

ÚTI BESZÁMOLÓ

1. AZ UTAZÁS ALAPADATAI

A kiutazók neve:	ösztályvezető és fogyasztóvédelmi referens
Helyszín (ország, város):	Eigtveds Pakhus, Strandgade 25D, 1401 Koppenhága, Dánia
Kiutazás kezdete-vége:	2025. november 24-25.
Az esemény megnevezése:	Európai Fogyasztói Központok Hálózata (ECC-Net) által szervezett legfontosabb hálózatos szakmai rendezvény, az úgynevezett Cooperation Day-t ("Együttműködés Napja").

2. ÚTI BESZÁMOLÓ

Vezetői összefoglaló

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (ECC-Net) hazai tagja, a határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok rendezésében közreműködő Európai Fogyasztói Központ (magyar EFK) dán partnerszervezete 2025. november 24. és 25. között rendezte meg Koppenhágában az ECC-Net idei évi egyik legfontosabb hálózatos szakmai rendezvényét, az úgynevezett Cooperation Day-t ("Együttműködés Napja").

Az ECC-Net hazai tagjaként a magyar EFK a más EU-s országban, Izlandon, Norvégiában vagy az Egyesült Királyságban honos vállalkozásokkal szemben felmerült **határon átnyúló fogyasztói panaszok ingyenes, hatósági eljáráson kívül történő megoldását biztosítja** partnerközpontjaival való együttműködés útján. Emellett a hálózati működésből adódóan az EFK külföldi partnerközpontjaival együttműködve más EU-s országbeli fogyasztók magyar vállalkozásokkal szembeni határon átnyúló panaszai esetén is segítséget nyújt.

A 29 európai fogyasztói központ (ECC) képviselőinek részvételével zajló szakmai ülés célja az ECC-Net tagjai közötti napi szintű folyamatos együttműködést jelentő munka jövőbeli továbbfejlesztése, a határon átnyúló panaszkezeléssel kapcsolatos szakmai tapasztalat- és információcsere, valamint az aktuális feladatok és jövőbeli kihívások egyeztetése volt. Emellett kiemelt cél volt, hogy a határon átnyúló panaszkezelésben napi szinten együttműködő szakértők személyesen is megismerjék egymást, ezzel is növelve a panaszkezelés hatékonyságát.

A konkrét témák között a panaszkezelés nehézségeivel kapcsolatos megoldási lehetőségek feltárását, valamint az ECC-Net jövőbeli szerepére és feladataival kapcsolatos tapasztalatok és ötletek megosztását lehet kiemelni.

Összességében a szakmailag nagyon hasznos és előremutató rendezvény hozzájárult az ECC-k munkájának továbbfejlesztéséhez és a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatások színvonalának további növeléséhez.

2025. november 24.

1.

Az esemény megnyitásként a házigazda dán ECC vezetője felvázolta **az idei találkozó fő témáját: az ECC-Net szerepe, működése 2030-ban**. A kérdést azért tartotta sürgetőnek, mert valamennyi ECC azt tapasztalja, hogy minden évben egyre több fogyasztó keresi fel a hálózatot akár panaszával, akár csak információkérés céljából. **A megkeresések számának növekedése elérte azt a szintet, mely már minden ECC számára olyan kihívást jelent,** melynek megoldása a dán vezető szerint kulcsfontosságú a hálózat jövőbeli sikeres és hatékony működése szempontjából.

2.

Az első nap első panelbeszélgetésének témája is ez volt. A résztvevők arra a kérdésre keresték a választ, hogy a hálózat hogyan fogja tudni továbbra is segíteni a fogyasztókat 5 év múlva.

A résztvevők között egyetértés volt abban, hogy a digitális technológiák továbbra is fontos szerepet fognak játszani. Ez igaz lesz szerintük a fogyasztók oldaláról, akik továbbra is sok olyan panaszt fognak továbbítani a központok számára, melyek online vásárlásra, illetve online szolgáltatás igénybevételére vonatkoznak. Emellett úgy látták, hogy ez igaz lesz az ECC-Net oldaláról is, hiszen a növekedő számú panaszok/megkeresések kezelésében a mesterséges intelligencia (AI) eszközök jelenthetnek majd segítséget. A tapasztalatok szerint már most is érkeznek minden központhoz olyan megkeresések, melyek érdemi jogi mérlegelést nem igényelnek, a legtöbb esetben pedig ugyanaz vagy nagyon hasonló a válasz adható rájuk. Az ilyen panaszok/megkeresések gyorsabb és hatékonyabb kezelése a központok szerint az AI használatával érhető el.

Valamennyi résztvevő oldaláról felmerült az a megoldási javaslat, **hogy a hálózat jobban szűrje meg, hogy mely ügyekben nyújt segítséget, és mely ügyekben javasolja a fogyasztóknak, hogy egyéb fórumokat keressenek a megoldás érdekében.** Felmerült, hogy a növekedő ügyteher miatt a hálózatnak azokra a panaszokra kellene koncentrálnia, melyekben a fogyasztókat valóban hátrány éri, amelyek valóban érzékenyen érintik a fogyasztókat. Emellett a beszélgetés résztvevői szerint azt is át kell gondolnia a hálózatnak, hogy milyen mértékben próbál segíteni olyan ügyek megoldásában, melyek nem megalapozottak és mindössze a méltányosságra hivatkozással tudják kérni az érintett céget arra, hogy a központok megkeresésére a fogyasztó érdekeinek megfelelően rendezze a vitát.

Végül kiemelték a résztvevők, hogy olyan megoldást kell találni a jelenlegi kihívásokra, mely figyelembe veszi az egyes központok erőforrásbeli különbségeit, de egy közös szempontrendszerrel dolgoz ki a panaszok súlyozásával/kezelésével kapcsolatban.

3.

A következőkben a találkozó résztvevőit három fő feladat mentén osztották csoportokba a szervezők. Az egyik csoport tagjainak arra kellett javaslatokat tenniük, hogy **a panaszkezelés mely korábbi elemét kellene elhagyni a hatékonyabb ügyintézés érdekében** (minimisers). A másik csoport tagjainak feladata az volt, hogy **javaslatokat tegyenek olyan új gyakorlatokra,** melyek segíthetnek az ügyteher minimalizálásában (equalisers). Végül a harmadik csoport feladata az volt, hogy arra adjanak javaslatokat, hogy **a meglévő gyakorlatainkat hogyan lehetne hatékonyabban folytatni** (optimisers). Az egyes csoportok később valamennyi résztvevő előtt beszámoltak a felmerült ötletekről.

4.

Az egyik csoport azt a kérdést vizsgálta, hogy hogyan lehetne okosabban és hatékonyabban felhasználni a rendelkezésre álló technológiai lehetőséget, ideértve a mesterséges intelligenciát is a kiugró növekedést mutató panasz- és megkeresésszám kezelése érdekében. A résztvevők egyetértettek, hogy egyrészt a technológiai lehetőségekhez való saját viszonyulásunkat és hozzáállásunkat kell megfelelően alakítani/megváltoztatni. Másrészt pedig a panaszok és kapcsolódó adatok kezelésére, nyilvántartására és a társközpontokkal való kommunikációra használt **ECC-Net informatika adatbázis fejlesztése során** is célszerű majd megvizsgálni és figyelembe venni, hogy mely elemek tekintetében lehetséges összekapcsolni mesterséges intelligenciával vagy automatikus fordítóprogrammal. Többek között a panaszkezeléshez szükséges adatok meglétének előzetes ellenőrzéséhez, a hatáskörön kívüli panaszok kiszűréséhez és sablonválaszok megfogalmazásához nyújthat segítséget a technológia.

Emellett bizonyos témákban a mesterséges intelligencia betanítása (chatbot) is szóba jöhet a fogyasztók tájékoztatásának automatizálása érdekében. E körben az Európai Bizottság jelenleg is tervezi/fejleszti a saját AI alapú platformját. Ugyanakkor a résztvevők megjegyezték, hogy fontos megtalálni az egyensúlyt az AI használata és az emberi tényező között, ugyanis a fogyasztói központok egyik legnagyobb előnye, hogy közvetlenül találkoznak a fogyasztókkal a panaszbejelentéseken keresztül.

5.

Javaslatként került megfogalmazásra egy olyan „riasztási rendszer” bevezetése is az ECC-Net panaszkezelő rendszerébe, mely jelezné a központok számára, ha egy vállalkozással szembeni panasz vagy egy bizonyos típusú ügy a beérkező megkeresések száma alapján már rendszerszintű problémának minősül-e. Javasolták továbbá több képzés szervezését a hálózaton belül, valamint a hálózat belső tudásmegosztó portáljainak használatát könnyítő/egyszerűsítő módosításokat. Végül felmerült a fogyasztók tájékoztatása azon szempontból, hogy pontosan mit várhatnak az ECC-Net-től, és melyek azok az esetek, amikor a hálózat nem tud közreműködni. Utóbbival kapcsolatban jelentős kihívás a **különböző fogyasztói személyiségek kezelése a vitarendezés során**, mert sokan nem értik meg, hogy a panaszkezelés sikerességére nincsen garancia, továbbá azt sem, hogy a jogi minősítés sok esetben nem egyezik a fogyasztói elvárásokkal.

6.

A beszélgetés során azt is kiemeltük, hogy a **fogyasztók önállóságát is erősíteni kell** az általuk benyújtott panasz teljes körűsége, a releváns tények és dokumentumok megadása során, amelynek **egyik eszköze lehet egy ECC-Net szintű közös online panasznyomtatvány**, amely kiváltaná az egyes tagszervezetek saját email címét is. A nyomtatvány pontos kitöltése előfeltétele lenne a panaszkezelés megkezdésének, és ennek tartalmi megfelelőségének előzetes szűrésére adott esetben egy AI alapú rendszer is fejleszthető lenne. Általános tapasztalat, hogy a fogyasztók együttműködése a panaszuk részleteinek tisztázása és a tényállás feltárása során sokszor nehézkes.

Fontos szempont lehet a **rugalmas ügymenet és** a 29 tagú ECC-Net adott esetben működési nehézségekkel küzdő tagszervezetei számára a többi tag általi segítségnyújtás és tehermentesítés módszereinek kialakítása.

Fontos cél továbbá a **fogyasztói elvárások megfelelő kezelése**, a panaszkezelést befolyásoló tényezők és a panaszkezelés várható eredményének pontos kommunikálása a fogyasztók felé. A résztvevők egyetértettek, hogy a nem együttműködő, nem válaszoló vállalkozások hozzáállása ellenére a székhely szerinti ECC továbbra is tegyen kísérleteket a vállalkozással való kommunikáció kialakítására/újraindítására.

1.

A vezetői szekció tovább foglalkozott az ügyteher csökkentésének és a hatékonyság növelésének témakörével.

Az ügyteher csökkentése érdekében felmerült a **minimum vagyoni értékhatár bevezetésének lehetősége** a konkrét panaszügyek kapcsán, azonban az előnyök és hátrányok felmérése alapos átgondolást igényel a kis értékű ügyek egyes tagállami kezelése vonatkozásában. A **kis értékű (pl. 1-5 EUR) vagyoni igény érvényesítésére irányuló ügyek** is ugyanis sokszor annyi időt és energiaráfordítást igényelnek, mint az 1000 EUR értékű panaszok. A konkrét összegben azonban minden központnak meg kellene állapodni, ami egy hosszadalmas, nehéz folyamat, ám mindenesetre elgondolkodtató.

Továbbá részletes megbeszélés zajlott azon lehetőségről, hogy **melyek lehetnének azok a témakörök, amelyek kapcsán más szervezetek hatásköre okán felmerülhetne, hogy az ECC-Net a jövőben ne foglalkozzon**. E körben a pénzügyi tárgyú panaszok kivétele is szóba jöhetne, hiszen e típusú jogvitákra határon átnyúló ügyekben a FIN-NET uniós hálózat kompetens. Ez a kérdéskör szorosan összefügg azzal az **elvi kérdéssel, hogy az ECC-Net kíván-e, és ha igen tud-e minden típusú határon átnyúló jogvita esetén segítséget nyújtani**, hiszen mindez kihat az ügyteherre. Így kérdés, hogy nem kellene-e minden olyan ügyet kivonni az ECC-Net köréből, melyeknél létezik olyan szervezet/hálózat, mely speciálisan az adott problémára ad megoldási javaslatot (pl.: a légutas panaszok kezelésére kijelölt nemzeti hatóságok, az adott tagállamban működő békéltető testületek, stb).

Ezen körben központunk részéről felmerült javaslat volt, hogy azon ügyeknél vizsgáljuk felül a segítségnyújtás lehetőségét, melyeknél több év tapasztalatai is mutatják, hogy nem várható pozitív megoldás (pl.: a külföldi autóbérlésekkel kapcsolatban felmerült egyes panaszok).

Az erőforrásokkal történő jobb gazdálkodás körében felmerült, hogy **elegendő lenne egy közös weboldal a hálózat számára**, az egyes központok külön oldalait nem lenne szükséges fenntartani. Továbbá javaslatként felmerült, hogy új, illetve a meglévő formanyomtatványok segítségével jobban elő kellene szűrni az ügyeket, melyek eljutnak az egyes központokig. Az AI eszközök használata nagy segítséget nyújthatna mind a panaszok kategorizálása, mind az egyes ügyek értékelése során.

2.

Az **ügyintézői/szakértői szekció** további két csoportra osztva folyt.

Az első csoportban az ügyintézők az ECC-Net által használt **online panaszkezelő rendszer új kategorizáló rendszerét** próbálhatták ki. A panaszkezelő rendszerben az egyes ügyeket a panasz tárgya alapján kell különböző kategóriákba sorolni. A kategorizálás rendszere (az ENSZ által kialakított COICOP rendszer) a korábbi felülvizsgálat ellenére sem nyújt minden esetben lehetőséget a panasz pontos besorolására, ezért merült fel annak az igénye, hogy egy teljesen újragondolt módszer kerüljön a helyére.

A csoport résztvevői egyetértettek abban, hogy az új rendszer a korábbinál logikusabb felépítésével feltehetően könnyíteni fogja a panaszkezelés adminisztratív terheit. Az egyes ügyintézők véleménye eltért abban, hogy a „kevesebb kattintás – hosszabb listák” vagy a „több kattintás – rövidebb listák” megközelítés a kényelmesebb-e, de egyetértettek abban, hogy ezt a hálózat ügyintézőinek többségi véleménye kell, hogy eldöntse, miután mindenkinek volt alkalma tesztelni az új opciókat.

A második csoport témája a **panaszkezelés munkafolyamatának a revíziója**, illetve általában a panaszkezelés folyamatáról szóló beszélgetés volt. A beszélgetés során a leginkább érintett témakör annak a kérdése volt, hogy az egyes központok mikor és mi alapján döntenek úgy, hogy egy fogyasztói panaszt be tudnak-e fogadni, vagy nem tudják azt kezelni, és a fogyasztónak azt javasolják, hogy más szervezetek segítségét kérje. Több központ (köztük a magyar EFK) is elmondta, hogy olyan esetekben, amikor több opció is rendelkezésre áll a fogyasztónak a probléma megoldására, és akár a központok korábbi tapasztalatai, akár a panasz részletei alapján feltételezhető, hogy nem az ECC-Net ezek közül a leghatékonyabb, akkor erről értesítik a fogyasztót. Az értesítés rendszerint tartalmazza azt is, hogy a központ javasolja a fogyasztó számára, hogy ne az ECC-Net-et válassza és, hogy mely egyéb megoldásokat érdemes megfontolnia. Ezen központok esetében, ha a fogyasztó a fenti tájékoztatás ellenére is az ECC-Net segítségét kéri, akkor a központ kezeli a fogyasztó panaszát.

Más központok jelezték, hogy tekintettel az ügyteherre, illetve arra, hogy egy adott ügyben egy másik szervezet nagyobb eséllyel fog tudni érdemi segítséget nyújtani a fogyasztónak, az ilyen ügyeket elutasítják, érdemben nem kezelik. Természetesen részükről is megtörténik a tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy melyik más fórumot javasolják a fogyasztó számára.

A fent kiemelt témára reagálva a központok egyetértettek abban, hogy **az ügykezelés folyamatát tekintve üdvözlendő lehet a nagyobb harmonizáció az egyes központok között**, de minden esetben figyelembe véve **az egyes nemzeti sajátosságokat**. Emellett mindenki kiemelte, hogy nagyobb hangsúlyt kell fektetni arra, hogy a fogyasztók olyan tájékoztatást kapjanak az ECC-Net-ről, mely alapján egyértelmű számukra, hogy miben várhatják/kérhetik a hálózat segítségét, és mik azok a kérdések, melyek túlmutatnak az informális panaszkezelés, illetve tájékoztatás keretén.

3.
A nap zárásaként a tagállami EFK-k a tagállami CPC hatóságok képviselőivel (Magyarországról NKFH FSEF és a GVH képviselője vett részt) vitatták meg a **CPC-Hálózat és az ECC-Net közötti jelenlegi és jövőbeli együttműködésének tapasztalatait és lehetőségeit**.

4. Összegzés:

A partnerszervezetek képviselőivel folytatott személyes szakmai konzultáció erősítette a központok közötti együttműködést, hozzájárult az EFK-k működésével kapcsolatos legjobb gyakorlatok megismeréséhez, a feladatok hatékony megvalósításához, a személyes tapasztalat- és információcseréhez, valamint az ECC-Net munkatársai közötti jó kapcsolat kialakításához és fenntartásához.

Budapest, 2025. december 15.

Készítette:

fogyasztóvédelmi referens

főosztályvezető

