

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/02644/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **Szolár László Ferencné** (cím: 2151-Fót, Keszihgyi u. 24.) fogyasztó kérelmére a **Grand Tour 2000 Kft.** (cím: 4024-Budapest, Debrecen, Vár u. 10., képvis.: Nagy Sándorné ügyvezető) 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 fizessen meg 300 EURÓ – azaz háromszáz euró - kártérítési összeget a fogyasztó részére.

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 Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszhető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó előadta, hogy 2019 június 04 napján érkezünk meg Görögország, Sarti, Blue Sarti üdülőbe amikor is a kaució és az idegenforgalmi adó megfizetése után kaptuk meg a szobáink kulcsát(családi nyaralás, 2x2 fő részére igénybe vett szolgáltatás 17-es valamint a 18-as szobák, melyek nem általunk választották hanem kiosztásra kerültek.). A szobáinkba belépve az ott uralkodó állapotokat nem találtuk elfogadhatónak, mivel az alábbi problémákat vettük észre: sérült mállott fal, rozsdás hűtő, koszos padló, edények, lógó csillár, teraszokon a hangyák, 18 as szobához tartozó terasz részen folyt a víz a csapból, melynek nyitókarja nem működött, emiatt állt a víz nem lehetett elzárni. A klímaberendezések nem voltak szakszerűen ellátva pára elvezetővel, emiatt az ott keletkezett páralecsapódás is a teraszon állt meg. A klímák között méretes gyom nőt ki, mind a két terasznak pince jellege volt. A tájékoztatásra kiadott fotókon illetve 360 °-os képen látható állapotok nem fedték a valóságot. A fent felsorolt problémák észlelése után azonnal jeleztük a panaszunkat Cselőtei Attilának a vállalkozás jelenlévő képviselőjének aki személyesen is megtekintette a 17-es szobát. Arrogáns stílusban megkérdőjelezte a panaszunkat majd közölte most nem erek rá ezzel foglalkozni, majd este ½ 8-kor a tájékoztató alkalmával visszatérünk rá. Kérés nélkül takarítókat hívott, akik azonban igyekezettünk ellenére sem tudták megoldani a fent felsorolt panaszainkat, mivel ugyan a 18-as szobához tartozó terasz feltörölték, az ott működésképtelen csapból továbbra is folyt a víz. Mivel az ott uralkodó káoszt nem tudtuk elfogadni, és Cselőtei Attila nem tudott / nem akart számunkra azonnali segítséget nyújtani így csomagjainkat otthagya elindultunk új szálláshelyet keresni. Az előzetesen egyeztetett ½ 8-as tájékoztón megjelentünk, ahol bízunk benne hogy valamilyen megoldás fel tudnak számunkra ajánlani, mivel szobáink állapotában továbbra sem történt változás. A megbeszéltek ellenére Cselőtei Attila nem jelent meg a találkozón így helyette Alexandra Goriovához fordultunk, aki

mérlegelve a helyzetünket a kifizetett kaució és az idegenforgalmi adó megtérítését ajánlotta fel, amit elfogadtunk, mivel telt házra hivatkozva szobacserét továbbra sem tudod felajánlani. Szobáinkhoz tartozó tv távirányítóját, valamint a szobát kulcsát átadtuk. Új szállásunkat a Hanna House-ban találtuk meg, ahol sajnálatosan a szállás költsége jóval meghaladta a tervezett összeget, azonban a kifogástalan környezet meggyőzött minket.

Fogyasztó csatolta a fogyasztó a Hanna House számlát is 300 € , csatolta az általa készített fényképfelvételeket, továbbá a vállalkozással folytatott írásbeli panaszt és annak vállalkozás általi elutasítását.

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 **2020.01.09-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.

Ezirányú kérelmet a felek 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 kötelezőségeként 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

A vállalkozás írásban megküldte válaszirátát.

Vállalkozás nyilatkozott, hogy kötelezéséeként nem fogadja el a testület döntését. Alávetési nyilatkozatot nem tett.

