

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/05515/2018.

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére a **Tartalékos Katonák Országos Egyesülete** (1087 Budapest, Kerepesi u. 29/B.) vállalkozással szembeni ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Az Egyesület a 2019-ben szervezendő alábbi két út részvételi díjából számítson be egyenként 25.000-25.000 Ft-ot a fogyasztó számára:

- Felvidéki történelmi és jószolgálati emléktúra
- Adriai történelmi és jószolgálati emléktúra

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint az Egyesület hirdetésére jelentkezett a 2018. szeptember 23-28. között szervezett Trieszt-Pola-Fiume buszos útra, amelynek részvételi díja 72.000 Ft+50 Euro volt.

Már az első éjszakával is probléma volt, mivel szálloda helyett a busztól nagy távolságra lévő faházban töltötték a hűvös éjszakát rossz körülmények között, amit szóvá is tett. Szeptember 25-én a polai kirándulás alkalmával a Horthy Miklós villájánál való megállás során a fogyasztó hátrament a kapu lefényképezése céljából 4-5 percre. Láta, hogy a busz elindult, de el sem hitte volna, hogy ott hagyják, és nem mennek vissza érte estig. Ez 13.40 perckor történt, 19.00 óráig várt. Majd szerencséje volt, taxiba ült és így jutott el a szálláshelyre, 67 km utazás után Novigrádba. Már a következő napokban kérte a költsége megtérítését 1115 kunát (50.000 Ft-ot), de teljes elutasításban részesült.

A fogyasztó ezt követően a Békéltető testülethez fordult, az Egyesülettől kérve, térítsék meg számára a taxi költséget, az 50.000 Ft-ot.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a taxiszámlát, az Egyesülethez írt kérvényét, a részvételi díj befizetését igazoló bizonylatokat.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2019. február 19-i 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. 29. §

(6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. A felek határidőben ezirányú 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, 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. 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.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

Az Egyesület érdemi nyilatkozatában az alábbiakat adta elő:

A panaszostól a 2018. november 21-én átvett levelet december 7-én megválaszolták, melyben felajánlották számára, hogy a jövőben a Szövetségük által szervezett utazások során megkülönböztetett előnyben fogják részesíteni.

Álláspontjuk szerint a panaszos lemaradása és vélt kára neki felróható, szinte következetes, sorozatszerű hanyagság következménye, amelyet úgy keletkezésekor, mint megoldásakor súlyosbított a teljes passzív magatartásával, tetézve a kárenyhítési kötelezettség elmulasztásával.

Elinduláskor minden utas megkapta a vezetők elérhetőségeit tartalmazó telefonszámokat kemény kartonra nyomtatva azzal a kéréssel, hogy azt ing- vagy nadrágzsebbe téve maguknál hordják. A panaszos nem vitte magával ezt a kártyát, sőt a telefonját sem.

Az adott helyen a tájékoztatást követően az utas azonnal az ellenkező irányba indult el, de nem fényképezésre, és nem a parkoló buszhoz.

Létszámellenőrzés volt, az utasok nem jelezték a hiányát, később sem. Városnézés során tételes, név szerinti ellenőrzés soha nincs.

Lemaradása után 5 órát töltött tétlenül, mialatt nem kért segítséget senkitől.

Megjegyzni, hogy taxi helyett menetrendszerű távolsági buszt is igénybe vehetett volna, amelynek költsége átlagosan 3.000 Ft-nak megfelelő helyi valuta.

Az eltűnés észlelése után visszamentek a panaszosért, akit már nem találtak ott, ezért a horvát idegenvezető értesítette a rendőrséget, és ez rövid időn belül eredményre vezetett.

Fentiek alapján az Egyesület nem tartja megalapozottnak a fogyasztó igényét, ezért annak elutasítását kérte.

A vállalkozás a nyilatkozatához csatolta a fogyasztónak írt válaszlevelét.

A vállalkozás a Budapesti Békéltető Testület döntését kötelezőként nem ismerte el, jelölési jogával nem éltek, kizárási indítványt nem tett.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen és az Egyesület elnöke megjelent.

A felek az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A meghallgatáson a fogyasztó a kérelmét, valamint az Egyesület a korábbi álláspontját fenntartotta.

Arra a kérdésre, hogy a panaszosnak írt válaszlévélben említett, a panaszosnak felajánlott, jövőbeni utazásokra vonatkozó megkülönböztetett előny alatt mit lehet érteni, az Egyesület elnöke előadta, hogy a szervezendő két út során történő kompenzálást, amit a fogyasztó elfogadhatónak tartott, ám az egyezség megkötését a felek hosszas vita után nem vállalták.

Az eljáró tanács a meghallgatás adatai és a becsatolt iratok alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó az Egyesület által 2018. szeptember 23-28. között szervezett Trieszt-Pola-Fiume buszos úton vett részt, amelynek részvételi díja 72.000 Ft+50 Euro volt.

Szeptember 25-én a polai kirándulás alkalmával a Horthy Miklós villájánál való megállás során a fogyasztó lemaradt a buszról, amin fentmaradt a táskája a telefontal és az elérhetőséget tartalmazó kártyával együtt.

A szervezők és az utasok nem vették észre a fogyasztó lemaradását, ezt csak este észlelték, amikor is visszamentek érte, de már nem volt.

Az utas taxival ment el a szálláshelyre Novigrádba, 5 órai várakozás után, 1115 kunát (50.000 Ft-ot) fizetve a szolgáltatásért.

A taxi költségének megtérítésétől az Egyesület elzárkózott.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** az alábbiak szerint rendelkezik:

5: 35. § [A szerződés létrejötte és tartalma]

(1) A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.

6:254. §[Utazási szerződés]

(1)Utazási szerződés alapján a vállalkozó utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, továbbá kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, a megrendelő a szolgáltatások átvételére és díj fizetésére köteles.

6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; 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 kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a fogyasztó és a vállalkozás által előadottak részben ellentétesek, a tényállást illetően, valamint a fogyasztói igény jogalapjában és jogi következtetéseiben.

A felek az eljárás és a meghallgatás során nem mutattak igazán együttműködési készséget, ami nehezítette a tényfeltárást.

Ugyanakkor tényszerűen megállapítható, hogy a fogyasztó lemaradt a buszról, amit a szervezők nem észleltek, és csak órák múlva tettek intézkedést a fogyasztó csoporthoz való csatlakoztatása iránt.

A tanács elfogadta azt a fogyasztói érvelést, hogy az idegen országban, nyelvtudás, iratok és telefon hiányában nem próbált tömegközlekedést igénybe venni, valamint, hogy bizonytalan volt, és várta a busz visszatértét.

A szervezőktől a tanács meglátása szerint elvárható gondosság az indulás kezdetekor az utasok létszámának konkrét ellenőrzése.

A fogyasztó számlával igazolta a problémával összefüggésben keletkezett költségét.

8. Összegzés

A fogyasztó az Egyesület által szervezett utazás egyik állomáshelyén lemaradt a buszról, amit csak órák múlva észleltek az érintettek. Ezzel összefüggésben a fogyasztónak kára keletkezett; tekintettel arra, hogy az eset bekövetkeztében a saját hiba sem zárható ki teljes mértékben, a tanács elfogadta az Egyesület által ajánlott beszámítást, amit a fogyasztó sem ellenzett.

Mindezek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

9. Záró rendelkezések

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 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 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, 2019. 02. 19.

Dr. Bures Gabriella
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár