésben előre meghatározott) finanszírozási időszakban benyújtott beszámolóhoz szükséges. Az adatlapokat a www.bekeltetes.hu honlapon lévő program használatával kell kitölteni. Amennyiben az adott finanszírozási időszakban a kérdés nem releváns, kérjük, nyilatkozzanak erről (pl. promóciót nem valósítottak meg a kérdéses időszakban). A válaszoknál a sorok bővíthetők.

1. Ismertesse 2014. évhez/előző finanszírozási időszakhoz képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, stb.)

A testület létszámában, összetételében a 2013. évhez viszonyítva változás nem történt. Az előző ciklushoz képest több jogi végzettséggel rendelkező személy vállalt testületi munkát, akik aktívan részt vesznek az eljárásokban. Az elhelyezés körülményei, a technikai feltételek változatlanul jók, a gondot a pénzügyi feltételek szűkülése okozza, mégha az év közben elrendelt megszorítások visszavonásra is kerültek.

2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.3 kérdések megválaszolására során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.

A 2013. évhez viszonyítva a 2014. évben a lezárt ügyek száma kissé megemelkedett, melynek egyik oka, hogy a tavalyi év utolsó időszakában beérkezett ügyek lezárása áthúzódott erre az évre. Az előző elszámolási időszak óta új tendenciák nem jelentkeznek, az ügyek száma ezt meghaladó okok miatt igen csekély mértékben nőtt.

A 2014. év első negyedévében megnövekedett a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek száma, melynek oka részben az elszámolási jogszabályváltozás, illetve az hogy a fogyasztók az utolsó negyedévben kapták meg az elszámoló számlájukat, melyek nem egy esetben több százezer forintos utólagos befizetési kötelezettséget tartalmaztak. A fogyasztók előzetesen megpróbálták problémájukat lerendezni a szolgáltatóval, azonban miután ez nem sikerült, akkor fordultak a Békéltető Testülethez. A vállalkozás alávetékes nyilatkozata alapján azonban a Békéltető Testület kizárólag ajánlásnak minősülő határozatot hozhatott. A közszolgáltatókra vonatkozó jogszabálmódosítás pozitív hatást gyakorolt, az egységes számlakép segíthet a helyzeten, és helyi önkormányzati jogalkotás is megoldást kínálhat e problémakörre.

Több esetben a parkolási felügyeletet ellátó szolgáltatóval szemben fordultak panasszal a fogyasztók, valamint az árubemutatókon árusított termékekkel kapcsolatosan fordultak a Békéltető Testülethez. Több esetben bírósági felülvizsgálatra került sor, amely eljárásokat a melléklet tartalmazza.

A Fogyasztóvédelmi tv. változása, a fogyasztó fogalmának Fgytv. szerinti kibővítése miatt továbbra is tendencia a kkv-k, egyéni vállalkozások mint fogyasztók megjelenése a BT eljárásában.



2.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt-e változás az előző finanszírozási időszakhoz képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)

Az üzleten kívül kötött szerződésekkel kapcsolatosan érkezett több panasz. A régi jogszabály szerinti 8 napon belüli szerződéstől való elállás nem életszerű azokban az esetekben, ahol a fogyasztók olyan terméket vásárolnak, melyektől egészségügyi problémájuk javulását várják, és azt az eladók az árubemutatókon ígérik. Ezen bemutatókon a fogyasztóknak kb. 6 hónappal későbbi javulást ígérnek, mely a Békéltető Testület rendelkezésére álló adatok alapján nem következik be. Ezekben az esetekben a fogyasztók nem egy esetben közel fél millió forintot, vagy magasabb kifizetés mellett nem tapasztalnak javulást. Többször előfordul, hogy ezen termékek vásárlásakor hitel felvételére is sor kerül, mellyel a kifizetett összeg közel a duplájára emelkedik. A banki hitel jogi sorsának rendezése több éves bizonytalanság után megtörtént a jogszabályban.

Megítélésünk szerint az előző évekhez képest az üzleten kívül megkötött szerződések száma nem csökken, az internetes kereskedelem elfogadottsága nő, így ezen panaszok száma is emelkedett. A Békéltető Testület nyilatkozatátételre való felhívása után ezen termékbemutatókon értékesítő vállalkozások nagy többsége ismeretlen helyre költözik, valamint a testület értesítése „nem kereste” jelzővel érkezik vissza, azaz a fogyasztói panaszt semmibe veszik. Ezen eljárásfajta az utolsó elszámolási időszakban is markánsan jelen van, ahogyan az internetes kereskedelem jogvitái is.

A fogyasztók széles körét érintő új percsoporthoz a parkolási társaságokkal szemben benyújtott panaszok köre. Itt komoly problémát okoz az a körülmény, hogy az egyes Önkormányzatok és az általuk alapított társaságok működési normái helyileg igencsak eltérnek, így az egységes gyakorlat kialakítása nehézkes.

Továbbra is igen problematikus, de már visszaszorulóban van a még működő vásárlói csoportok (jogalanyiság hiánya), a termékbemutatókon minta alapján történő értékesítés és a távollévők között kötött jogügyletek jogvitái, és különösen a szavatossági igényérvényesítés ezen vállalkozások körében. E körben fokozottabb hatósági fellépést és további jogszabályváltozást javasolok, amelyre az újabb problémák jelentkezése miatt várunk. Az önkormányzati bejelentés kötelezettsége a problémát nem orvosolta.

2.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.

Az előző évekhez viszonyítva nem csökkent az ajánlások száma és aránya, továbbra is ritkaság számba megy azon vállalkozások köre, akik kötelezőként fogadják el a Békéltető Testület határozatát.

A fogyasztói panaszok nagyobb részben megalapozottak, csak kisebb részük megalapozatlan.

A kommunikáció vonatkozásában érdemes lenne nyomatékosan felhívni a figyelmet a vállalkozói szerződések megkötésére, az üzleten kívül kötött szerződések esetében a 14 napon belüli szerződéstől való elállás lehetőségére, illetve az abszolút határidő bevezetésére is, mert ezek új szabályozása egyik félnek sem ismert kellő mértékben.

Célszerű lenne kiemelni az általános alávetés lehetőségét, mivel én még ilyet a helyi praxisban nem tapasztaltam. A kért adatok a statisztikai táblázatokban szerepelnek.

2.3. Ismertesse az egyezségeit, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.

Álláspontom szerint az egyezségeket akadályozó tényező leginkább az emberek – beleértve a vállalkozások jogi képviselőit is – mentalitásában keresendő. Akár a legcsekélyebb értékű panasszal fordulnak a Békéltető Testülethez, abban az esetben is ragaszkodnak a saját igazukhoz.

Fogyasztói visszajelzésként nagy többségben továbbra is a vállalkozások elutasító magatartása jellemző, csekély esetben tartják be az ajánlásban foglaltakat. Erre vonatkozó statisztikát nem vezetünk. A kötelező fogyasztói visszajelzés általánossá válása és legalább 2 év eltelte után e körben még nem lehet értékelhető megállapításokat tenni. Igen ritka a fogyasztói bejelentés az ajánlás teljesítésének elmaradásáról.

Az iratmintáinkat a hatékonyabb fogyasztói visszajelzések elérése érdekében módosítottuk, új elemekkel bővítettük.

3. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvántartásra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

Az eljárási határidőket tudjuk tartani, de csak úgy, hogy gyakran alkalmazzuk a határidő elnöki meghosszabbításának intézményét. Az átlagos ügyintézési határidő mintegy 90 nap.

Testületi tagjaink közül mintegy 10 fő az, aki rendszeresen szerepel az eljáró tanácsokban, heti gyakorisággal. Ők speciális szakértelemmel rendelkeznek, a többi tagunk évi 3-4 alkalommal vesznek részt a tárgyalásokon. Az elnök, elnökhelyettes és egy jogi végzettségű tag részesül rendszeres díjazásban, természetesen továbbra is ők kerülnek beosztásra jelölés hiányában költségkímélési okokból is az eljáró tanácsba. Igyekezzünk az egyedül eljáró testületi tag intézményét fokozottan alkalmazni. A tárgyaláson kívüli ügyintézés a felek nem kéri, csaknem minden esetben tárgyalunk a hiánypótlás teljesítése esetén.

Az eljárási határidők betartása több alkalommal nehézségekbe ütközik, ennek oka lehet még az ügyek bonyolultsága, az ügyfelek elkésett nyilatkozata, illetve a nyári szabadságolás ténye. A BT adminisztrációja és a tanácsok megalakítása megfelelő e körben.

Írásban lefolytatott ügye nem volt a testületnek, a mi gyakorlatunk szerint ragaszkodunk az egyes testületi tag, vagy a tanács eljárásához, a fogyasztók ezt igénylik.

A költségvetési korlátok miatt egyre több ügyben kényszerül a Békéltető Testület egyedül eljáróként tárgyalni az ügyekben. Természetesen kizárólag olyanokban, melyeknek előzetesen a megítélése egyszerűbb, és amúgy megfelel a törvényi feltételeknek.

A fogyasztók többsége továbbra is kéri a nyilvánosságra hozatalt, ennek alakulása nem változott az előző évekhez képest, erre vonatkozólag külön statisztikát nem vezetünk.

A kért statisztikai adatokat az ügyekre vonatkozó táblázatok és jelentések tartalmazzák.

4. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

A Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara gesztorszervezet a tárgyi feltételek biztosításán túl tevékenyen részt vett a Testület működésének propagálásában, rendszeresen lehetőséget biztosított a helyi TV-ben és a helyi sajtóban történő szereplésre. Döntéseinket a honlapon közzéteszi. Az ügyfélszolgálatot túlnyomórészt az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület helyi szerve tagjai végzik, akik egyben a Testület tagjai is. Ezt saját erőből, pénzügyi forrásokból végezték, korszerű blanketták és írásbeli előkészítő iratok felhasználásával. A 2013. évtől megtörtént az ügyfélszolgálat eljárásának egységesítése, nyomtatványok bevezetése, amely igen jelentős segítséget ad az adminisztráció intézéséhez, a fogyasztói kérelmek szakszerű elbírálásához. Emellett az ügyek jellegében továbbra is minőségi átalakulás következik be. Ennek következtében egyre jelentősebb a bonyolultabb, nagyobb terjedelmű bizonyítás felvételét igénylő, az elhúzódó ügyek száma. Továbbra is szükséges a testületek létének, munkájának központi sajtóban történő ismertetése, erre jó példa a BKIK fokozott országos szereplése, amely nálunk is fejt ki pozitív hatást.

A költségvetési támogatás alapot teremthet az ítélezés további anyagi feltételei biztosítására. Remélem, hogy ezen összefoglaló tájékoztatóm is hozzájárul a költségvetésben elkülönített, a Békéltető Testületek által továbbra is várva várt pénzeszközök határidőben történő rendszeres átutalásához, rendelkezésre bocsátásához. Ezzel az infrastruktúra megfelelően kialakítható, és részben megoldott a tagok díjazása is. Reméljük, a költségvetés nem rózsás helyzete ezen kiadásokat nem érinti, főleg úgy, hog 2014. Novemberében megtartott konferencián az ágazatért felelős miniszter ígéretet tett a támogatás növelésére.

Az utófinanszírozás bevezetése és a negyedévenkénti-félévenkénti adminisztrációs-beszámolási kötelezettség szerintem túl nagy terhet rótt a működtető Kamarára, üdvözljük a féléves beszámolót és az adminisztrációs terhek némi csökkenését.

Noha a törvény deklarálja, továbbra is kevés részvételi szándék mutatkozik a testületi munkában az Önkormányzatok részéről, nem tekintik igazán önkormányzati feladatnak a fogyasztóvédelmi feladatokat és ténykedést.

Az előző időszak óta változás nem következett be.

5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!

Továbbra is ismertetem vesszőparipámát:

A pénzek elosztása mindig sarkalatos kérdés, amelynek alapja az ügyszám. Szerintem az ügyszám érdemi döntésekkel alá nem támasztott ugrásszerű növekedése egyes kamaráknál statisztikai befejezéseket takar, amelyek ugyanannyit (20-30.000 Ft) érnek, mint az érdemi döntéssel befejezett ügyek. Ezen „csínyek” további megakadályozására kérem és továbbra is kérem egységes statisztikai alapelvek felállítását, hogy egyes, a többi érintett BT által ténylegesen ellenőrizhetetlen ügyvártás befejeződhessen.

Ezen álláspontomat és javaslatomat már több fórumon kifejtettem, remélem, hogy végre megtörténnek az intézkedések az egységes Ügyviteli Szabályzat (nem eljárási szabályzat!) bevezetésére.

Továbbra is akadályozza a munkát az általam már évek óta minden fórumon kifejtett problémakör, nevezetesen a jogi személyiség hiánya. Amíg önálló jogi személyiséggel nem rendelkezik a Békéltető Testület, függetlensége, különösen gazdasági függetlensége csak névleges, függ az őt működtető kamarától, illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarától.

A Békéltető Testületek pénzügyi szuverenitását az MKIK és a területileg illetékes Kamara sok helyen, több megyében igyekszik meggyírni, ez ellen határozottan tenni kell, a működtető Kamara csupán gesztori szerepet vállal, a pénzügyek trendezésének technikai bonyolítása a feladata, ezt sok helyen nem értik. A pénzügyek vitele, a tagok kijelölése, a javaslatétel, a megbízási szerződések megkötésének joga, az Elnökhelyettes kijelölése és díjazásának megállapítása kizárólagos elnöki felelősség, ebbe senki nem szólhat bele. Sételmezem, hogy a támogatási szerződést a BT elnöke láttamozza csak, holott jogilag szerződő félnek kell lennie. Indítványozom a törvénysértés megszüntetését.

Ezen a helyzeten sürgősen változtatni kellett, hiszen a gazdasági koordináció megnehezülése mellett további jogi problémákat okozott a határozatok hatálya, illetve a Békéltető Testületek esetleges peres, perbeli jogképessége hiánya. Úgy tűnik, a jogalkotó is észlelte a problémát, a perképesség bevezetése jó kiindulópont lehet a jogi személyiség elnyeréséhez.

Az új jogi szabályozás megfelelő, de továbbra is hiányolom az egységes Eljárási Szabályzat és Ügyviteli Szabályzat megalkotását. A mulasztásos döntések bevezetése a kötelezés hatályával a bírósági meghagyások analógiájára is üdvözlendő lenne.

Feltétlenül lehetővé kell tenni az elektronikus ügyintézt, a bírósági eljárásokban a Pp-ben bevezetett kettős (elektronikus és/vagy papírlap) mintájára, ez jelentősen gyorsítaná és olcsóbbá tenné az eljárást.

Súlyos problémának tartom azon, több fórumon is kifejtett szakmai álláspontot, amely a kötelező jótállás jogintézménye körében különbséget tesz a magánszemély fogyasztó és a gazdasági társaságok, egyéb szervezetek általános garanciális jogosultságai és azok terjedelme körében. Rendkívül káros és a Békéltető Testületek megítélésére igen káros lenne ezen álláspont gyakorlati alkalmazása. Sürgős szakmai állásfoglalás kialakítását kérem!

6. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető?

A testület kizárólag verbálisan tud még hatni a vállalkozásokra abban az esetben, ha a nyilatkozattételre való felhívás után azok felveszik a kapcsolatot a Békéltető Testülettel.

Működési problémát jelent az a körülmény is, hogy a pénzintézetek, és egyéb szolgáltató szervezetek az ügyfél kifejezett, jegyzőkönyvben foglalt felmentése esetén sem adnak ki adatokat a BT számára, banktitokra, üzleti titokra és személyes adatokra történő hivatkozással. Érveik között szerepel a jkv. közokirat jellegének tagadása, amely nem helytálló szerintem, ebben egységes fellépés és állásfoglalás kialakítása szükséges, melyet a MKIK megfelelően képviselhet jogalkotói deklarálás érdekében.

7. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, és részletesen azok eredményességét, valamint a fogyasztói visszajelzéseket. Csatolja a hirdetések másolatát, és TIV és rádió spot esetén CD mellékletet.

2014. évben promóciós kampányt nem szerveztünk, pénzügyi lehetőségeink hiányában.

8. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.

A pénzügyi lehetőségek korlátozottsága miatt szakmai konferenciákon szűkebb körben veszünk részt. A testület elnöke, elnökhelyettes és esetenként kijelölt 4-5 fő vesz részt a budapesti konferenciákon, saját konferenciát más békéltető testülettel karöltve idén nem tudunk szervezni. 2015. őszen várhatóan megrendezzük a GY-M_S- megyei Békéltető Testülettel a regionális konferenciánkat, tradicionálisan Bükkfűrdőn. A tagjaink évente elfogadják a beszámolóinkat, ahol előadásokat hallgatnak meg az aktuális jogszabályi előírásokról, a változásokról. Ezekről a tagokat elektronikus úton rendszeresen tájékoztatjuk.

9. Ismertesse tanácsadói tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadói rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését.

Tanácsadói tevékenységet a Testület civil fogyasztóvédelmi oldala látja el, heti 3x3 órában, egyrészt a Békéltető Testület székhelyén, másrészt az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Vas Megyei Szervezetének irodájában. Személyes megkeresés esetén írásbeli feljegyzés készül. Mód van a telefonos, e-mail-es tanácsadásra is. 2014. évben a nyilvántartott tanácsadások száma 185 volt.

Számos esetben fordul elő, hogy a hivatali időn túl telefonon keresik meg munkatársainkat ezek száma évi 100-ra tehető, de nyilvántartásra nem kerülnek.

A napi munka velejárója, hogy a Békéltető Testület ügyintézőjéhez fordulnak a fogyasztók felvilágosításért, ezek száma nincs nyilvántartva

A fogyasztó jellemzően jogi tanácsot kérnek.

Azokban az esetekben, amikor békéltető testület eljárást javasolunk, igény esetén segítünk a beadvány megfogalmazásában.

Egyre inkább a vállalkozások is igénylik a Testületi tanácsadást nem kizárólag a békéltető eljárással kapcsolatban, hanem általános fogyasztóvédelmi témájú kérdésekkel is

10. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.

Az Online vásárlással kapcsolatos belföldi vagy határon átnyúló ügyekben az interneten bárki által ingyenesen elérhető honlap (OVR-platform) segíti majd az egyezségek elérését, miközben az eljárás végig a világhálón zajlik. Ennek működtetésével, a fogyasztók által történő igénybevételeiről nincs tapasztalatunk, erre nagyobb kommunikációs ismertetés bevezetése szükséges, javasolom az országos sajtó és szakmai szervezetek részvételével országos/helyi konferencia szervezését.

11. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).

A Békéltető Testület alelnöke, Váraljai Károly úr. 2014. kárpadosnya előtt közel egy óráns rádióinterjúát adott az ünnephez kapcsolódó Fogyasztóvédelmi tudnivalókról, ebben kitért a békéltető testületek szerepére is az interjú sugárzása az alábbi időpontokban volt

Nyugat Rádió december 6., szombat 11.00 Turisztikai Magazin

Isis Rádió Sárvár december 7. vasárnap 9.05

<http://www.isisradio.hu/>

Isis Rádió Körmend vasárnap 8.05

<http://www.radiokormend.hu/>

12. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be finanszírozási időszakonként a szakmai beszámoló részeként:

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület ügytípusainak megoszlásáról
- (M2/A) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Termékek szerinti megoszlásáról
- (M2/B) Statisztikai adatlap a békéltető testületi ügyek Szolgáltatások szerinti megoszlásáról
- (M3/A,B) Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak tevékenységéről
- (M4) Statisztikai adatlap a békéltető testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

A szakmai beszámoló hitelesítése

Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.

Dátum: Szombathely, 2015. február 17.



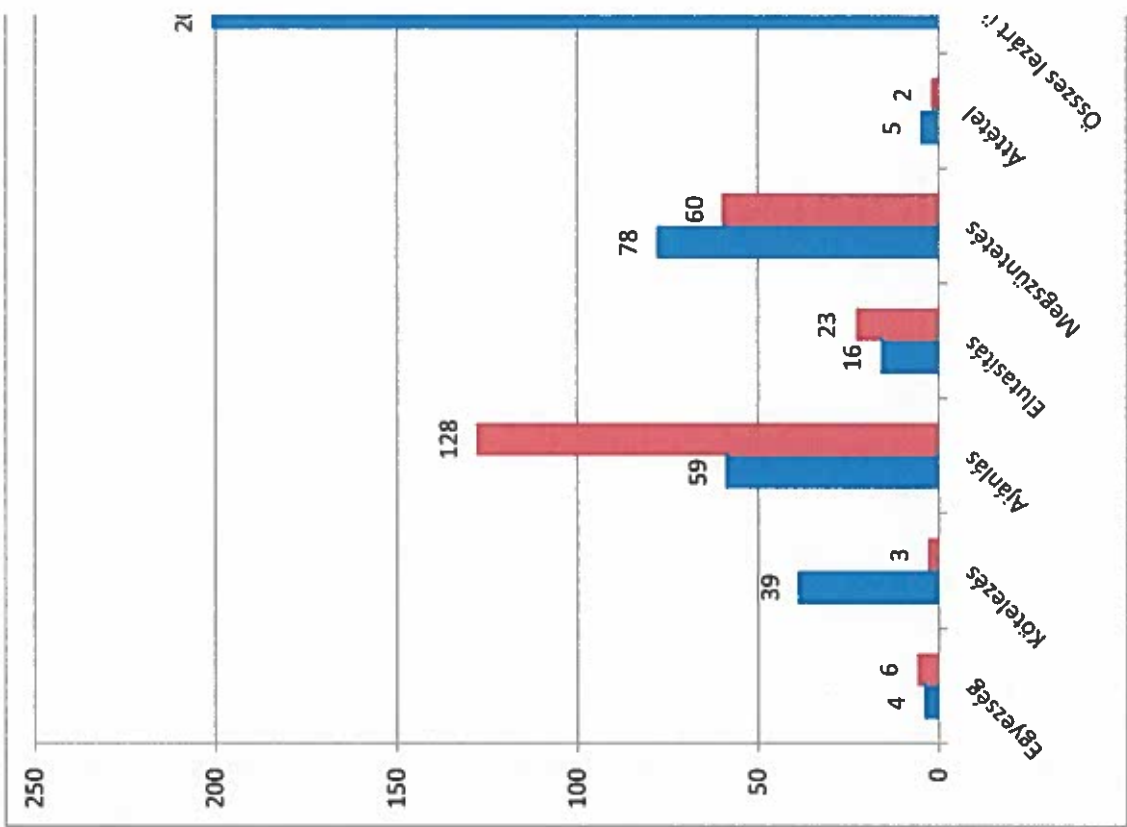
a testület elnökének cégszerű aláírása

2014. I. félév: 84 db

2014. II. félév: 138 db

Összesen: 222 db

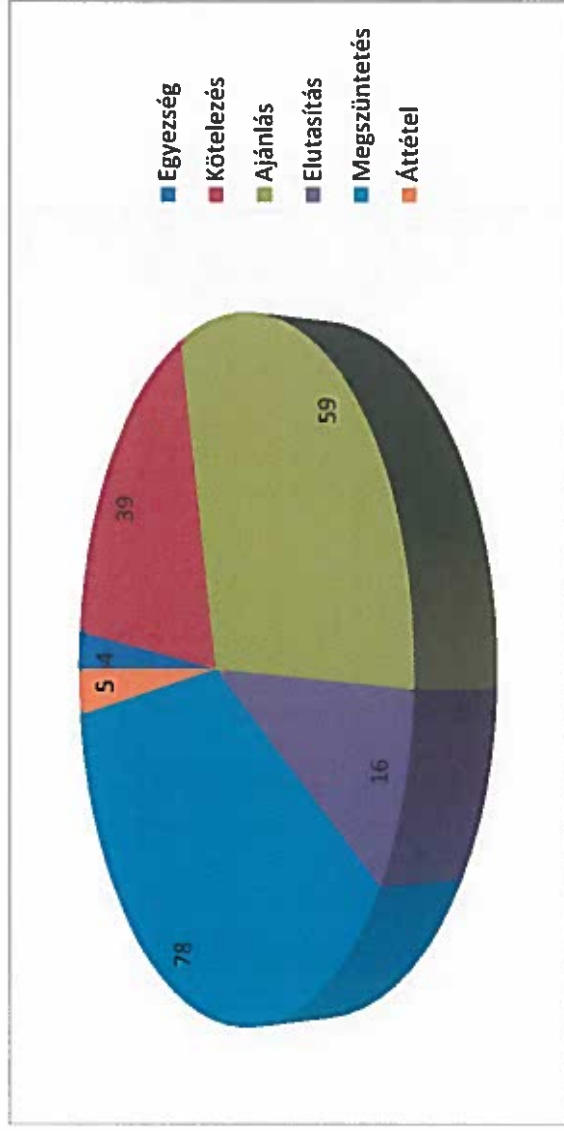
Lezárt ügyek alakulása



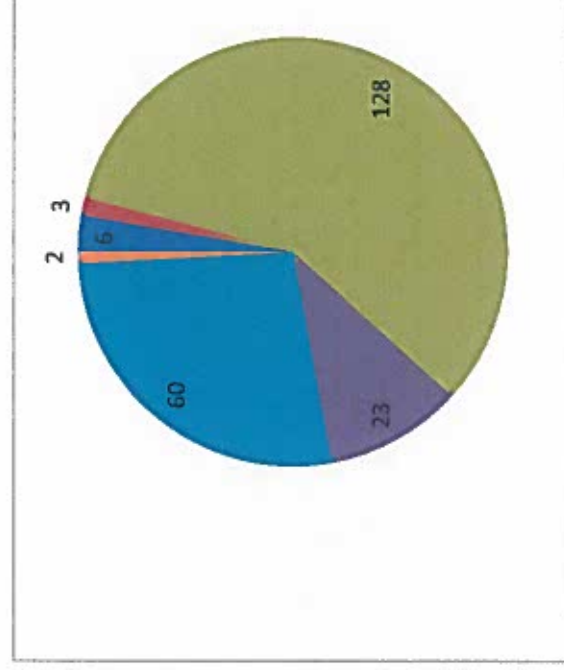
Egyezség	6
Kötelezés	3
Ajánlás	128
Elutasítás	23
Megszüntetés	60
Áttétel	2

Lezárt ügyek állapota	2013	2014
Egyezség	4	6
Kötelezés	39	3
Ajánlás	59	128
Elutasítás	16	23
Megszüntetés	78	60
Áttétel	5	2
Összes lezárt ügy	201	222

2013 év

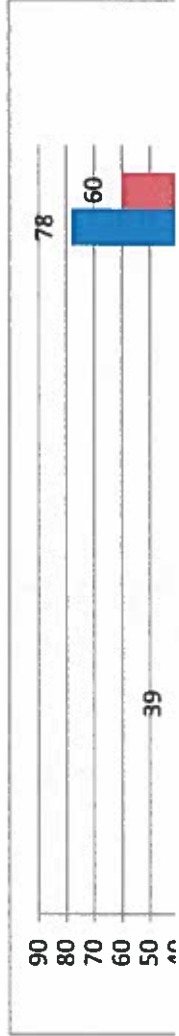
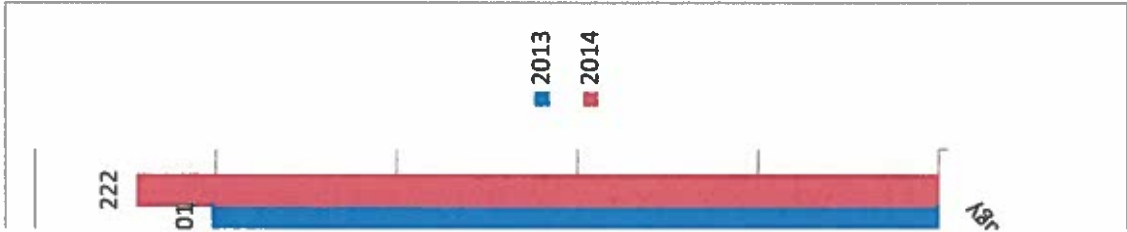


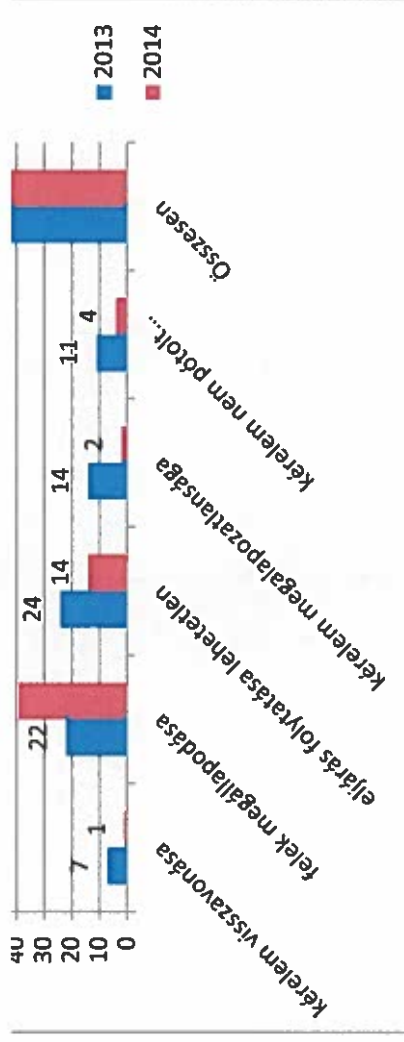
2014 év



Megszüntetések

	2013		2014		Változás		Megoszlás %	
					%			
kérelem visszavonása	7		1	14,29			8,97%	1,67%
felek megállapodása	22		39	177,27			28,21%	65,00%
eljárás folytatása lehetetlen	24		14	58,33			30,77%	23,33%
kérelem megalapozatlanság	14		2	14,29			17,95%	3,33%
kérelem nem pótol (hiánypótlásnak nem tett eleget)	11		4	36,36			14,10%	6,67%
Összesen	78		60	76,92			100,00%	100,00%





- Egyezség
- Kötelezés
- Ajánlás
- Elutasítás
- Megszüntetés
- Áttétel