Válaszirátában előadta a vállalkozás: a fogyasztó egy 39 fős csoport tagja volt, a megrendelő az Expressz Plussz Kft. Budapestről. A szobák kiosztását nem mi végeztük, arról listát a Partnerünktől kaptunk. Emiatt nem tudhattuk, hogy a fent nevezett ügyfelünknek mi lett volna a kívánsága, mint ahogyan arról sincs tudomásunk, hogy jelezte a csoportvezető hölgynek, hogy ők nem szeretnék földszinti szobát. A partnernek korrektül elküldtük a visszaigazolást kívánságuknak megfelelően helyeztük el az utasokat. A fogyasztó nem győződött meg indulás előtt arról, hogy melyik szobát fogják megkapni, csak a helyszínen reklamáltak felháborodottan. Ott már semmit nem tudtunk tenni hiszen teltház volt. Csoport szervezője is segíthetett volna megoldani a problémát azzal, hogy a csoporton belül elcserélni a szobákat, de ebben ő sem volt partner. Az apartman állapotával kapcsolatban, mint ahogyan azt a válasz levelünkben már írtuk a panaszosnak, szerintünk sok az olyan reklamáció, amit estére orvosolhattunk volna. Azért csak estére, mert aznap több autóbusz érkezett, hiszen közel 300 ágygal teltházunk volt. Illetve a távozó utasokkal is foglalkozni kell az idegen vezetőinknek, így akkor lett volna idő minden panaszt megoldani. Cselőtei Attila sohasem volt arrogáns, két éve dolgozik nekünk, és kifejezetten udvarias a stílusa, segítőkész, és jelezte az utasnak, hogy érkező csoportnak megtartott tájékoztató után tud majd érdemben foglalkozni a panaszokkal,

de addig is visszaküldi a takarító személyzetet, hogy a reklamált tisztaságot orvosolják. Ez gyakorlat nálunk, a katalógusban leírt tájékoztatóban is kérjük az utasainkat, hogy ha nem elégedettek a szobatisztaságával azonnal jelezzék és visszaküldjük a személyzetet. Ezt már nem várták meg az ügyfelek, saját felelősségükre távoztak az apartmanból. Az ügyfelek valótlanúságot állítanak akkor, amikor azt írják hogy a tájékoztatókon nem a valóságnak megfelelő képek vannak. Minden szobát külön lefotóztunk, azt szobánként megnevezve közzétettük a weboldalunkon. Ez az állítás azért is furcsa, mert elmondásuk alapján nem is tudták, hogy a földszinten lesznek elhelyezve. Az utasnak írt válasz levelünkben részletezzük, hogy miért nem fogunk kártérítést fizetni, ahhoz nem tudok egyéb információt hozzátenni.

Az ügyfelek erre az utazásra fejenként 36 645 Ft-ot fizettek, mely összeg az autóbusz díját is tartalmazza. Amennyiben ebből az összegből levonjuk a 29 000 Ft-os busz költséget, akkor látható, hogy mindössze 7645 Ft ba került egy főnek az egy heti szállása. Ezzel az összeggel összehasonlítva erős túlzás 90 000 Ft-ot kérni kártérítés gyanánt. Összegezve az irodánk nem tartja jogosnak az ügyfél kártérítési igényét, nem egyeztetett az irodával, úgy távoztak a Szállásról hogy arról az iroda nem tudott semmit.

Előadta, hogy a meghallgatás időpontjában élve jogainkkal, egy más megyében van a vállalkozás székhelye, nem kívánnak megjelenni személyesen a meghallgatáson.

Vállalkozás csatolta a visszaigazolást a foglalásról, csatolta továbbá az a 17, 18-as szoba kiosztást az apartman házra, csatolta továbbá a számlát is.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó megjelent, a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg.

A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a feleket, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a felek figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelmét és a vállalkozás válasziratát.

A fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta kérelmét. Előadta a fogyasztó, hogy tulajdonképpen koszos szobák voltak, a furcsán logó csillár balesetveszélyes volt, az utazási iroda nem azt a szolgáltatást biztosította, amivel amire velük leszerződött, hiszen a tájékoztató fotókon nem azok az állapotok voltak a szobában, mint a valóságban. Nem volt más lehetőségünk, mint új szállásra költözzünk mert csere szobát nem tudtak felajánlani igazunkat támasztja alá az is, hogy visszatérítették a kauciót és a az idegenforgalmi adót is.

5. Megállapított tényállás

Eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó panaszja megalapozott, ugyanis a fogyasztó kellőképpen bizonyította, hogy az utazási iroda az utazási szerződéstől eltérő szállást biztosított a fogyasztó részére. A fogyasztó előadta a meghallgatáson, hogy a vállalkozás a tájékoztatótól eltérően, nem a képeken látható szobákat adta a fogyasztó részére. A vállalkozás válasziratában előadta, hogy a valóságnak megfelelő képeket mutattak a fogyasztó részére.

A vállalkozás állítását semmilyen bizonyítékkal nem támasztotta alá, nem csatolta a tájékoztatót, nem csatolta a katalógust, nem csatolta az utazási szerződést és nem csatolta a weboldal kinyomtatott és hivatkozott oldalait.

A fogyasztó ellenben bizonyította fényképfelvételekkel az állítását, így a bizonyítatlanság terhét a vállalkozásnak kell viselnie.

Eljáró tanács megállapította azt is hogy a fogyasztó másik apartmant bérelt a nyaralására melynek összegét 300 €-t megfizetett bizonyítékként csatolta a számlát is.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet.

22. § (1) Az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

(2) Az utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul - az utazási szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén - tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

(3) A szerződésszegést az utazásszervező köteles orvosolni, kivéve, ha

a) az lehetetlen, vagy

b) aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.

(4) Ha az utazásszervező a (3) bekezdésben megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult.

(5) Ha az utazásszervező - a (3) bekezdés a) vagy b) pontjában megjelölt ok kivételével - az utazó által megállapított észszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az utazó határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség.

23. § (1) Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az utazásszervező köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az utazót nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre.

(2) Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani.

(3) Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

(4) Ha a szerződésszegés az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges tartalmát érinti, és az utazásszervező az utazó által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet.

(5) Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, vagy azt a (3) bekezdés alapján elutasítja, az utazó akkor is jogosult díjengedményre, illetve kártérítésre, ha felmondási jogát nem gyakorolta.

(6) Ha az utazási csomag az utazó szállítását is magában foglalja, az utazásszervező a (4) és (5) bekezdésben foglaltakon túl haladéktalanul, az utazót terhelő többletköltség nélkül köteles az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az utazó hazaszállításáról.

27. § (2) Az utazó kártérítésre jogosult az utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.

(3) Az utazó nem jogosult kártérítésre, ha az utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés

a) az utazónak róható fel,

b) olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy elháríthatatlan volt, vagy

c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Eljáró tanács megállapította, hogy a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 27. (2) bek. alapján a fogyasztó jogosult arra, hogy az utazás szervező vállalkozás megtérítse a fogyasztót ért kárt, mert a vállalkozás nem szerződésszerűen teljesített.

A kár mértéke 300 € mely az új szobának az ára, melynek megfizetését fogyasztó számlával bizonyította.

A vállalkozás nem tudta bizonyítani, hogy a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 27. (3) bek. a) pontja alapján ez felróható az utasnak.

A vállalkozás nem tudta bizonyítani, hogy a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 27. (3) bek.

b) pontja alapján olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt.

A vállalkozás nem tudta bizonyítani, hogy a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 27. (3) bek.

c) pontja alapján elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 2.§

1. elháríthatatlan és rendkívüli körülmény: a szerződéskötés időpontjában előre nem látható és a szerződő fél által nem befolyásolható olyan helyzet, amelynek következményeit valamennyi észszerű intézkedés megtétele esetén sem lehetett volna elhárítani;

8. Összegzés

A fogyasztói igényt megalapozottnak találta az eljáró tanács.

Eljáró tanács megállapította, hogy a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 27. (2) bek. alapján a fogyasztó jogosult arra, hogy az utazás szervező vállalkozás megtérítse a fogyasztót ért kárt, mert a vállalkozás nem szerződésszerűen teljesített.

A kár mértéke 300 € mely az új szobának az ára, melynek megfizetését fogyasztó számlával bizonyította.

9. Záró rendelkezések

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 névcsere, 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 egyezés 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 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, 2020.01.09.

Dr. Pálfi Nándor
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár