

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 / 00333 / 2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **WizzAir Hungary Kft.** (1103 Budapest, Kőér u. 2/A) 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 fogyasztó részére 291.000,-Ft azaz Kettőszázkilencvenegyezer forint összeget

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 2019.09.25. napján utazott a vállalkozás légitársasággal Budapestről Ciprusra. A bőröndöt feladta fogyasztó, azonban az nem érkezett meg Ciprusra. Ezt helyben jelezte, és az online felületen is bejelentette, kiállításra került a PIR riport is. A csomag a mai nem került elő, elveszett. Fogyasztó levelezett a vállalkozással, bejelentette, hogy mi volt a bőröndben, majd többet nem jelentkeztek. Fogyasztó a kárigényét bejelentette, amit 291.000.- Ft-ban határozott meg. A vállalkozás az ügyet nem zárta le és fogyasztó számára elérhetlenné vált

Fogyasztó a kéri 291.000,- Ft megfizetését vállalkozástól.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozás részére küldött e-mail leveleit, PIR Riportot, beszállókártyát, csomagszámot, címkét, a csomag tartalmának listáját.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény 25 § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Az eljárás során a koronavírushoz kapcsolódó egészségügyi óvintézkedések betartása érdekében ezt követően az Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását rendelte el ill. kezdeményezte, így a meghallgatás mellőzését kezdeményezte. 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, valamint tizenöt napon belül kérhetik az írásbeli eljárás mellőzését. 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

A vállalkozás válasziratot nem küldött.

4. Eljárással kapcsolatos megállapítások

A fogyasztó és vállalkozás az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és annak szabályairól és kötelezéseiről szóló értesítést képviselője 2020.03.16 -én átvette.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó írásbeli kérelme és csatolt iratok szerint 2019.09.25. napján utazott a vállalkozás légitársasággal Budapestről Ciprusra, amely utazással egyidejűleg poggyászt adott fel szintén Ciprus célállomással.

A poggyász nem érkezett meg sem a meghatározott időpontban sem a mai napig.

Fogyasztó a poggyász hiányát, eltűnését bejelentette érkezését követően azonnal a repülőtéren és erről PIR riportot felvették és ezt követően a vállalkozás részére online is bejelentette.

Vállalkozás 2019.09.30. napján küldött e-mail levelében tájékoztatta a fogyasztó a szükséges teendőkről és Üzletszabályzata vonatkozó rendelkezéseiről.

Fogyasztó a vállalkozás részér megküldte a poggyásza tartalmának listáját és megjelölte az általa becsült értékét, amelyet kártérítésként kér megfizetni: 291.000,-Ft összeget.

A vállalkozás az ügyet nem zárta le és fogyasztó számára elérhetlenné vált

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 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.

A Ptk. további szabályai szerint:

6:58. § [A szerződés]

A szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.

6:137. § [Szerződésszegés]

A szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.

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

(1) A szerződés a felek akaratának 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.

(3) Ha a szerződés létrejött, de a felek az ellenszolgáltatás mértékét nem határozták meg egyértelműen, vagy ellenszolgáltatásként piaci árat kötöttek ki, a teljesítési helynek megfelelő piacon a teljesítési időben kialakult középárat kell megfizetni.

(4) Nem kell a feleknek megállapodniuk olyan kérdésben, amelyet jogszabály rendez.

(5) A szerződés tartalmává válik minden szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. A szerződés tartalmává válik továbbá minden, az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás, kivéve, ha annak alkalmazása a felek között - korábbi kapcsolatukra is figyelemmel - indokolatlan volna.

6:77. § [Általános szerződési feltétel]

(1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalommal válása]

(1) Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

(2) Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.

(3) A (2) bekezdésben leírt feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta.

6:79. § [Fogyasztóval szembeni többletkövetelés szerződéses tartalomává válása]

Az a feltétel, amely a vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre jogosítja, akkor válik a szerződés részévé, ha azt a fogyasztó - külön tájékoztatást követően - kifejezetten elfogadta.

6:80. § [Szerződési feltételek ütközése]

Ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, az utóbbi válik a szerződés részévé.

6:81. § [Általános szerződési feltételek ütközése]

(1) Ha az általános szerződési feltételekre utalással közölt ajánlatot a másik fél saját általános szerződési feltételeivel fogadja el, és az általános szerződési feltételek egymással nem ellentétesek, mindkét fél általános szerződési feltételei a szerződés részévé válnak.

(2) Ha az általános szerződési feltételek nem lényeges kérdésben eltérnek egymástól, a szerződés létrejön, és az egymással ellent nem mondó általános szerződési feltételek válnak a szerződés részévé.

(3) Ha az általános szerződési feltételek között a szerződés lényeges kérdésében van eltérés, a szerződés nem jön létre.

Vállalkozás Üzletszabályzata szerint:

17.1.1. A Wizz Air felelősségét jelen Üzletszabályzat határozza meg.

17.1.2. AMENNYIBEN ALKALMAZANDÓ, A WIZZ AIR BÁRMILYEN KÁRÉRT VALÓ FELELŐSSÉGÉT AZ EGYEZMÉNYBEN, ILLETVE JELEN ÜZLETSZABÁLYZATBAN MEGHATÁROZOTTAK SZERINT KORLÁTOZZA AZZAL, HOGY KIZÁRÓLAG HITELT ÉRDEMLŐEN BIZONYÍTOTT KÁROKÉRT VÁLLALUNK FELELŐSSÉGET, ÉS FELELŐSSÉGÜNK NEM HALADHATJA MEG A BIZONYÍTOTT KÁROK ÉRTÉKÉT.

17.2.1. A Wizz Air abban az esetben felel a Feladott Poggyász megrongálódásából, megsemmisüléséből, elveszéséből vagy késedelmes érkezéséből eredő károkért, ha ezen események a repülőgépen vagy azon időszakban történtek, melynek során a Feladott Poggyász a Wizz Air őrizetében volt

(...)

17.2.6. Poggyászkárokért (beleértve a Feladott- és Fedélzeti poggyászt, illetve a Személyes Használatra Szolgáló Tárgyakat is) való felelősségünk utasonként 1131 SDR-re korlátozott, kivéve, ha az Utas, amikor a Feladott Poggyászt a Wizz Airnek átadta, külön kiszolgáltatási érdekbevallást tett, és az ezért felszámított esetleges pótdíjat megfizette. Ebben az esetben a Wizz Air a bevallott összeg erejéig felel, hacsak nem bizonyítja, hogy ez az összeg a feladónak a kiszolgáltatáshoz fűződő tényleges érdekét meghaladja.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Fogyasztó a vállalkozással szerződést kötött a Ptk. 6:58.§ szerint, amely szerződés tartalmává vált a vállalkozás „Légi személy- és poggyászfuvarozási üzletszabályzata” (továbbiakban: Üzletszabályzat) is a Ptk. 6:63.§, 6:77-6:81.§§ alapján.

Vállalkozás a fogyasztó poggyászának fuvarozását vállalta azzal, hogy az Üzletszabályzatban a poggyász eltűnése esetére kártérítés megfizetését vállalta.

Fogyasztó a vállalkozás Üzletszabályzata szerint eleget tett a bejelentési és nyilatkozattételi kötelezettségének és PIR riport is készült az eltűnt poggyásról. A kárigényét határidőben jelentette be. A fogyasztó által felsorolt tárgyak mint pl. ruhák, kozmetikumok, hajszárító nem tartoznak a vállalkozás Üzletszabályzata szerinti kivételek közé.

A vállalkozás Üzletszabályzata 17.1.1. szerint a vállalkozás felelősségét az Üzletszabályzat határozza meg kártérítés körében. A 17.2.1. szerint a vállalkozás felel a kárért, mert a Feladott Poggyász elveszéséből eredő kár a repülőgépen ill. azon időszakban történt, melynek során a Feladott Poggyász a vállalkozás azaz a Wizz Air őrizeretében volt.

17.2.6. szerint a vállalkozás kártérítési felelősségének mértéke maximalizálásra került, azonban fogyasztó által bejelentett igény ezt a mértéket nem éri el, ezért vállalkozás köteles a bejelentett kár összegét fogyasztó részre megfizetni.

Fogyasztó a kára mértékét az Üzletszabályzat szerint meghatározta, ezzel összefüggésben bizonyította, vállalkozás nem vitatta sem korábban sem jelen eljárásban.

8. Összegzés

A jogszabály és felek között létrejött szerződés alapján a vállalkozás mint légifuvarozó szolgáltatás nyújtását vállalta, amely szolgáltatás feltételeit és következményeit a felek az Üzletszabályzatban is meghatározták. Ezzel összefüggésben vállalkozás a szolgáltatása során a fogyasztónak okozott kár megfizetését vállalta a kár felső határának meghatározása mellett – így ennek teljesítéséért felel.

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

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,

.....

eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár