

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.  
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10  
Telefon:488-2131 Fax:488-2186  
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

**BBT/0096/2020**

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére **Fortuna Hotel Kft.** (1141 Budapest Cinkotai út 86.) 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 a fogyasztó részére 27.500,- Ft-ot.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

## INDOKOLÁS

### 1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2019.08.30-án lefoglalt egy szállást 2 éjszakára 2 fő részére a Fortuna panzióban 2019.09.07-09.09-ig interneten. A vállalkozás visszajelezte a foglalást 22.500,- Ft összegben. Az egyik recepciós kollégával egyeztetve le a szobát és az árat is. A távozásukkor azonban az előzetesen közölt ár több, mint kétszeresét fizetette ki velük a szálloda arra hivatkozva, hogy másik szobába kellett helyezniük őket, mert a nekik szánt szoba időközben kiadásra került. 2019.09.09-én írásbeli panasszal fordult a szálloda felé, melyre semmilyen válasz nem érkezett. A fogyasztóvédelmi törvény értelmében a panasz benyújtásától számított 30 napon belül köteles írásban választ adni a szolgáltató, de ennek nem tett eleget. Mivel a vállalkozással nem sikerült megállapodnia, ezért a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás fizessen vissza 50.000,- Ft-ot, mely egyrészt a megegyezett ár és az általa kifizetett ár közti különbségből valamint az őt ért kellemetlenségek miatti ügyintézésből, kárpótlásból áll. Kérelméhez csatolta az internetes szállodai megrendelését, a szálloda visszaigazolását, az 50.000,- Ft kifizetését igazoló banki kivonatot, a felek közötti internetes levelezést.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki személyében. Ezzel egyidejűleg az Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását, 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. 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.

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. Az eljáró testületi tag által tett kézbesítési megállapítások**

A fogyasztó és a vállalkozás értesítése az írásbeli eljárás lefolytatásáról szabályszerű volt, hiszen a BBT elnöke a fennálló járványügyi helyzetre tekintettel rendelte el. Az írásbeli eljárásról szóló értesítést levélben és 2020.04.03-án elektronikus úton is megküldte meg a testület a felek részére, akik azzal szemben nem terjesztettek elő kifogást. A vállalkozás értesítését az írásbeli eljárásról a posta 2020.04.27-én "nem kereste" jelzéssel küldte vissza.

### **4. A vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás az eljárásban érdemi válasziratot nem küldött. Az eljárásban nem közreműködött.

### **5. Megállapított tényállás**

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, megrendelés és a levelezés alapján az alábbiak szerint tartotta **részben** megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

A fogyasztó 2019.08.30-án megrendelt egy szállásszolgáltatást 2019.09.07-09.09-ig a vállalkozástól interneten 2 éjszakára 2 fő részére, mely egy francia ágyas szobára vonatkozott. A vállalkozás 2019.08.30-án visszajelezte e-mailben, hogy 22.500,- Ft lesz a 2 éjszakára a szállás. A becsatolt 2019.09.09-én kelt bankkártyás bizonylat szerint a fogyasztó 50.000,- Ft-ot fizetett ki a szálloda részére. A felek közötti levelezésből kiderül, hogy amikor a fogyasztó 2019.09.09-én ki szeretne volna fizetni a szállást, akkor azt közölték, hogy mivel egy villa szobában kaptak csal helyet, ezért annak 50.000,- Ft az ára. A fogyasztó 2019.09.09-én írásban kifogással élt, de arra nem kapott érdemi választ. Aztán 2019. 09.16-án újabb levelet írt e-mailben és felszólította a szállodát, hogy a kifizetett ár 50%-át fizesse vissza részére. Erre sem reagált a vállalkozás. A békéltető testületi eljárásban a fogyasztó kérte 50.000,- Ft megtérítését. Az eljárásban a vállalkozás nem volt együttműködő, így válasziratot sem küldött.

### **6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A felek szerződéses jogviszonyára vonatkozik a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Ptk. 6:123. §-a szerint:

(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;

b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;

c) 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;

d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és  
e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A Ptk. 6:157. §- a szerint:

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Ptk. 6:159. §- a alapján:

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

.A Ptk. 6:159. §- a alapján:

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) 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

b) 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 kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

## 7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások

Az eljáró testületi tag megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el. A fogyasztó és a vállalkozás között a megrendelés és az internetes visszaigazolás alapján létrejött megállapodás szerint a vállalkozás 2 éjszakára biztosított szállást a fogyasztó részére a Fortuna Hotelben 2019.09.07-09.09-ig bruttó 22.500,- Ft vételáron. Amikor a szolgáltatást a fogyasztó igénybe vette 2019.09.09-én 50.000,- Ft megfizetését kérte a szálloda, mert a lefoglalt szoba nem volt üres és a villa szobát tudta csak biztosítani részére. Azonban előzetesen a felek nem beszéltek meg, hogy ez a szoba 2 éjszakára 50.000,- Ft lesz, a fogyasztóval a vállalkozás előre nem közölte az árat sem. Az eljárásban a fogyasztó igazolta, hogy 50.000,- Ft-ot fizetett ki 2020.09.09-én, így a két összeg közötti különbözetre jogosult. Az egyéb hibás teljesítésből eredő kártérítési igényét nem tudta az eljáró testületi tag figyelembe venni, mivel azt semmilyen bizonyítékkal nem támasztotta alá. Az eljárásban a vállalkozás nem terjesztett elő bizonyítékot arra vonatkozóan, hogy a felek megállapodtak volna abban, hogy a fogyasztó kéri a villa szobát 50.000,- Ft összegű vételár megfizetése mellett.

## 8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta **részben** megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

## 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 megyei bíróságtól, 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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben érdemi írásbeli nyilatkozatot és a meghallgatáson sem jelent meg. Ezzel megszegte az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét. Ezért a békéltető testület a Fgytv. 36/B. § szerint jár el.

E joghely alapján: „Fgytv. 36/B §: *A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.*”

További jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: „*A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)*

*e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.*

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, xxxxxx

**XXXXXXXXXX**  
**eljáró tanácselnök**

Kapják:

- 1. Fogyasztó
- 2. Vállalkozás
- 3. Irattár