

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/0966/2016.

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a **Sportsdirect.com Hungary Kft.** (1087 Budapest, Kerepesi út 9.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül cserélje ki a jogvita tárgyát képező Skechers F/A Spring Ld61 típusú sportcipőt, vagy amennyiben arra nem képes vagy azt nem akarja, a termék visszaszolgáltatása mellett fizessen meg a fogyasztó részére 16.490.- Ft-ot, azaz Tizenhatezer-négyszázkilencven forintot.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése az ajánlás kézbesítésétől számított 15 napon belül – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelmében előadta, hogy 2015.07.25-én vásárolt egy Skechers márkájú cipőt 16.490,- Ft vételáron a vállalkozástól. 2016. január elején visszavitte az üzletbe azzal, hogy a cipő jobb talpán egy beragasztott gumidarab leszakadt és több másik is elkezdett lejönni. A vállalkozás a minőségi kifogásról jegyzőkönyvet vett fel, és jelezte, hogy szakvéleményt kér az ügyben. A Cipőkontroll Kft. szakvéleménye alapján a vállalkozás elutasította a fogyasztói panaszt. A fogyasztó álláspontja szerint a szakvélemény nem alapos, ezért azt nem fogadja el. A fogyasztó ezek után a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte a vállalkozást a vételára visszafizetésére kötelezni. Beadványához csatolta a cipő nyugtáját, a minőségi kifogásról készült jegyzőkönyvet és a 2015.09.28-án kelt szakvéleményt, valamint fotót a cipőről.

A békéltető testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25.§ (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki dr. Görözdi-Nagy Eszter személyében. A békéltető testület elnöke a felek meghallgatását 2016. május 02. napjának 13.00 órájára tűzte ki, melyről a feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy ha mindkét fél – az általa jelölhető testületi tag megjelölésével – azt kéri, a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Felhívta a felek figyelmét arra, hogy amennyiben ezen lehetőséggel élni kívánnak, az általuk jelölhető testületi tagra vonatkozó javaslatukat nyolc napon belül tegyék meg.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezésésként történő

elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A vállalkozás 2016. április 13. napján válasziratot küldött az alábbi tartalommal: a vállalkozás a fogyasztó igényét elfogadja és egyezséget ajánl fel igénye érvényesítésére, melynek rendezésére a fogyasztónak a vállalkozás Kerepesi út 9. szám alatt található üzletében a megadott nyitvatartási időben van lehetősége a hibás termék és a nyugta bemutatása mellett.

A meghallgatáson a vállalkozás képviselőjében nem jelent meg senki. A vállalkozás a meghallgatásra szóló meghívót 2016. április 06-án átvette, értesítése szabályszerű volt.

A meghallgatáson szabályszerű értesítésre megjelent a fogyasztó. A fogyasztó az egyedül eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentett be. A fogyasztó elmondta, nem hordta sokat a cipőt és a szakvéleményben foglaltakkal nem ért egyet, mert szerinte a gumicsúszó pont azért szakadt le, mert a ragasztás elengedett, ahogy ez a többi gumicsúszón is látszik, de az ember nem nézegeti naponta a cipőtálpát, hogy vajon leváltak-e a gumicsúszók, mert nincsenek rendesen odaragasztva. Életszerűtlennek ítélte ezt a hivatkozást, szerinte 6 hónapot ki kéne tartania egy cipőnek. A fogyasztó fenntartotta az írásbeli kérelmében foglaltakat. Kérte a vételár visszafizetését. Szemrevételezés céljából elhozta a lábbelit.

A meghallgatáson bemutatta az eljáró tanács részére a cipőt, mely egy rózsaszínű textil felsőrésű, fűzős kivitelű szabadidő/sport cipő. Mindkét cipőnél a cipőtálpán található gumicsúszók egy részének széle kezd elválni több helyen is, a vitatott helyen levált. Egyebekben a cipő nem elhasznált, hanem újszerű állapotban van.

Fogyasztó kérelme alapos.

Eljáró tanács a fogyasztó előadása és a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2015.07.25-én egy pár Skechers F/A Spring Ld61 típusú cipőt vásárolt a vállalkozástól 16.490,- Ft vételárért. A fogyasztó a cipő hibáját 2016.01. 22-én jelentette be a vállalkozás részére. Vagyis a termék hibáját a fogyasztó igazolhatóan még 6 hónapon belül bejelentette. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás egyezségi ajánlatot tett, de annak tartalma nem volt szabatos, hiszen a sem az eljáró tanács, sem a fogyasztó számára nem volt egyértelmű, hogy a kérelmének mely pontját fogadja el a vállalkozás, az eljáró tanács az alábbiak miatt ajánlás meghozatala mellett döntött.

A cipő megvásárlásakor hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:158.§ [Hibás teljesítési vélelem] szerint:

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Vagyis a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. Vállalkozás ennek igazolására megbízta a Cipőkontroll Kft.-t. A szakvéleményezés roncsolásmentes, érzékszervi úton történt. A 2016.02.04-én kiállított szakvélemény rögzítette a cipő hibáit. Megállapította, hogy a cipő jobb párjának fekete gumicsúszójának ragasztása a lábujj részénél kismértékben levált, amit a vásárló nem javított ki ezért a gumicsúszó leszakadt, emiatt a javítás nem lehetséges. A talp sérülésével kapcsolatos megállapította, hogy a meghibásodás valamilyen külső – akár véletlenszerű-mechanikai hatás következtében jött létre. Mindezeket figyelembe véve a fogyasztó kérelme megalapozatlan.

Több hasonló szakvéleményben is visszaköszön, hogy ha egy hiba valamiféle mechanikai behatás folytán alakul ki, akkor a szakértők már automatikusan ki is zárják a vállalkozás felelősségét, anélkül, hogy tovább vizsgálódnának. Nyilvánvaló, hogy egy cipő talpának anyaga általában nem a szekrényben tárolás alatt magától szakad ki, hanem viselés közben. Tehát egyértelmű, hogy a cipő használata során a bélést ért mechanikai hatástól kopik el vagy szakad ki. A kérdés tehát nem is ez, hanem inkább az, hogy az adott konkrét cipő talpának anyaga azért nem tudta elviselni a mechanikai hatást, mert gyenge anyagból csinálták, rosszul ragasztották, vagy azért, mert a normális igénybevételtől nagyobb mértékű behatás érte. A szakértő jelen esetben ez utóbbit állapítja meg anélkül, hogy a gumicsúszó vagy akár a ragasztó anyagát megvizsgálta volna. A szakértő logikája hibás: abból következtet ugyanis a nem rendeltetésszerű használatra, hogy a bélés anyaga kikopott. A szakértő feladata éppen az lenne, hogy minden szóba jöhető okot megvizsgáljon és ezen vizsgálatok eredményeképpen bizonyítsa, hogy mi volt a konkrét kiváltó ok. Ezzel szemben a szakvélemény egyáltalán nem tartalmaz adatot arra nézve, hogy az anyag-és/vagy gyártási hibát a szakértő egyáltalán vizsgálta-e, és ha igen, akkor milyen módszerrel. Ugyanis az eljáró tanács álláspontja szerint a gumicsúszó sérülésének az oka lehet éppen a gyártási és/vagy anyaghiba is, melynek vizsgálata így szükséges lett volna. Magyarázatra szorul az is, hogy ezt a szakértő miért nem tartotta megállapíthatónak.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

Az eljáró tanács megítélése szerint a csatolt szakvélemény ugyanakkor nem egy független és akkreditált szakértő véleménye, így ez nem elfogadható a 6 hónapos vélelem megdöntésére.

A Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok] (2) és (4) bekezdései szerint:

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződészegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Mivel az eset összes körülményére figyelemmel eljáró tanács megítélése szerint a felsőrész szakadása nem javítható, ezért a vételár visszafizetésére jogosult.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak fogyasztó kérelmét.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki.

Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), ha

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy

c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint: a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említettek túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése értelmében a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint: a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra, mely szerint: ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2016. május 02.

dr. Görözd-Nagy Eszter
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.10
Telefon: 488-2131 Fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/3187/2015

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a **First Rose Kft.** (1139 Budapest, Petneházy u. 31. I/6.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül javítsa ki jótállási kötelezettsége körében a fogyasztó Sony Xperia Z3 D6603 típusú 35518806-951040-6 sorozatszámú mobil telefon készülékét, vagy a kijavítás helyett cserélje ki azt, a sérült termék egyidejű leadása ellenében.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

A fogyasztó kérelme szerint 2014.12. 15.-n vásárolt egy Sony Xperia Z3 D6603 mobil telefont vállalkozás Laptop Express nevű boltjában, 1 év jótállással. A telefon előlapja 2015 júniusában hálósra repedt, külső behatás nélkül. A vállalkozás által megjelölt javítási helyen átvették, nem láttak külsérelmi nyomot, de tovább küldték gyártó (Sony) hivatalos szakszervizébe, a Cordon Electronics Kft.-nek, aki ismeretlen eredetű mechanikai sérülésre hivatkozva elutasította a garanciális javítást. Kéri a vételár visszafizetését, mert többször átverte már a Sony, nem tud bízni a márkában. Csatolta a számlát, a jótállási jegyet, szakvéleményt, fényképet a termékről és 2 átvételi jegyzőkönyvet vállalkozástól.

A meghallgatás 2015.11.18.-i időpontjáról feleket a békéltető testület elnöke Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A vállalkozás válasziratot a meghallgatás időpontjáig nem küldött, az értesítést 2015.11.04.-n átvette, alávetési nyilatkozatot nem tett.

A meghallgatáson fogyasztó képviselője meghatalmazással, a vállalkozás részéről XY és XY jogi képviselő személyesen megjelent, az eljáró tanács összetétele ellen kifogást nem jelentettek be. Felek XY jelenlétéhez hozzájárultak.

A fogyasztó a meghallgatás során a kérelmében foglaltakat kiegészítette azzal, hogy nem ült rá a készülékre. Bemutatta a terméket, aminek előlapja hálósra repedezett, hátulján és oldalán azonban nincsen szabad szemmel érzékelhető felületi elváltozás. Kiegészítette a kérelmét azzal, hogy kijavítást is elfogad, ha az eredeti állapotra tudják javítani. Ha erre nem képesek, akkor cserét is elfogad.

Vállalkozás előadta, hogy a fogyasztó állításait nem vitatja, de neki a Cordon Kft. a szakszervize, akit a Sony, mint gyártó jelölt ki, így nincs lehetősége garanciális kérdésben felülbírálni a szakvéleményben foglaltakat.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, valamint a fogyasztó meghallgatását követően, a fentiek alapján megállapította, hogy a vállalkozás nem igazolt elfogadható módon olyan külső hatást, és annak kizárólagosságát, ami a jótállási kötelezettsége alól mentesítené. A Cordon Electronics Kft. a gyártó által kiválasztott szerviz, szakvéleménye nem független, és csak annyit rögzít, hogy mechanikai eredetű a sérülés, de sem annak műszaki magyarázatát, sem vizsgálati módszerét nem írja le. Jótállási kötelezettség esetén ez elégtelen ahhoz, hogy bizonyítsa a külső behatás tényét. A jótállási jegyben a jótállás kötelezettjeként forgalmazó, vagyis vállalkozás van feltüntetve, így a gyártóval, vagy szakszervizzel folytatott belső vita nem eshet fogyasztó terhére.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, az alábbi jogszabályok figyelembevételével:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. tv-a továbbiakban Ptk.- 6:123. § - a szerint:

„(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentésével.”

A Ptk. 6:157. §- a szerint: „(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.”

A Ptk. 6:159. §- a szerint: „(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) *Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint*

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.”

A Ptk. 6:171.§- a szerint:

„[Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”

A Ptk. 6:173.§ (2) bekezdése szerint:

„[A jótállási igény érvényesítése]”

....

„ (2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

A kötelező jótállás szabályait tartalmazó 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerint:

„1§ (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.”

Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez:

.....

„15. elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefaxkészülék, többfunkciós készülék;”

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,

c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „*a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említettekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.*”

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint „*a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.*”

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: ha a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az

ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Az eljáró tanács megállapítja, hogy az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben írásbeli nyilatkozatot, ezzel megszegte a fenti jogszabályi rendelkezést.

A válaszirat küldésének elmaradása miatti jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: *„A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)*

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: *„Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.”* Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2015. november 18.

dr. Horváth László
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/3508/2015

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a **Clieche-pro Hungary Kft.** (1139 Budapest, Hajdú u.42-44.sz.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizesse vissza a cipő vételárát, 16.790.-Ft-ot (azaz tizenhétezer-hétszázkilencven forintot) a fogyasztó részére, a fogyasztó által meghatározott módon (postai címre vagy bankszámlára történő átutalással).

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

A fogyasztó kérelme szerint 2015.09.05.-én vásárolt egy pár férficipőt, 16.790.-Ft-ért a vállalkozástól. A cipőt 2015.10.15.-én visszavitte, mert néhány alkalommal történt rendeltetészerű viselése után a belső szövetréteg a lábujjajknál érezhetően kikopott. Panaszára vállalkozás a cipőt bevizsgáltatta, a szakvélemény nem megfelelő méretválasztást és/vagy nem megfelelően rögzített lábat, illetve járástechnikai hibát jelölt meg az elváltozás okaként. A vállalkozás a szakvélemény alapján panaszát elutasította. A fogyasztó a szakvéleménnyel nem értett egyet, békéltetőtestületi eljárást kezdeményezett, és kérte a cipő árának visszatérítését. Csatolta a panasz jegyzőkönyvet és a szakvéleményt.

A meghallgatás 2015.11.26.-án 10:00 órai időpontjáról feleket a békéltető testület elnöke Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a figyelmüket arra, hogy az Fgytv. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A vállalkozás képviselője az értesítést 2015.11.11.-én átvette, a békéltető testület megkeresésére válasziratot nem küldött, a meghallgatáson nem jelent meg, távolmaradását nem mentette ki.

A vállalkozást a testület elnöke értesítésében is figyelmeztette arra, hogy Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, melynek megsértése következményekkel jár.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben írásbeli nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg. Ezzel megszegte az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.

Ezért a békéltető testület a Fgytv. 36/B. § szerint jár el.

E joghely alapján: „Fgytv. 36/B §: *A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.*”

További jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: „*A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)*

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A meghallgatáson fogyasztó megjelent, az eljáró tanács összetétele ellen kifogást nem jelentett be. A meghallgatás során is fenntartotta a kérelmében foglaltakat azzal, hogy a cipőt a lábának megfelelő méretben vette, néhány alkalommal, rendeltetészerűen, megfelelően rögzítve használta. A belső bélés meghibásodása ilyen rövid idő alatt elfogadhatatlan, gyenge minőségű anyaghasználatra utal, nem javítható, a csere a cipő vitatható minősége miatt nem elfogadható. Ezért kéri a vételár visszafizetését.

Az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét, azzal, hogy nem fogadta el a szakvélemény, mert az egyfelől feltételezést tartalmaz, nem tény, nem vizsgálta a feltételezés alapjául vett adatokat (láb mérete, járástechnikai hiba, bőség). Másfelől nem támasztotta alá érdemben az ok-okozati összefüggést abban a tekintetben sem, hogy miért alakult ki az újjaknál a „normál használatnál lényegesen nagyobb súrlódási hatás”. Így elégtelennek minősül ahhoz, hogy az alig egy hónapig használt cipő meghibásodásának felmerülését gyártáskor meglévő hibának minősítő törvényi vélelmet megdöntse.

A tanács az alábbi jogszabályhelyeket vette figyelembe döntésénél:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. tv-a továbbiakban Ptk.- 6:123. § - a szerint:

„(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentésével.”

A Ptk. 6:157. §- a szerint: „(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.”

A Ptk. 6:158. §- a szerint: „Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.”

A Ptk. 6:159. §- a szerint: „(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt.”

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,

c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „*a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.*”

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint „a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: ha a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2015. november 26.

Dietz Gusztávné dr.
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon: 488-2131 Fax: 488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/3863/2015

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a **Q.M. Neckermann Utazás Szolgáltató Kft.** (1118 Budapest, Dayka Gábor u. 5-7.) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül térítse vissza fogyasztóknak a befizetett összeg 25 %-ának megfelelő, összesen 470 EURO-t (négy százhetven eurot).

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

A fogyasztók azzal a kéréssel fordultak a békéltető testülethez, hogy sérelmesnek vélt nyaralásunkkal kapcsolatos jogvitájukban foglaljon állást, mert panaszukat és kártérítési igényüket ugyan a vállalkozásnak megírták, de a vállalkozás válaszával nem értenek egyet, mert abban semmi konkrétum nem szerepel, Nem ismerik el azt, hogy teljesen az ellenkezője szerepel a katalógus leírásukban, mint ahogy azt ők sajnos tapasztalhatták. Igazukat bizonyítja a nyaralás alatt készített jegyzőkönyv is, amit az ottani helyi képvisellel írtunk meg, továbbá fotók amelyek a helyszínen készültek.

Az Önök szervezésében Krétai utazáson vettek rész 3 fővel, szeptember 19-26-ig a fogyasztók – Sunconnect Zorbas Village Hotelben- A szülők gyengén látóak. Az említett okok miatt, mindig körültekintően választanak szállodát. Ezért esett a választásuk a Neckermann katalógus 64. oldalán lévő hotelre. A katalógus leírás alapján ez a szálloda a szülőknek is alkalmas tengerparttal rendelkezik. Közvetlen tengerparti kiváló strandfekvésű, Szép homokos strand csak pár méterre. A leírtakat egy tengerparti kép is megerősítette. Azonban a helyszínen a fogyasztók más tapasztaltak. A homokos tengerpart helyett kavicsos, sóderes part volt már a víz elején nagy kövekkel és csúszós mohás sziklákkal volt tele. Már majdnem az első nap baj lett belőle, mert az édesapa, rögtön az első alkalommal megcsúszott a köveken elesett, egész héten fájlalta a kezét. Egy úton kellett átmenni a partra, az úton kisvasút, autók, motorosok közlekedtek. Mivel a szállodánál nem lehetett fürdeni és fürdés élménye mégse maradjon el, mindennap el kellett menni a kb. 350 m-re lévő partra, ahol nem tudták érvényesíteni az ingyenes napágyakat és napernyőt, így fizetni kellett érte. Az elegánsnak mondott szálloda területén elhanyagolt a gyalogos kövekkel kirakott út. Az eső miatt a járólap csúszott óriási mélyedések voltak rajta, kopottas feltört kövek voltak az egész szálloda területén. A szálloda egy domboldalon feküdt lépcsőn lehetett lejutni a partra és a medencéhez. Ez megnehezítette a mindennapos gyaloglást. A fogyasztó egy alkalommal elcsúszott, kifordult a bokája, amit sokáig borogatni kellett, nem tudott cipőt sem húzni. Volt egy másik magyar orvos házaspár Debrecenből, szintén nem látó fiúkkal, őket is érte baleset. A hölgy elesett sebes lett az arca a férjnek pedig a lába. Ez nem kifejezetten elegáns szálloda és még ellenőrzött 2015 minőséggel is ellátták. Nem először utaztak a

vállalkozással és remélték, hogy az utazási irodának fontos, hogy az utasaik jól érezzék magukat, és amit a katalógusban leírnak az hihető legyen. Mivel a leírtakkal ellentétben egy fürdésre alkalmatlan, sziklás partszakasza volt a szállodának, nem eset említés arról, hogy egy úton kell átmenni, sőt közvetlen partnak van a szálloda jelölve. A sok lépcsőről sem írtak sehol. A felsorolt problémák miatt becsapva érezték magukat. Szinte minden napra jutott valami bosszúság, ezért nem volt tökéletes választás egy felejthetetlen nyaraláshoz, ahogy olvasták. Valószínű, hogy ezekről a hibákról nincs tudomásuk az értékesítő kollégáknak, mert láttak kisgyermekeseket babakocsival, begipszelt lábú embereket, mankóval közlekedő embereket. A fogyasztó hivatkozott a vállalkozásnál arra is, hogy a Home Centerbe szokták utazásainkat befizetni Fodor Máriánál, aki mindig körültekintően szokott nekik segíteni a szálloda választásban. Eddigi utazásunk során elégedettek voltak. A fentiekben leírt nem túl sikeres bosszúsággal teli nyaralásunk miatt a befizetett 600.000 Ft egy részének visszafizetését igényeljük. Néhány fényképpel támasztották alá panaszunkat. A vállalkozás felajánlotta, hogy következő magyar nyelvű katalógusunkból való foglalás során, kedvezményben részesíti Öket. A kedvezmény mértéke függ az Út típusától, az utazás időpontjától (ünnepi időszakokban nem érvényesíthető) és az érvényben lévő kedvezményekről. A fogyasztók az ajánlatot nem tartották megfelelőnek a panaszt illetően. Ezért a megfelelő kártérítés érdekében a békéltető testület eljárását kezdeményezték. Kérelméhez másolatban csatolták az utazási szerződést, számlát, a panaszukról felvett jegyzőkönyvet, a baleset miatt, a hazaérkezésük után készült kórházi ambuláns lapot, és fotókat. A fogyasztók jelölési jogukkal éltek.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a békéltető testület elnöke a meghallgatás 2015. december 28-án 15:00 órai időpontjáról feleket az Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattétele elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Továbbá a békéltető testület elnöke az értesítésben felhívta a vállalkozás figyelmét arra is, hogy a békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Továbbá figyelmeztette a vállalkozást az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségre és annak elmulasztása jogkövetkezményeire.

A vállalkozás válaszirata a meghallgatás napján 07:19 órakor érkezett a békéltető testülethez. A meghallgatás napján érkezett válaszirattal kapcsolatban az eljáró tanács megállapítja, hogy a meghallgatás időpontjáról szóló tájékoztatást valamint a felhívást válaszirat küldésére a vállalkozás a térítvény szerint 2015.12.07.-én átvette. A Békéltető testület elnöke az Fgytv. - 29. (8) bekezdésben foglaltakra a vállalkozás figyelmét felhívta. E joghely szerint:

„Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávétel) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson,

továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.”

Fentiek alapján a vállalkozás válaszirat küldési kötelezettségének határidőben nem tett eleget, a határidőt többszörösen túllépve közvetlenül a meghallgatás előtt küldte meg válasziratát.

A vállalkozás hivatkozott válaszirata a következőket tartalmazta: *A Fogyasztó által előadottak szerint a tengerpart sziklás volt, és nem homokos, ezért édesapja elesett, a Fogyasztó édesanyja a beton „illesztésekben” megbotlott, a lépcsők magassága nem volt egyforma, és nem volt mellettük korlát, az esőzés után a Fogyasztó a járólapon elcsúszott. A Fogyasztó ezért a részvételi díj 50 %-át visszakéri. A NUR Kft. nagyon sajnálja a leírt baleseteket, azonban a Fogyasztó igényét sem a járólapon, sem az összecszerülés tekintetében nem tartja megalapozottnak. Amennyiben a Fogyasztó balesetéből eredő kártérítési igényt kíván érvényesíteni, akkor bizonyítania kell többek között az általa állított tényállást, valamint a szálloda/utazásszervező felróható magatartása és a keletkezett kár közötti ok-okozati összefüggést. A NUR Kft. álláspontja szerint ez meghaladja a Békéltető Testületi eljárás kereteit. A NUR Kft. legjobb tudomása, és a helyi képviselet nyilatkozata szerint a szállodánál a tengerpart a tájékoztatóban leírtakkal egyezően nem sziklás, ez a NUR Kft. honlapján, és az interneten a szállodáról elérhető fényképek alapján ellenőrizhető. Kavicsok a homokos tengerpart esetében is előfordulhatnak. A tengerparton, és a tengerben mindenki a saját felelősségére tartózkodik. A szálloda a vonatkozó műszaki előírások szerint épült és működik, a balesetvédelmi előírásoknak megfelel, az eddigiekben balesetéről sem a beton „illesztések” sem a lépcsők magasságának eltérése, sem korlátok hiánya miatt nem érkezett bejelentés. Esőzés után a nedves járólapon közismerten csúszásveszélyes lehet, ez fokozott figyelmet igényel az ott közlekedőktől is. A nem látó, ill. gyengén látó vendégeknek a hasonló balesetek elkerülése érdekében segítségről, kíséroról - mint a szállodákban általában - maguknak kell gondoskodniuk. A NUR Kft. megítélése szerint hibás teljesítés nem történt, a baleseteket nem a szálloda, és nem az utazásszervező okozta, ezért kártérítés nem illeti meg az utasokat. Ennek ellenére a reklamáció megegyezéssel történő, méltányos lezárása érdekében a NUR Kft. felajánlotta, hogy a Fogyasztó következő utazásából - a konkrét utazási adatok ismeretében meghatározásra kerülő mértékű - kedvezményt biztosít, azonban ezt a Fogyasztó nem fogadta el. A jelen eljárásban előterjesztett, a részvételi díj 50 %-ának megfelelő visszatérítési igényt a NUR Kft. alaptalannak és összecszerülésében nagymértékben eltúlzottnak is tartja, tekintettel arra, hogy az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatások hiánytalanul, és hibátlanul teljesültek, és azokat a Fogyasztó és Szülei igénybe is vették. A szállás, ellátás, légi szállítás, biztosítás díja mindösszesen a 3 főre 1908,- Euro volt, melyből a szállásdíj a 3 főre 765,- Euro volt. Tekintettel arra, hogy a békéltető testület eljárás célja az egyezségkötés, a NUR Kft. kifejezetten az egyezségkötés érdekében, a fent kifejtett álláspontjának fenntartása mellett, személyenként 50,- Euro, azaz a 3 személyre Összesen 150,- Euro értékű utazási utalványt ajánl fel, arra az esetre, ha ezt a T. Fogyasztó és Szülei az utazási szerződésből eredő igényeik teljes és végleges kielégítéseként elfogadják. Az utazási utalvány a kiállításától számított egy éven belül használható fel a NUR Kft. magyar nyelvű kiadványaiban és honlapján közzétett utazási szolgáltatásokra történő szerződéskötés során. Az utazási utalvány pénzre nem váltható. Bejelentjük, hogy a NUR Kft. a Békéltető Testület határozatát magára nézve kötelezőként nem fogadja el. Kérjük, hogy a NUR Kft. jogi képviselőjének távolmaradását szíveskedjenek kimentettnek tekinteni. A meghallgatás a Karácsony és Szilveszter közötti ítélezési szünet, és szabadság időszakokra került kitűzésre. Annak érdekében, hogy a NUR Kft. ezen időszakban Budapesten kívül tartózkodó állandó Jogi képviselője a meghallgatáson részt vehessen, érdeklődtünk a T. Békéltető Testületnél az időpont módosításával kapcsolatban, de azt a választ kaptuk, hogy arra semmiképpen nincs lehetőség. A meghallgatáson történő helyettesítésre felkért kolléga-pedig a tegnapi napon kapott értesítés szerint megbetegedett. A helyzet megoldása érdekében a NUR Kft. állandó jogi képviselője dr. Arday Márta ügyvéd a meghallgatás időtartama alatt a 06-309404686*

telefonszámon rendelkezésre áll. Kérjük, hogy a NUR Kft. egyezségi ajánlataként a fenti egyezségi ajánlatot szíveskedjenek figyelembe venni.”

A meghallgatáson a fogyasztók mindhárman személyesen megjelentek az eljáró tanács (Dr. Horváth György, Dietz Gusztávné dr.; Bíró Sándor) összetételét illetően észrevételt nem tettek. A fogyasztók tudomásul vették, hogy az általuk az eljáró tanácsba jelölt testületi tag dr. Baranovszky György halaszthatatlan más irányú elfoglaltsága miatt Dietz Gusztávné dr. jár el. A kijelölt tag elfogadásáról a fogyasztók írásban nyilatkoztak.

A vállalkozás részéről állandó meghatalmazással rendelkező képviselője az Arday Ügyvédi Iroda (1055 Budapest, Balaton utca 18.) dr. Arday Márta ügyvéd a meghallgatás alól kimentette magát. A vállalkozás késett válasziratának másolatát az eljáró tanács átadta a fogyasztónak.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás nem tett eleget az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének.

E joghely szerint: „A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”

A vállalkozás részére küldött hivatalos iratban az együttműködési kötelezettségre a békéltető testület elnöke a vállalkozás figyelemét felhívta. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás székhelye vagy telephelye a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe tehát Budapestre van bejegyezve, a vállalkozásnak a válaszirat küldésén túlmenően a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítania kellett volna. A vállalkozás képviselője által felsorolt ok nem az okot a kimentésre, a békéltető testület eljárásában a jogi képviselőt egyik fél számára sem kötelező.

Az Fgytv.-29/B. § szerint: „A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.”

A válaszirat késedelmes küldése miatti további jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: *„A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)*

e) a vállalkozás válaszirat küldésére vonatkozó - békéltető testületi eljárásban fennálló – kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fgytv. 29. § (12) bekezdés szerint: „A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

A fogyasztók a meghallgatáson a kérelmében foglaltakat adták elő. Kifejezetten olyan utat kerestek, ami a látássérültek számára megfelelő. A kifogásukról a helyszínen jegyzőkönyvet vetettek fel. A 690. sz. jegyzőkönyvet csatolták. Ezek után különös, hogy a vállalkozás vitatja az abban foglaltakat. Konkrétan a részvételi díj 50 %-ának megfelelő kártérítést szerettek volna kapni.

Az Fgytv. 30. § (1) bekezdése szerint: *„Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában eljárást folytatja. Az eljáró tanács a*

felek között a vállalkozás válaszirata alapján az egység létrehozását megkísérelte az nem vezetett eredményre. A fogyasztó a vállalkozás ajánlatát nem fogadta el.

A fogyasztó kérelme részben alapos.

Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet (továbbiakban UKr.) 10. § szerint:

„(1) Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.(...)

(3) Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező - amennyiben az utas erre igényt tart - köteles gondoskodni az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

(4) Az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte.”

A hibás teljesítést a vállalkozás nem ismerte el, azonban a helyszínen felvett jegyzőkönyvben tett fogyasztói észrevételekre a helyi idegenvezető nyilatkozata nem állt rendelkezésre. A vállalkozás szerint a szolgáltatás hibátlanul teljesült. Az eljáró tanács álláspontja szerint nem teljesen.

A rendelkezésre álló adatok így különösen a fogyasztók nyilatkozata és fényképfelvételei alapján a különösen védendő fogyasztók számára aránytalan nehézségeket jelentett a szerződéskötési akaratukhoz képest történő teljesítés. Az eljáró tanács itt utal arra, hogy a tájékoztatóban honlapon stb. megjelölt tájékoztatás tartalmát, valóságához képest eltérőségét nem vizsgálja és nem is tudja vizsgálni érdemben. A megtevesztő tájékoztatás vizsgálata hatósági feladat.

Az UKr.11. § szerint: *„(1) Az utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen*

a) ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza,

b) ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy

c) vis maior esetén.

(2) Az (1) bekezdés b) és c) pontja esetében az utazásszervező köteles segítséget nyújtani az utasnak, ha nehézségei támadnak.”

Az UKr.12. § szerint: „(1) Az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

(2) Az utazásszervezőnek az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj a szolgáltatás díja (a részvételi díj) összegének kétszeresét meghaladó része tekintetében az utazási szerződésben korlátozható.”

Mindezek alapján az eljáró tanács a 281/2008. (XI. 28.) 10-12. § vonatkozó rendelkezései alapján a részvételi díj arányos leszállítását az ajánlás szerinti mértékben tartotta megállapíthatónak. A fizetés EUR pénznemben történt, így az árleszállítást is azonos pénznemben történő teljesítéssel állapította meg az eljáró tanács.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
- c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

„(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.”

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint „a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: „Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.”

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2015. december 28.

dr. Horváth György
eljáró tanács elnöke

Dietz Gusztávné dr.
eljáró tanács tag

Bíró Sándor
eljáró tanács tag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/4009/2015

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a **Kaland Travel Kft.** (8651 Balatonszabadi, Vak Bottyán u. 42.) vállalkozással szemben indult ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg 49.500 Ft-ot, azaz negyvenkilencezer-ötszáz forintot a fogyasztó részére.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelmében előadta, hogy 2015.07.13. és 2015.07.25. napja között részt vett egy, a vállalkozás által szervezett skandináv körúton, mely öt országot érintett. Az utazás részvételi díja 347.500.- Ft volt. Az utazó csoport 7 fő magyar és 30 fő osztrák résztvevőből állt. A vállalkozás arról tájékoztatta előzetesen a magyar csoportot, hogy a magyar nyelvű idegenvezetés biztosítva lesz az út során. Az utazás során azonban kiderült, hogy a magyar nyelvű idegenvezetés nem megfelelő színvonalon történt, (amely az osztrák idegenvezető munkájával összehasonlítva még szembetűnőbbnek bizonyult). A magyar idegenvezető több alkalommal is felkészületlennek bizonyult, illetve az utazás, szervezési problémákat is felvetett. Hiába jelezték a magyar résztvevők a problémát, érdemi intézkedés azonban az út során ez ügyben nem történt. Fogyasztó megítélése szerint a magyar idegenvezető a körút során látogatott országokban még nem járt, a szükséges információkhoz pedig a csoport tagjai úgy jutottak, hogy az osztrák idegenvezető által elmondottakat az egyik osztrák utas angolra lefordította, melyet egy angolul tudó magyar utas lefordított saját csoportja számára. Több alkalommal előfordult, hogy a magyar csoport nem tudta, miért kell megállni az út során. Fogyasztó álláspontja szerint a magyar csoport tagjai csalódottan fejezték be az utazást. Elégedetlenségüknek hangot adva, készítettek egy feljegyzést is, melyet a magyar utasok -egy kivétellel- alá is írtak. 2015. augusztus hónapban a fogyasztó jelezte problémáját az utazási irodának, melyre válaszként felajánlotta vállalkozás, hogy 12.500.- Ft-ot elenged egy következő utazás részvételi díjából a fogyasztónak. A fogyasztó 2015. októberi levelében a részvételi díj 15%-ának megtérítését kérte (49.500.-Ft), erre azonban vállalkozástól válasz nem érkezett, így végül a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte a 49.500.- Ft vállalkozás általi megtérítését.

Kérelméhez másolatban csatolta a 2015.07.24. napján kelt feljegyzést az utasok kifogásairól, a vállalkozással folytatott levelezését, az utazási szerződést, a körutazás programját, valamint az Általános Szerződési Feltételeket.

A békéltető testület elnöke a felek meghallgatását 2016. január 26. napjának 09.00 órájára tűzte ki, melyről a feleket a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A vállalkozás képviselőjében Dr. Keller András ügyvéd 2016. január 7. napján kelt, alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratot terjesztett elő, melyben az alábbiakat adta elő:

A fogyasztó valóban részt vett a vállalkozás szervezésében egy skandináv körúton, vegyes csoport tagjaként. A vállalkozás álláspontja szerint az utazás során valamennyi utas, így a fogyasztó is maradéktalanul megkapta mindazt a szolgáltatást, mely teljesítésére vállalkozás ígéretet tett, illetve mely szolgáltatásokat a részvételi díj magába foglalt. Az út során két nem várt körülmény merült fel. Az egyik, hogy a két csoport (osztrák-magyar) idegenvezetői nem tudtak együttműködni, azonban ez vállalkozás szerint az utazást nem befolyásolta, értékcsökkenő, károkozó hatása nem volt. A másik körülmény, hogy az Északi fok meglátogatása további 35euró/fő költséget jelentett a fogyasztó részére. (Mivel azonban ezt az utazási díj nem tartalmazta, így a fogyasztót e körben sem érte kár). Vállalkozás képviselője megjegyezte, hogy a vállalkozás által korábban tett egyezségi ajánlatát a fogyasztó nem fogadta el, azonban azt továbbra is fenntartja. Az egyezés szerint hajlandó vállalkozás a fogyasztó részére 12.500.-Ft-ot megfizetni, viszont a fogyasztó ezen összegben felüli igényét kéri elutasítani. Továbbá csatolta a vállalkozással folytatott levelezésének iratanyagát.

A meghallgatáson szabályszerű értesítésre megjelent a fogyasztó, a vállalkozás képviselőjében nem jelent meg senki. A fogyasztó az eljáró tanács tagjaival (dr. Mátyás Petra, Bíró Sándor, Érczfalvi András) szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentett be. Előzetesen az eljáró tanács tagjára, dr. Szilágyi Andrásra tett javaslatot a fogyasztó, azonban helyette más tag került kijelölésre, tekintettel arra, hogy dr. Szilágyi András már nem tagja a Budapesti Békéltető Testületnek. A fogyasztó ezt nem kifogásolta. A vállalkozás válaszirata átnyújtásra került a részére. Az eljáró tanács elnöke megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, az eljárás megindulásáról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést 2015.12.29-én, meghatalmazott útján átvette.

A fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta a kérelmében foglaltakat, illetve úgy nyilatkozott, hogy a vállalkozás válasziratában tett egyezségi ajánlatát továbbra sem fogadja el, azt méltánytalannak tartja.

A fogyasztó kérelme megalapozott.

Az Fgytv. 31.§ (2) bekezdése szerint: ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok és a fogyasztó előadása alapján azt állapította meg, hogy a fogyasztó 2015.07.13. és 2015.07.25. napja közötti időre egy skandináv körút vonatkozásában, utazási szerződést kötött vállalkozással. Az utazás részvételi díja 347.500.-

Ft volt. (utazás alapára: 250.000.-Ft, félpanzió: 80.000.-Ft, „Gondmentes csomag”: 15.000.-, ügyintézés: 2.500.-Ft). Az utazást a fogyasztó vegyes csoport tagjaként (magyar-osztrák) tette meg.

Az utazás során a fogyasztó szerint a magyar nyelvű idegenvezetés nem megfelelő színvonalon történt, ennek igazolására a fogyasztó becsatolta a 2015.07.24. napján kelt, valamint hat utas által aláírt feljegyzést az utasok kifogásairól, mely tartalmazza az idegenvezetésre vonatkozó panaszt is *”..a két idegenvezető közötti kommunikáció nem volt biztosítva, emiatt rendkívül kevés információhoz jutottak az utasok az út során”*

A vállalkozással folytatott levelezésekből illetve a válaszirat tartalmából is megállapítható, hogy vállalkozás nem vitatja, hogy az út során problémák merültek fel a magyar idegenvezetést illetően. *„két idegenvezetőnek össze kell hangolnia a tevékenységét: meg kell osztani az előadásokra, ismertetésekre szánt időt és a mikrofont, mindkét nyelvű vendégek meglátogatására” „...ez nem történt meg...”*

Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet 10.§ (1) bekezdése szerint: Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.

Az eljáró tanács az eset összes körülményét, így a vállalkozás által elkövetett szerződésszegés (idegenvezető felkészületlensége) súlyát is figyelembe véve mérlegeléssel azt állapította meg, hogy a részvételi díj (utazás alapára: 250.000.-Ft, félpanzió: 80.000.-Ft, összesen: 330.000.-Ft) 15%-kal (49.500.-Ft) történő arányos leszállítása szükséges, de egyben elegendő is a fogyasztót érő hátrány kiküszöböléséhez.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki.

Azonban a fél az Fgytv 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
- c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint: a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése értelmében a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint: a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra, mely szerint: ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: *„Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.”* Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2016. január 26.

dr. Mátyás Petra
eljáró tanács elnöke

Bíró Sándor
András
az eljáró tanács tagja
tagja

Érczfalvi
az eljáró tanács

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon: 488-2131 Fax: 488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/4133/2015

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a **Webshoes24 Kft.** (2094 Nagykovácsi, Száva u. 5.) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül, fizesse vissza fogyasztónak a termék vételárát 21.500,- (azaz: huszonegyezer-öttszáz) forintot.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

A fogyasztó kérelme szerint 2015. szeptember 22-én rendelt a Cipő24-től egy sportcipőt a <http://www.cipo24.hu/> honlapon. A szállítást 10-20 munkanapra ígérték, ami kb. október 20-án lejárt! A cipő árát a fogyasztó már a rendeléskor elutalta. Azóta próbált a vállalkozással kapcsolatba lépni, de a weblapon megadott telefon folyamatosan foglalt, az e-mailre késéssel válaszolnak, a fogyasztó pedig semmiféle tájékoztatást pedig nem kapott a csúszás okáról, pedig ezt többször is kérte tőlük. Amikor jelezte a vállalkozás felé, hogy a telefonjuk folyamatosan foglalt, kapott egy levelet, hogy sms-t kell küldenie a megadott számra, amin majd visszahívják. Azonban ez sem történt meg eddig, viszont kapott automatikus leveleket, hogy majd válaszolnak. Amikor a fogyasztó jelezte a vállalkozásnak, hogy a határidő lejárt, arra is a szokásos késéssel válaszoltak, 2-3 hétre ígérték. Az is letelt. 2015. november 29-én a fogyasztó jelezte a vállalkozás felé elállási szándékát, amennyiben határidőben nem kapja meg a cipőt. Se választ, se pénzt nem kapott. Ezt követően, a vállalkozás weblapján feltüntetett formában és módon is elállt a cipővásárlástól és békéltető testületi eljárást kezdeményezett. Kérte a le nem szállított termék árának 21.500,-Ft-nak a visszafizetését. Kérelméhez másolatban csatolta a 001227 sorszámú számlát, és a vállalkozással folytatott elektronikus levelezést. A fogyasztójelölési jogával nem élt.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot (továbbiakban eljáró tanács) jelölt ki Dr. Horváth György személyében. A meghallgatás 2016. január 19-én 09:00 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattétele elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Továbbá a békéltető testület elnöke az értesítésben felhívta a vállalkozás figyelmét arra is, hogy a békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Továbbá figyelmeztette a vállalkozást az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségre és annak elmulasztása jogkövetkezményeire.

A vállalkozás az ügyben válasziratot a békéltető testület elnökének felszólítása ellenére nem küldött.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt a hivatalos iratot 2015. december 22-én átvette, a Fogyasztó panaszával kapcsolatban válasziratot / nyilatkozatot nem küldött, a meghallgatáson nem jelent meg.

Az eljáró tanács megállapította azt is, hogy a vállalkozás nem tett eleget az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségének. E joghely szerint: *„A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”*

A vállalkozás részére küldött hivatalos iratban az együttműködési kötelezettségre a békéltető testület elnöke a vállalkozás figyelmét felhívta. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe tehát Budapestre van bejegyezve, a vállalkozásnak a válaszirat küldésén túlmenően a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani nem kellett. Azonban a válaszirat küldésének elmaradása és így az egyezségkötés felajánlásának elmaradása továbbá a meghallgatásról való távolmaradása miatt a vállalkozás nem tette lehetővé a békéltető testületi ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. Az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben írásbeli nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg ezért a békéltető testület az Fgytv. 36/B § szerint jár el.

Az Fgytv. 36/B § szerint: *„A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”*

Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: *„A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)*

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Fgytv. 29. § (12) bekezdés szerint: „A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

A meghallgatáson a fogyasztó mindenben a kérelmében foglaltakat adta elő, igényét fenntartotta.

A fogyasztó kérelme alapos.

A Polgári törvénykönyvről szóló 2003 évi V. törvény (Ptk.) szerint:

6:63. § [A szerződés létrejötte és tartalma]

- (1) A szerződés a felek akaratanak kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.
- (2) A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges. A lényegesnek minősített kérdésben való megállapodás akkor feltétele a szerződés létrejöttének, ha a fél egyértelműen kifejezésre juttatja, hogy az adott kérdésben való megállapodás hiányában a szerződést nem kívánja megkötni. (...)
- (4) Nem kell a feleknek megállapodniuk olyan kérdésben, amelyet jogszabály rendez.

6:34. § [A teljesítés általános szabálya]

A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

6:35. § [A teljesítés ideje]

- (1) A teljesítés ideje meghatározható határnap vagy határidő tűzésével. Határnap tűzése esetén a szolgáltatást ezen a napon kell teljesíteni. Határidő megjelölése esetén a szolgáltatás a meghatározott időtartamon belül bármikor teljesíthető, kivéve, ha az eset körülményeiből az következik, hogy a jogosult választhatja meg a teljesítés időpontját.
- (2) Ha a szolgáltatás rendeltetéséből a teljesítési idő megállapítható, a szolgáltatást ebben az időpontban kell teljesíteni.
- (3) Ha a teljesítés idejét az (1)-(2) bekezdés alapján nem lehet megállapítani, a kötelezett a teljesítés előkészítéséhez szükséges idő elteltével köteles teljesíteni.”

6:153. § [A kötelezett késedelme]

A kötelezett késedelembe esik, ha a szolgáltatást annak esedékességekor nem teljesíti.

6:154. § [A kötelezett késedelmének jogkövetkezményei]

- (1) Ha a kötelezett késedelembe esik, a jogosult követelheti a teljesítést, vagy ha a késedelem következtében a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt, elállhat a szerződéstől.
- (2) A jogosult elállásához nincs szükség a teljesítéshez fűződő érdek megszűnésének bizonyítására, ha
 - a) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni; vagy
 - b) a jogosult az utólagos teljesítésre megfelelő póthatáridőt tűzött, és a póthatáridő eredménytelenül telt el.
- (3) A kötelezett köteles megtéríteni a jogosultnak a késedelemről eredő, pénztartozás esetén a késedelmi kamatot meghaladó kárát, kivéve, ha a késedelmét kimenti.

6:213. § [Megszüntetés egyoldalú jognyilatkozattal]

- (1) Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A szerződés felmondása esetén

a szerződés megszüntetésének, elállás esetén a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja.

6:212. § (3) *A szerződés felbontása esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. Ha az eredeti állapot természetben nem állítható helyre, a szerződés felbontásának nincs helye.*

A vállalkozás tudomással bírt a fogyasztó igényéről és a békéltető testület eljárásáról, részére az Fgytv. 30.§ (2) bekezdése alapján biztosított volt a lehetőség álláspontja kifejtésére. Ezzel a lehetőséggel a vállalkozás nem élt. Az eljáró tanács a fogyasztó írásbeli nyilatkozata alapján - az ellenkező bizonyításának hiányában - a tényállást akként állapította meg, hogy a fogyasztó a Cipő24 Converse-outlet.hu webáruházon keresztül a vállalkozástól New Balance 574 csokoládé barna nubuk bőr cipőt rendelt meg a 2015.09.30-án kelt számla alapján 21.500 Ft-ért. A vállalt szállítási határidő 10-20 munkanap. A vállalkozás a számlát az átutalás beérkezése után küldte meg. Az ezt követően történt elektronikus levelezés alapján megállapíthatóan a vállalkozás a szállítást a módosított határidőkben sem teljesítette. A fogyasztó e-mailben jelezte, hogy amennyiben a kifizetett terméket nem kapja meg, a vállalkozástól kéri vissza a pénzét. A vállalkozás a megrendelt terméket a meghallgatás időpontjáig sem szállította le, a vételárat nem utalta vissza.

A Ptk. 6:154 §-ben foglalt feltételek alapján a fogyasztó jogosan állt el a szerződéstől. Továbbá a Ptk. vonatkozó szabályai (6:213.§ és 6:212.§) szerint az elállás esetén a szerződés felbontásának szabályait kell alkalmazni, ez esetben pedig a már teljesített szolgáltatások visszajárnak.

Mindezek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján *„A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha*
a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint *„A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”*

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

„ (1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.”

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint „a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: „Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.”

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2016. január 19.

dr. Horváth György
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/4266/2015

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a **Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.** (1134 Budapest, Kassák Lajos u. 19-25.) vállalkozással szemben indult ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó által vásárolt gyermekcipőt, amennyiben a kicserélést nem vállalja vagy annak nem tud eleget tenni, akkor ugyanezen határidőn belül fizesse vissza a fogyasztó részére a termék vételárát, 9.990 (Kilencezer-kilencszázkilencven) Ft-ot.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelmében előadta, hogy a vállalkozástól vásároltak a kislányuknak egy téli gyermekcipőt 7.990 Ft-ért, amiről 3 hét alatt 5 forintos nagyságú anyag fedőrétegek hullottak le. Ezt visszavitték a boltba, ahol levásárolhatták az árát. Végül egy 9.990 Ft-os cipőt vásároltak 2015.11.07-én. Az eladó azt mondta, hogy erre a cipőre csak akkor van reklamációs joguk, ha megvásárolják a hozzá ajánlott impregnáló sprayt is. Így is lett. 20 nap rendeltetésszerű használat után azonban erről a cipőről is lemállott több helyen a fedőanyag mindkét cipő orráról. A kislány iskolába jár a cipőben, nem focizik, vigyáz a cipőire, 8 év alatt még nem voltak ilyen gondok. Ezt a cipőt is visszavitték az üzletbe, ahonnan azt elküldték bevizsgálásra. A szakvélemény szerint mechanikai hatás miatt vált le az anyag. Időközben vásárolt a kislánynak egy másik csizmát 3.000 Ft-ért, melyet ugyanolyan körülmények között hord, de annak nincs semmi baja. A szakvéleményt nem tudja elfogadni, mert látszik a cipőn, hogy egy alacsony minőségű, napi használatra alkalmatlan anyagból készült. Kérte a cipő vételárának (9.990 Ft), az ápoló spray vételárának (1.190 Ft) és a négyeszeri kiutazás költségének (3.039 Ft) megfizetését, azaz összesen 14.219 Ft-ot.

Beadványához csatolta a 2015.11.07-én kelt nyugtát a vásárlásról, a 2015.11.27-én kelt jegyzőkönyvet a fogyasztó minőségi kifogásáról és a 2015.12.11-én kelt szakvéleményt.

A békéltető testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25.§ (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki.

A békéltető testület elnöke a felek meghallgatását 2016. február 29. napjának 13.30 órájára tűzte ki, melyről a feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy ha mindkét fél – az általa jelölhető testületi tag megjelölésével – azt kéri, a békéltető testület

háromtagú tanácsban jár el. Felhívta a felek figyelmét arra, hogy amennyiben ezen lehetőséggel élni kívánnak, az általuk jelölhető testületi tagra vonatkozó javaslatukat nyolc napon belül tegyék meg.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A vállalkozás a 2016.02.15-én kelt válasziratot terjesztette elő. Ebben előadta, hogy mivel a reklamáció jogosságát az üzletben eldönteni nem tudták, ezért szakértőhöz fordultak. Hivatkozott a szakvélemény megállapításaira és idézte is azokat. Kérte a szakvélemény elfogadását. Csatolta a szakvéleményt és 8 db színes fényképet a cipőről.

A meghallgatáson megjelent a fogyasztó. A vállalkozás képviselőjében megjelent Drozdik Lilla, aki meghatalmazását csatolta. A felek az egyedül eljáró testületi taggal (dr. Szatai Tibor) szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentettek be. Nem kérték az ügy háromtagú tanácsban történő elbírálását. Az egyedül eljáró testületi tag (továbbiakban: eljáró tanács) megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerű volt.

A fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta az írásbeli kérelmében foglaltakat azzal, hogy csak a hibás cipő cseréjét vagy a vételár visszafizetését kéri.

Bemutatta az eljáró tanács és a vállalkozás képviselője részére a cipőt, amelyről eljáró tanács megállapította, hogy mindkét cipő orra közepén egy kb. kisujj körömnnyi nagyságú foltban a műbőr felsőrész anyaghiányosan lekopott. A foltok mellett is vannak apró kopások, karcok. A jobbos cipőn a fűző mellett a varrás kezd elválni. Egyébként a cipő többi része megkímélt állapotban van, azon egyéb elváltozás nem tapasztalható.

A vállalkozás képviselője előadta, hogy a jogszabályi kötelezettségüknek eleget téve szakértői vizsgálatra küldték a cipőt. A szakértő azt állapította meg, hogy az anyaghiányos foltok külső mechanikai hatás eredményei, melyek nem járnak együtt a járással, hiszen a cipő orrán vannak. Ez mindenképpen használati eredetű károsodás, a teljesítés után keletkezett. Éppen ezért egyezségi ajánlatuk sincs a fogyasztó részére.

A fogyasztó kérelme alapos.

Az eljáró tanács a felek előadása és a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2015.11.07-én egy gyerekcipőt vásárolt a vállalkozástól 9.990 Ft vételárért. A fogyasztó a cipő hibáját 2015.11.27-án jelentette be a vállalkozás részére. Vagyis a termék hibáját a fogyasztó igazolhatóan még 6 hónapon belül bejelentette.

A cipő megvásárlásakor hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:158.§ [Hibás teljesítési vélelem] szerint:

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Vagyis a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. Vállalkozás ennek igazolására szakértőt bízott meg.

A szakvéleményt mindkét fél becsatolta. Ez rögzítette a cipő hibáit. A felsőrész anyaghiányos kopása vonatkozásában a szakértő megállapította, hogy azokat a lábbelit érő külső mechanikai koptató hatás, sérülés okozta. Normál használat során a felsőrész egyáltalán nem érintkezik a koptató hatású utcai borításokkal vagy más koptató hatású felülettel. A lábbelin keletkezett helyi elváltozások használati

eredetű – de nem használati időfüggő – károsodások, továbbá nem vezethetők vissza sem anyag-, sem gyártási hibára.

Az eljáró tanács nem értett egyet a szakvélemény megállapításaival. A lábbeliket – azok minden részét, nemcsak a talpát – olyan anyagokból kell elkészíteni, hogy legalább átlagos ellenállással rendelkezzenek a mindennapi viselés során jelentkező külső hatásokkal szemben. Az eljáró tanács álláspontja szerint ugyanis az teljesen természetes, hogy a cipőt a viselés során érik/érhetik bizonyos mértékig külső mechanikai hatások. És nemcsak a talpát, hanem az orrát, szárát stb. is. Ez a rendeltetésszerű használatral együtt jár. Az ilyen – a viselés során általában előforduló – kisebb mechanikai hatásokat a cipőnek el kell viselnie károsodás nélkül. Jelen esetben az eljáró tanács a cipőn semmilyen olyan jelet nem tapasztalt, ami a rendeltetésszerű használaton túlmutató, annál nagyobb erőbehatással járó – és emiatt rendeltetésellenes – használatra, az átlagosnál nagyobb erejű külső mechanikai hatások, sérülések bekövetkezésére utalt volna. De ilyen nagyobb erejű behatásra a szakvélemény sem hivatkozik.

A szakvélemény egyszerűen abból indul ki, hogy mivel a sérülés a cipő orrán van, a cipő orrán pedig nem járunk, ezért a sérülést kvázi mindenképpen rendeltetésellenes használat okozta. Ebben kétségkívül van logika, azonban az eljáró tanács megítélése szerint az elkerülhetetlen – következésképp belefér a rendeltetésszerű használatba –, hogy a cipőt a talpán kívül (ahol járunk) egyéb helyeken is éri külső mechanikai hatások. Ez a normál (rendeltetésszerű) használatral természetesen együtt jár. Az ilyen – átlagos erősségű – külső behatásokat tehát a cipő egyéb részeinek, így az orrának is el kell viselnie. Tehát ha a cipő egyéb részei sérülnek, akkor is meg kell azt vizsgálni, hogy vajon a sérülést az átlagos használatral együtt járó mértékű külső erőbehatás érte, vagy annál nagyobb mértékű. Erre vonatkozóan azonban a szakvélemény semmilyen megállapítást nem tesz.

Nem derül ki a szakvéleményből az sem, hogy a cipő esetében az anyag- és/vagy gyártási hibát a szakértő vizsgálta-e, és hogyan, milyen módszerrel? Ugyanis az eljáró tanács álláspontja szerint ennek a hibának lehet oka éppen a gyártási és/vagy anyaghiba is, melynek vizsgálata így szükséges lett volna. Magyarázatra szorul az is, hogy az anyag vagy gyártási hibát a szakértő miért nem tartotta megállapíthatónak, főleg úgy, hogy azok vizsgálata a szakvéleményből nem is tűnik ki.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

Eljáró tanács megítélése szerint a csatolt szakvélemény nem felel meg ezeknek a kritériumoknak, így a fentiek alapján eljáró tanács a vállalkozást terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítésére a szakvéleményt nem találta megfelelőnek. Márpedig a bizonyítási teher a fentebb kifejtettek alapján a vállalkozást terheli, melynek azonban eljáró tanács álláspontja szerint nem tett eleget.

A Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok] (2) és (4) bekezdései szerint:

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződészegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Mivel az eljáró tanács megítélése szerint egyértelmű, hogy az anyagiányos kopás nem javítható, ezért a fogyasztó a lábbeli cseréjére illetve csere hiányában a vételár visszafizetésére jogosult.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak fogyasztó kérelmét.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki.

Azonban a fél az Fgytv 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
- c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint: a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése értelmében a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint: a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra, mely szerint: ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2016. február 29.

dr. Szatai Tibor
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár