

A Budapesti Békéltető Testület

2/2014. számú ajánlása

az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó

körültekintő fogyasztói döntésekről

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvének 7. cikk (2) bekezdése alapján a következő **ajánlást** hozza.

2/2014. számú ajánlás az üdülőhasználati jog értékesítése során tanúsítandó körültekintő fogyasztói döntésekről:

1. A fogyasztók a kereskedők által megtett, szállás ingyenes vagy rendkívül kedvezményes igénybe vételére vonatkozó ajánlatával összefüggésben számoljanak azzal a lehetőséggel, hogy esetleg a kapcsolódó utazáson, rendezvényen vagy egyéb előadáskor üdülési jogot megvásárlását fogják számukra felkínálni.

2. A kapott ajánlatok kapcsán a fogyasztók mérjék fel, szükségük van-e az ajánlott üdülési jogra, hosszú távon biztosan ki tudják-e azt használni, valamint, hogy az üdülési jog ellenértékét, az odautazással járó költségeket és a kapcsolódó egyéb költségeket, az általában évente rendszeresen emelkedő éves fenntartási díjat ki tudják-e fizetni. Ne feledjék, hogy az éves fenntartási díjat általában akkor is viselni kell, ha a szállást a fogyasztó az adott évben nem is veszi igénybe. Ellenőrizzék az éves fenntartási díj (üzemeltetési költségek) emelkedésének idejét, mértékét és módját. Vessenek számot azzal is, hogy az üdülési jog értékesítése a tapasztalatok szerint később nehézségbe ütközhet, a magas ár ellenére azon csak nehezen tudnak túladni.

3. A szerződéskötést megelőzően gondosan olvassák el a kapott írásbeli tájékoztatókat valamint magát a szerződést és egyéb dokumentumokat. Szerződéskötés esetén minden iratból kérjenek is el egy-egy példányt. Fontolják meg alaposan a döntést és ne hagyják siettetni magukat: az ilyen szerződések alkalmával rendszerint hosszú távra nyúló és nagy összegre szóló kötelezettséget vállalnak.

4. Mindig vessék össze a szóban kapott információt azzal, hogy az írásos szerződésben foglaltak annak megfelelnek-e. Utólag már lehetetlen azt bizonyítani, hogy a szóbeli tájékoztatás során más hangzott el, mint ami a szerződésben szerepel. Ellentmondás vagy kétség esetén ragaszkodjanak a fogyasztók ahhoz, hogy a szóbeli tájékoztatás szintén rögzítve legyen írásos úton.

5. Amennyiben a másik fél hozzájárul, készítsenek a szerződéskötéssel kapcsolatos tájékoztatásról hangfelvételt: a felvétel elején a felek személyét, a rögzítés időpontját és a

másik fél hozzájárulásának tényét szükséges rögzíteni. Ha ugyanis a fogyasztónak vitája támad a kereskedővel, úgy a hangfelvétel megfelelő bizonyítási eszköz lehet: ha pedig a kereskedő szóban valóban megfelelő tájékoztatást ad, úgy nem indokolt részéről a hozzájárulás megtagadása.

6. Ne feledjék el a fogyasztók, hogy az üdülőhasználati jog értékesítésére adott megbízás a legtöbb esetben nem garantálja az üdülési jog sikeres értékesítését. Azaz a megbízási díjat akkor is ki kell fizetniük, ha az eladni kívánt jog mégsem kerül értékesítésre.

7. Ellenőrizték azt is, hogy akitől az üdülési jogot megvásárolják, nem csak olyan magánszemély-e, aki maga is meg kíván szabadulni a nem kívánt terméktől – ez esetben ugyanis később nem gyakorolhatják az indokolás nélküli elállási jogokat.

8. Ha valamit nem értenek a szerződésben vagy egyéb dokumentumokban, ne fogadják el feltétel nélkül a vállalkozás szóbeli magyarázatát, kérdezzenek meg másokat is akár ott helyben (más fogyasztókat) vagy telefonon. Kétség esetén ne írják alá a szerződést, nem maradnak le semmilyen kedvezményes ajánlatról. Rendszerint ugyanaz az üdülési jog megvásárolható később is ugyanazokkal a feltételekkel.

9. Győződjenek meg arról a fogyasztók, hogy az elállási jogukról megfelelő és pontos tájékoztatást kaptak, és hogy az ennek gyakorlásához szükséges formanyomtatványt megfelelően kitöltve kapták-e meg. Az elállási jogról nem lehet érvényesen lemondani.

10. Ha már megkötötték a szerződést, utólag is kérjenek tanácsot elsősorban szakemberektől, így például a fővárosi és a megyei békéltető testületektől vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületektől, ennek hiányában családtagjaiktól, ismerősöktől és ennek tükrében még egyszer gondolják át a vásárlást. Nézzenek vagy nézessenek utána az interneten és hasonlítsák össze a szerződésüket más hasonló ajánlatokkal, hogy ugyanaz az üdülési lehetőség nem érhető-e el esetleg sokkal jutányosabb áron.

11. Amennyiben az üdülőhasználati jog megvásárlása során kapcsolt hitelszerződést kötnek a fogyasztók, úgy annak egy példányát minden esetben kérjék el a vállalkozástól. Emellett azt csak akkor írják alá, amennyiben azon a kölcsönadó fél, a kölcsönszerződés összege és a fizetés részletei egyértelműen szerepelnek. Ne bízzanak azon ígéretekben, amelyek a másik fél általi utólagos kitöltésre vonatkoznak. Könnyen előfordulhat, hogy azon a megbeszéltnél magasabb összeg fog szerepelni. Emellett a teljesen kitöltött hitelszerződésből kérjenek el egy példányt mindenképpen saját részre.

12. A fogyasztók a tizennégy napos indokolás nélküli elállási joguk gyakorlása esetén azt minden esetben írásban tegyék meg, akár a rendelkezésükre bocsátott formanyomtatvány felhasználásával, akár más, ennek megfelelő tartalmú teljes bizonyító erejű magánokiratban (saját kezűleg írva és aláírva vagy egyéb irat esetén aláírva és két tanúval ellátva), az elállási nyilatkozat elküldésének vagy átvételének későbbi igazolhatóságára alkalmas módon (postai úton ajánlott tértivevényes levélben). Az elállási jog gyakorlása csak írásban érvényes.

13. Ne feledkezzenek el arról sem a fogyasztók, hogy a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő előtt semmilyen címen nem követelhetnek

és fogadhatnak el tőlük fizetést! Ellenkező esetben ez kamatostul visszajár a fogyasztó részére.

Indokolás:

I. 2013. július 8-tól hatályba lépett a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve **(a továbbiakban: AVR irányelv)**. Az AVR Irányelv 7. cikk (2) bekezdésében meghatározásra került, hogy a békéltető testületek **internetes honlapjukon közzéteszik** többek közt az alábbiakat:

„AVR Irányelv 7. cikk (2)

b, a fogyasztók és kereskedők között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, ezen információkhoz ajánlások is csatolhatók arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatók meg, a kereskedői normák javítása, valamint az információk és a legjobb gyakorlatok megosztásának elősegítése érdekében;”

A Testület ezért a **fogyasztók és kereskedők közötti jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, egyúttal azokhoz ajánlásokat csatol** annak kapcsán, hogy ezek hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg.

II. A Testülethez benyújtásra kerülő kérelmekből jól láthatóak azok a **gyakori kifogások**, amelyeket a fogyasztók az üdülési jog értékesítése során tapasztalnak. Számtalan trükköt bevetnek ugyanis egyes kereskedők azért, hogy a fogyasztók üdülési jogot vásároljanak akár több százezer forint értékben úgy, hogy közben fel sem mérik, arra tényleg szükségük van-e. Épp ezért nem árt a fogyasztóknak odafigyelni és tudatosan eljárni már akkor is, ha kezdetben csak egy hangzatos üdülést kínálnak fel számukra ingyenesen – amelynek természetesen „feltétele egy előadáson való részvétel”. A tapasztalatok szerint általában valamely üdülőhelyre, wellness szállodába kedvezményes áron hívják meg a fogyasztókat néhány nap, esetleg egy kellemes hétvége eltöltésére. Ennek azonban feltétele, hogy egy előadáson kell részt venni. Ezen a rendezvényen bemutatják az adott - és sok esetben több más - szálláshelyet, **jellemzően felnagyítják az előnyeit és elhallgatják a hátrányait**, majd ezt követően próbálják meg értékesíteni az üdülési jogot a fogyasztók részére. Ugyanígy sokszor előfordul, hogy valamely garantált ajándék (pl. egy viszonylag nagy értékű utazási utalvány) ígéretével csábítják el a fogyasztókat egy hasonló bemutatóra. Gyakran az előadás valódi célja - az üdülési jog értékesítése - csak a helyszínen derül ki, így a fogyasztók kellő felkészültség híján **védtelelenebbek** az értékesítők sokszor agresszív rábeszélésével szemben. Hasonlóan a termékbemutatókhoz, itt is jellemző az értékesítő cégek üzletkötőinek azon gyakorlata, hogy a fogyasztókat erős rábeszéléssel, pszichikai nyomással, jelentős - csak ott, és csak akkor érvényes - árkedvezmények ígéretével ösztönzik a vásárlásra.

Ezeknek a fogyasztók gyakran nem képesek ellenállni.

III. Az is sokszor megesik, hogy az üdülési jogot egyben **kiváló befektetési lehetőségnek állítják be**, hivatkoznak az üdülési jog örökölhetőségére, könnyű eladhatóságára, a világ bármely pontjára történő elcserélhetőségére, sokszor további ingyenes szálláslehetőséget is felajánlanak egy vonzó üdülőhelyre, ha a szolgáltatást megvásárolják. Ezek a hivatkozások **általában csak részben igazak** és akkor is csak bizonyos feltételekkel, az ajándékok pedig a

gyakorlatban ésszerű keretek között felhasználhatatlanok. Az üdülési jog megvásárlását kecsesítő befektetésként feltüntető értékesítők további trükkje, hogy az üdülési jogot értékesítő szerződésben az üdülési jog eladása esetére a maguk részére elővásárlási jogot kötnek ki. Ezzel azt a **hamis látszatot keltik**, hogy az üdülési jog mennyire keresett termék és azt a vállalkozás bármikor kész visszavenni. Sokszor szóban kifejezetten meg is ígérik az üdülési jog mindenkor visszavásárlását – ami persze az írásbeli szerződésben már nem szerepel.

A fogyasztó számára feleslegessé váló (megunt, anyagilag megterhelő) üdülési jogok értékesítésére nincs sok esély, mint az a fogyasztói beadványokból kiderül. Ilyenkor gyakori eset, hogy a fogyasztók az értékesítő vállalkozást bízzák meg az üdülési jog másodlagos értékesítésével. A vállalkozások ezt biztosra és rövid határidővel meg is ígérik, de egyúttal **rábeszélik a fogyasztókat** egy újabb üdülési jog (például ugyanazon a szálláshelyen még egy hét üdülőhasználat, vagy a két személyre szóló üdülési jog mellé még egy kétszemélyes jog), illetve ún. klubkártya megvásárlására azzal az indokkal, hogy így könnyebb és/vagy gyorsabb lesz értékesíteni az üdülési jogot, mert nagyobb lesz rá a kereslet.

A valóságban ilyenkor a fogyasztók két külön szerződést kötnek: egy megbízásit a saját meglévő üdülési joguk értékesítésére és egy másikat (gyakran ugyanazzal a személlyel ugyan, de jogilag már más vállalkozással), amivel klubkártyát, illetve egy újabb üdülési jogot vásárolnak a már meglévő mellé. A korábban is megvolt üdülési jogukat pedig a vállalkozás hangzatos ígéretei ellenére egyáltalán nem sikerül értékesíteni, ellenben vásároltak pluszban egy klubkártyát vagy egy másik üdülési jogot, ami **jelentős fizetési kötelezettségeket ró rájuk és a jövőben is hosszú távon köti őket**.

IV. Jellemző az is, hogy szóban a fogyasztók a szerződésben foglaltaktól eltérő tájékoztatást kapnak a szolgáltatás pontos tartamára vonatkozóan, illetve, hogy a fogyasztóval aláíratnak egy olyan nyilatkozatot, miszerint a klubkártya-szerződés független az üdülési jog értékesítéséről – ez esetben ugyanis az eredeti szerződés vonatkozásában gyakorolt indokolás nélküli elállás nem bontja fel a kiegészítő szerződést. Az szintén bevett gyakorlat, hogy az értékesítők a fogyasztók részére az üdülési jog jellemzően magas ellenértékének megfizetésére részletfizetési kedvezményt nyújtanak, illetve szinte minden esetben **felajánlják a fogyasztási kölcsön lehetőségét**. Így a szerződés megkötésekor nem kell egy összegben megfizetni az általában milliós nagyságrendű ellenértéket. Emiatt azonban a fogyasztók kevésbé tudják reálisan látni a szerződéssel együtt járó fizetési kötelezettségeik jövőbeni teljesítésére vonatkozó tényleges anyagi lehetőségeiket.

Fontos tudni a fogyasztóknak azt, hogy a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló 141/2011. (VII.21.) Korm. rendelet szabályai szerint a fogyasztókat az ilyen szerződések esetén a szerződés megkötésének vagy (ha az eltérő időpontban történt) kézhezvételének napjától számított **tizennégy napon belül írásban indokolás nélküli elállási jog illeti meg**, amelyre a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles a fogyasztó figyelmét külön felhívni és ennek a külön felhívásnak a megtörténtét a szerződésben a fogyasztóval külön is aláíratni.

A Testület azt javasolja a fogyasztóknak, hogy a 2/2014. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően előzetesen tájékozódjanak, és hozzanak tudatos, felkészült döntést,

amennyiben üdülési jog értékesítésére vonatkozó szerződés aláírására tesznek számukra ajánlatot.



Budapest, 2014. február 20.

Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület