

# 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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**BBT / 00483 / 2020**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a Dr. Bodnár István ügyvéd (3300 Eger, Törvényház u. 13-15. I/20.) által képviselt **Demján Termálfürdő Kft.** (1224 Budapest, Bartók Béla út 12. ) 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 adjon át fogyasztó részére a vállalkozás által üzemeltetett fürdőbe 1 napra szóló 3 darab belépőjegyet, amely 2 darab felnőtt és 1 darab gyermeknek biztosítja a belépést**

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 fogyasztó 2016.09.25. napján családjával a Demjéni Fürdőbe látogatott. A fizetés után a fürdő szolgáltatásait használva vették észre, hogy bizonyos elemek nem használhatók. Távozáskor ezt jelezték a személyzetnek és beírt a vásárlók könyvébe is. Az ügyet kivizsgálva a vállalkozás levélben arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy panasza jogos és ezért felajánlott ingyenes fürdőhasználatot azzal, hogy jelezze előre, mikor kívánja azt felhasználni. Fogyasztó 2020.01.01. napján jelezte, hogy 2020.01.11. napján kívánja igénybe venni a felajánlott fürdőhasználatot. A vállalkozás azonban ezt visszautasította és elévülésre hivatkozott. A vállalkozás fogyasztónak hétköznapra ajánlotta fel a grátisz belépőket hétvégére pedig 50%-os kedvezményt biztosított.

Fogyasztó kérte 3 fő részére a belépőjegyeket ingyenesen kártérítésként.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozás részére küldött e-mail leveleit, vállalkozás válaszait, vásárlók könyvébe tett bejegyzést 2016.09.25. napjáról, .

### 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 válasziratóban hivatkozott az 1997.évi CLV.tv.46.§ (3) bekezdésére, mely szerint az esemény bekövetkeztétől számított 3 éven túl fogyasztói igény nem terjeszthető elő. A vállalkozás szerint 3,5 év távlatából nem tudják megállapítani, hogy mely elemek nem működtek a fürdőben, és a létesítmény akkori igazgatója ével óta nem dolgozik náluk így erről ő sem tud nyilatkozni. Azonban egyezség keretében továbbra fenntartják, hogy hétköznapi napon ingyenes belépést biztosít.

### **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 kötelességeiről szóló értesítést képviselője 2020.03.05 -én átvette.

Az eljáró tanács az írásbeli eljárás elrendelését követően a fogyasztó kérelmében és vállalkozás válasziratóban szereplő e-mail címekre ([bodnar.istvan@mail.agria.hu](mailto:bodnar.istvan@mail.agria.hu) és [kekstudio@hotmail.com](mailto:kekstudio@hotmail.com) ) tájékoztatást küldött a további nyilatkozataik megtétele céljából. Fogyasztó e-mail üzenetében jelezte, hogy a vállalkozás egyezségi ajánlatát nem fogadja el és továbbra is kéri a belépőjegyeket, amelyek biztosítását a vállalkozás vállalta.

Fogyasztó megkeresést követően nem kívánt továbbiakat a kérelméhez hozzátenni.

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 2016.09.25. napján családjával a Demjéni Fürdőbe látogatott. A fizetés után a fürdő szolgáltatásait használva vették észre, hogy bizonyos elemek nem használhatók, ezért bejelentették szavatossági igényüket 2016.09.25. napján a vállalkozás vásárlók könyvébe. A bejegyzés szerint fogyasztó 2 felnőtt

és 1 gyermek jegyet vásárolt aznap és a fürdőben nem működő berendezések miatt a jegyei vételárának visszafizetését kérte.

Vállalkozás a fogyasztó szavatossági igényét elismerte és vállalta a fogyasztó részére a vásárlók könyvébe tett jegyek biztosítását a vállalkozás által üzemeltetett fürdőbe időpont egyeztetést követően.

Fogyasztó a vállalkozás ajánlatát elfogadta és 2020.01.01. napján e-mail levélben kérte a vállalkozást a jegyek biztosítására 2020.01.11. napjára 2 felnőtt és 1 gyermek jegyet kérve.

Vállalkozás elévülésre hivatkozott ill. válasziratába az 1997. évi CLV. törvény 46.§ (3) bekezdését jelölte meg. Ugyanakkor egyezségi ajánlatot is tett.

Fogyasztó kérelmét fenntartotta és 2 db felnőtt és 1 db gyermek jegyet továbbra is kérte biztosítani.

## **6. Eljárási 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.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 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 kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt

Ptk 6:174. § [Kártérítés kellékhibás teljesítés esetén] szerint:

(1) A kötelezett köteles megtéríteni a jogosultnak a hibás teljesítésből eredő kárát, kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti.

(2) A hibás teljesítéssel a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett károk megtérítését a jogosult akkor követelheti, ha kijavításnak vagy kicserelésnek nincs helye, vagy ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a

jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. E kártérítési igény a kellékszavatossági jogok érvényesítésére meghatározott határidőn belül évül el. A jogosult kártérítési igényét az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kártérítési igény elévült.

A Ptk. 6:22 § szerint:

- (1) Ha törvény eltérően nem rendelkezik, a követelések öt év alatt évülnek el.
- (2) Az elévülés akkor kezdődik, amikor a követelés esedékessé válik.

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.

6:63. § [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.

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 46.§ (3) bekezdése szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.”

18. § (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

2.§ (...) s) fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási

szervződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy,

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

Fogyasztó a vállalkozás által üzemeltetett fürdőbe 3 db belépőjegyet vásárolt, amely szerint a fogyasztó és vállalkozás között szerződés jött létre 2016.09.25. napján. A szerződés létrejöttét vállalkozás sem vitatta.

Így megállapítható, hogy a vállalkozás és fogyasztó között a Ptk. 6:58.§ szerinti szerződés létrejött, a Ptk. 6:63.§ szerint a szerződés tartalma a rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható és a vállalkozás a Ptk. 6:58.§ szerint köteles volt a szerződésben vállalt megfelelő ellenszolgáltatást nyújtani. A szerződés teljes tartalmát a hibás teljesítés elismerése miatt nem volt szükséges vizsgálni.

A fogyasztó által a vásárlók könyvébe tett bejegyzés alapján bejelentette szavatossági igényét, amely bejegyzésében a fürdőben pontosan meg nem határozott hibákat jelentett be, amely bejelentés alapján a vállalkozás elismerte a hibás teljesítését és vállalta fogyasztó részére 3 db jegy (2 felnőtt és 1 gyermek részére) belépő biztosítását a fogyasztó által meghatározott időpontban. Így a Ptk. 6:159.§ szerint a vállalkozás gyakorlatilag a szolgáltatásában történt hiba miatt cserét ajánlott a fogyasztó részére az ismételt belépési lehetőség formájában ill. a Ptk. 6:174.§ szerinti kártérítési igénye ellentételezéseként vállalta biztosítani az ismételt belépési lehetőséget fogyasztó részére 3 belépőjegy formájában.

Fogyasztó a vállalkozás egyezségi ajánlatát elfogadta. Vállalkozás az ajánlatában határidőt nem szabott a fogyasztó részére, ezért az ajánlat elfogadásával a fogyasztó a vállalkozás szavatossági igény rendezésére tett javaslatát elfogadhatta. Ezzel a felek között a szavatossági igény rendezése körében megállapodás megtörtént.

A vállalkozás a fogyasztó megkeresését elévülésre hivatkozva nem teljesített ill. az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 46.§ (3) bekezdése szerinti elévülésre hivatkozott. A hivatkozott jogszabály a fogyasztóvédelmi eljárásra vonatkozik, azonban a jelen eljárás ill. a fogyasztó és a vállalkozás között létrejött jogviszony polgári jogi jogviszony és ezért a Ptk. elévülésre vonatkozó szabályai alkalmazandóak.

A Ptk. 6:22 § szerint az elévülési idő 5 év, így fogyasztó elévülési időn belül élt a vállalkozással szemben igényével, az elévülés kezdete pedig a fogyasztó által tett bejelentés napja azaz 2016.09.25. napja volt.

## **8. Összegzés**

A jogszabály és felek között létrejött szerződés alapján a szolgáltatás nyújtását vállaló fél meghatározott ideig a szerződés teljesítését vállalta, így ennek teljesítéséért felel.

A szerződésszegés miatt a jogosult szavatossági és kártérítési igényt érvényesíthet, a kötelezett hibás teljesítése esetén. A jogosult köteles szavatossági igényét bejelenteni, kötelezett a hiba elismerése esetén köteles a jogszabályoknak megfelelően eljárni.

A vállalkozás által a vita rendezésére tett ajánlatot a fogyasztó elfogadta, így az ajánlat elfogadásával a fogyasztó és vállalkozás a vita rendezésében ill. szavatossági kifogás és kártérítés kérdésében megállapodtak.

Az elévülési időn belül a jogosult érvényesítheti igényét.

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