**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/00378/2017**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Balaton Blackbird Kft.** (8300 Tapolca, Arany János utca 14.) vállalkozássalszembeni 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 vissza banki utalással a fogyasztó részére 20.900.-Ft-ot, azaz húszezer-kilencszáz forintot.**

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 2016.08.29. napján vásárolt 20.900.-Ft vételárért, a „maikupon.hu” oldalon egy olyan kupont (két fő részére szóló 4 nap 3éj félpanziós ellátással) melyet a tapolcai Boszorkány Tanya panzióban lehetett beváltani. A fogyasztó előadta, hogy a kupon vételárát banki utalással fizette meg a vállalkozás részére. Ezt követően még ezen a napon elküldte foglalásukat 2016.10.25.-2016.10.28. közötti időszakra, az info.boszorkanytanya@gmail.com e-mail címre, melyről már néhány perc múlva visszaigazolást is kapott. 2016.10.25. napján a fogyasztó és a felesége utazott Tapolcára, azonban a panzióhoz érve megdöbbenve tapasztalták, hogy az nem egészen felel meg a hirdetésben foglaltakkal. A hirdetés szerint *„igényesen berendezett panzió, klimatizált szobákkal, saját fürdőszobákkal, zárt parkolóval"* várja majd a vendégeket. Ehelyett a szállás a legalapvetőbb elvárásokat is többszörösen alulmúlta. (A szoba szélessége kétoldalt alig fél méterrel haladta meg a franciaágyét, az előtte levő tér mérete sem érte el a 3nm-t. Az egyik ágyon a lepedő úgy nézett ki, mintha már aludt volna rajta valaki, fűtés gyanánt pedig egy kisméretű ventilátoros hősugárzó volt berakva. Klímaberendezésnek a szobában még csak a nyoma sem volt, a „saját fürdőszobát” pedig a szoba elhagyása után kívül a folyosó másik oldalán lehetett igénybe venni, stb.) A fogyasztó a nem várt körülményekre tekintettel úgy döntött, hogy a szállást nem kívánja igénybe venni feleségével. Ezt követően 2016.10.26. napján e-mailben kérte a MaiKupon.hu-tól az igénybe nem vett, egyebekben minősíthetetlen szolgáltatás után a befizetett összeg visszatérítését. Elutasító választ adtak, majd közölték, hogy a fogyasztó vegye fel a kapcsolatot a szolgáltatóval, mely a Boszorkány Tanya panzió, (üzemeltető: Balaton Blackbird Kft.) Ezért még ezen a napon, 2016.10.26. napján szintén elektronikus üzenetben kérte a fogyasztó a Balaton Blackbird Kft.-től a 20.900.-Ft mielőbbi visszatérítését. A Balaton Blackbird Kft. 2016.10.28. napján a következő tartalmú e-mail-t küldte válaszként: *„Elnézését kérjük a kellemetlenségekért, a kért összeg visszautalásához kérem adja meg bankszámlaszámát.”* A fogyasztó elküldte a bankszámlaszámát és megköszönte a gyors intézkedést, azóta viszont sajnos semmi nem történt, a vállalkozás többszöri felszólítás ellenére sem utalta vissza a pénzt. A fogyasztó közvetlenül még a Boszorkány Tanya Panziót üzemeltető Balaton Blackbird Kft. ügyvezetőjének is küldött tértivevényes levelet, melyet át is vett, de ekkor sem történt semmi. A fogyasztó végül a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte a 20.900.-Ft vállalkozás általi visszatérítését.

Kérelméhez csatolta az ügyvezetőnek küldött 2016.12.13. napján kelt felszólító levelet és annak tértivevényét, a kupont, a MailKupon vállalkozással folytatott elektronikus levelezését, a panaszolt vállalkozással folytatott elektronikus levelezését.

A meghallgatás *2017.04.25. napjának 11:00 órai* időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a 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 a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25. § (4) bekezdése alapján a 25. § (5) bek.-ben foglalt feltételnek megfelelő egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki *dr. Mátyás Petra* személyében.

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 kötelezésként 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. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

*A vállalkozás válasziratot a meghallgatás napjáig nem terjesztett elő.*

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent, feleségével, aki hallgatóságként vett részt azon. A vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A fogyasztó az egyedül eljáró testületi taggal (dr. Mátyás Petra) szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács által megállapításra került, hogy a vállalkozás értesítése szabályszerűen megtörtént, tekintettel arra, hogy a meghívót 2017.03.30. napján, meghatalmazottja útján átvette.

A fogyasztó fenntartotta a kérelmében foglaltakat. Előadta, hogy feleségével több helyen is jártak már belföldön, nincsenek túlzott elvárásaik, viszont vannak olyan minimális alapkövetelmények (pl. tisztaság) melyeknek a kiválasztott szállás meg kell, hogy feleljen. Sajnos a vállalkozás szálláshelyén rossz tapasztalatokat szereztek (a hirdetéssel ellentétben nem tartozott fürdőszoba a szobához stb.), a recepciós hölgy pedig nem ajánlott fel részükre másik szobát.

*Az eljáró tanács a becsatolt iratok, bizonyítékok alapján, tekintettel a jogszabályi rendelkezésekre az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.*

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó 2016.08.29. napján a mailkupon.hu oldalról vásárolt egy kupont (két fő részére 4 nap 3éj félpanziós ellátással 41.800.-Ft helyett 20.900.-Ft-ért), melyet a tapolcai Boszorkány Tanya Panzióban lehetett beváltani. A fogyasztó a kupon vételárát 20.900.-Ft-ot, banki utalással megfizette a vállalkozás részére. Ezt követően a szállást lefoglalta a kuponon megnevezett Boszorkány Panzióban 2016.10.25.-2016.10.28 között időszakra, melyről 2016.08.29. napján visszaigazolást is kapott.

A fogyasztó 2016.10.26. napján először a MailKupon vállalkozással vette fel a kapcsolatot a Boszorkány Tanya szálláson tapasztalt negatív élmények miatt. A Mailkupon 2016.10.26. napján kelt válaszüzenetében közölte, hogy a fogyasztó a reklamációval kapcsolatban vegye fel a kapcsolatot a szolgáltatóval, azaz a Balaton Blackbird Kft.-vel. A fogyasztó ennek megfelelően megkereste az említett vállalkozást, aki válaszüzenetében nem vitatta a hibás teljesítést, és 2016.10.28. napján kelt válaszüzenetében az alábbiakat adta elő:

*„Elnézését kérjük a kellemetlenségekért, a kért összeg visszautalásához kérem adja meg bankszámlaszámát.”*

A fogyasztó 2016.10.28. napján kelt válaszüzenetében megadta a bankszámlaszámát, azonban a vállalkozás többszöri megkeresés (2016.11.11., 2016.12.07.,2016.12.13. napján kelt levelek) sem tett eleget a fogyasztó visszatérítési igényének.

A kuponon egyebekben az alábbiak kerültek feltüntetésre:

*„A beváltásért kizárólag a Balaton Blackbird Kft. felel!”*

A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács álláspontja szerint a hibás teljesítést nem vitatta az eljárásban. Figyelemmel az alábbi jogszabályhelyekre az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

*6:157. § [Hibás teljesítés]*

*(1) „A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek”*

*6:159. § [Kellékszavatossági jogok]*

*(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; 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.*

*6:163. § [A kellékszavatossági igény elévülése]*

*(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.*

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 akötelezést 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 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 hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2017. április 25.

 **dr. Mátyás Petra**

 **eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó

2. Vállalkozás

3. Irattár