

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-2131; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/0842/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **BKK Zrt.** (1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.) 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 9.500,-Ft, azaz Kilencezer-ötszáz 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 Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszhető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2020.01.07. napján bérletet szeretett volna vásárolni az Arany János utcai metró megállónál elhelyezett automatából. A tranzakció megtörtént, a bankkártyás fizetés sikeres volt, a számlájáról levonták az összeget, de az automata nem nyomtatta ki a bérletet. Telefonon rögtön be is jelentette a történeteket. Egy turistacsoport is hasonlóan járt előtte, amit szintén jelzett a telefonban. 2020.01.31-én e-mailben értesítették, hogy a rendszerük szerint megtörtént a bérlet nyomtatása, ezért nem térítik vissza a pénzét. Az értesítésükre küldött válasz e-mailre a mai napig nem reagáltak. A fogyasztó a 9.500,-Ft visszafizetését kéri.

A fogyasztó kérelméhez másolatban csatolt jegyzőkönyvet a bejelentéséről, a vállalkozás levelét és válasz e-mailt.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki Dr. Kádár Kinga személyében. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét és felhívta a felek figyelmét arra, hogy nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Ezirányú kérelmet a felek nem terjesztettek elő és az eljáró testületi tag személye ellen sem emeltek kifogást. 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 nyilatkozáttételének 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.

Az időközben kialakult járványügyi vészhelyzetre tekintettel a békéltető testület elnöke tájékoztatta a feleket arról is, hogy a testületnél a személyes meghallgatás tartása szünetel, ezért írásbeli eljárás lefolytatását kezdeményezte. Az írásbeli eljárásról szóló, a mellékletekkel együtt postai úton is megküldött tájékoztatót – a visszaérkezett térítvények tanúsága szerint – a fogyasztó 2020.05.06. napján, a vállalkozás 2020.05.04. napján vette át. Tekintettel arra, hogy a felek nem nyilatkoztak, így az Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján hozzájárulásuk az írásbeli eljáráshoz megadottnak tekintendő.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás operatív ügyfélszolgálati feladatait 2017.05.01-jétől kezdődően – nevében és megbízásából – közreműködőként a vállalkozás kizárólagos tulajdonában álló BKÜ Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zártkörűen Működő Részvénytársaság („BKÜ Zrt.”) végzi a közöttük létrejött Közszolgáltatási Keretszerződés alapján. Ennek alapján – a vállalkozás nevében és megbízásából – a BKÜ Zrt. az alávetést nem tartalmazó válasziratában az alábbi jognyilatkozatokat tette:

A fogyasztó 2020.01.07-én a vállalkozás telefonos ügyfélszolgálatán tett panaszt azzal kapcsolatban, hogy aznap az A65 azonosítószerű BKK-automatából egy darab „Havi Budapest-bérlet természetes személyeknek” típusú értékcsikket (ára: 9.500,-Ft) kívánt vásárolni bankkártyával, mely vásárlás során a fizetési tranzakció sikeres volt, de az értékcsikket a BKK-automata nem nyomtatta ki.

A BKÜ Zrt. a vállalkozás nevében és képviselőjében 2020.01.31-én tájékoztatta a fogyasztót a panaszában jelzett eset kivizsgálásának pontos eredményéről. A fogyasztó a válaszukat nem fogadta el, a 2020.02.09-én kelt választ küldte részükre. 2020.03.10-én tájékoztatták a fogyasztót, hogy a felülvizsgálat elhúzódása miatt 2020.04.09-ig küldik meg részére a választ. 2020.03.31-én tájékoztatták a fogyasztót a felülvizsgálat pontos eredményéről.

A békéltető testület megkeresését követően a BKÜ Zrt. ismételten megvizsgálta a fogyasztó panaszát, mely vizsgálat során megállapította, hogy 2020.01.07-én az A65 azonosítószerű BKK-automatánál 18 óra 04 perckor történt vásárlás alkalmával a számlaterhelés megtörtént, és a BKK-automata kinyomtatta a megvásárolni kívánt, 9.500,-Ft értékű díjterméket.

A BKÜ Zrt. előadta azt is, hogy a visszaélések visszaszorítása érdekében a vállalkozás folyamatosan együttműködik a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatósággal (a továbbiakban: FÖRI), melynek keretében a FÖRI, az általa kamerákkal felügyelt aluljárókban elhelyezett BKK-automaták távoli megfigyelését is végzi, szükség esetén helyszíni intézkedést kezdeményez. A frekvenciált helyeken található, leginkább veszélyeztetett automaták helyszínét a FÖRI beépítette rendszeres járőrútvonalába. Az ügyfélbejelentések alapján a leginkább érintett helyszíneken a vállalkozás biztonsági őrök helyszínre vezényléseivel is biztosítja az automaták zavartalan működését.

A BKÜ Zrt. előadta azt is, hogy a vállalkozás a kamerafelvételt nem használja fel a kivizsgálás során az adatvédelmi előírások betartása miatt. A kamerafelvételt csak akkor mentik le, ha az ügyfél hivatalos úton kéri, és mellette feljelentést tesz a rendőrségen, mivel a felvételeket csak hatóság részére adhatják ki. A kamerafelvételeken nem látható, hogy az ügyfelek megkapják-e a díjtermékeket, a visszajáró összeget, vagy az, hogy mivel fizetnek. A kamera az automata felső részén helyezkedik el, így az ügyfelek csak válltői felfelé láthatóak.

A fogyasztó által leírt esemény felvételei már nem állnak a vállalkozás rendelkezésére, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 8. § (6)-(9) bekezdései alapján azokat már törölték.

A vállalkozás a testület döntését kötelezőnek – különös tekintettel az esetlegesen a perben szükségessé váló bizonyítási eljárásra – nem fogadja el.

A vállalkozás válasziratához másolatban csatolásra került a telefonos jegyzőkönyv, a fogyasztóval folytatott levelezés, OTP analitika a levont összegről, kimutatások az A65 BKK-automatáról, a Scheidt & Bachmann Hungary Kft. tájékoztatása és TVM pénzügyi elszámolása az adott napra a BKK SAP rendszerben.

4. Fogyasztó észrevétele

Az eljáró tanács a vállalkozás válasziratát megküldte a fogyasztó e-mail címére azzal, hogy arra 8 napon belül észrevételt tehet, illetve további bizonyítékot csatolhat.

A fogyasztó észrevételében előadta, hogy a vállalkozás ügyfélszolgálatán tett telefonos panaszát követően vásárolt bérletet egy másik automatából. A tranzakcióról készült bizonylatot mellékelve megküldte. Továbbá mellékelve megküldte a bizonylatot arról a sikeres fizetésről is, amelyet végül az automata nem nyomtatott ki.

A fogyasztó előadta azt is, hogy a február 9-én írt levelében kérte a vállalkozás ügyfélszolgálatát, hogy küldjék meg részére a vizsgálat jegyzőkönyvét, de ez nem történt meg. Szerette volna látni, hogy megvizsgálták a gépet is. A vállalkozás válasziratából azt olvasta ki, hogy csak a gép által jelentett sikerességet nézték a távfelügyeleti rendszerükben. Azt nem vizsgálták, hogy a nyomtatásra küldött bérlet valóban papírra került-e. Arról sem adtak tájékoztatást, hogy a rendszerük képes-e valóban igazolni a nyomtatást, vagy csak a nyomtatási parancs kiküldését igazolja.

Továbbra is tartja az álláspontját, miszerint a vállalkozás nem foglalkozott érdemben a panaszával, valamint olyan adatokra hivatkozva utasítja el a visszatérítési kérelmét, melyek nem megbízhatóak.

5. Megállapított tényállás

A becsatolt iratok tanúsága szerint a fogyasztó 2020.01.07. napján 18:04 órakor felnőtt havi bérletet kívánt vásárolni az Arany János utcai metró megállónál elhelyezett A65 azonosítós számú BKK-automatából. A fogyasztó bankkártyával megfizetett 9.500,-Ft-ot, a bérletet azonban nem adta ki az automata a fogyasztó részére, ezért beszélt a diszpécserrel. Röviden elmondta az eseményeket, miszerint az automata nem adta ki a bérletet. Ezt követően a fogyasztó az A64 azonosítós számú automatából sikeresen megvette a bérletét. Mivel mindkét tranzakció során levonódott a 9.500,-Ft a bankszámlájáról, a fogyasztó a vállalkozáshoz fordult a panaszával, de az elutasításra került. A vállalkozás többször kivizsgálta az esetet és megállapította, hogy a BKK-automata 2020.01.07. napján 18:04 órakor kinyomtatta a bérletet és a számlaterhelés is megtörtént. Ezt a Scheidt & Bachmann Hungary Kft állásfoglalása is megerősítette. Erre tekintettel a vállalkozás elutasította a 9.500,-Ft visszafizetését.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) a következőket mondja ki:

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 tartalommá 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.

6:215. § [Adásvételi szerződés]

(1) Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

6:218. § [Költségek]

(1) Az eladó viseli a birtokátruházással és az ingatlan-nyilvántartásban feltüntetett állapot rendezésével kapcsolatos költségeket.

6:219. § [Kárveszély átszállása fogyasztói adásvétel esetén]

Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, és az eladó vállalja a dolog vevőhöz történő eljuttatását, a kárveszély akkor száll át a vevőre, amikor a vevő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi a dolgot. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízza meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem az eladó ajánlotta.

6:220. § [Az eladó késedelmének jogkövetkezményei fogyasztói adásvétel esetén]

(1) Ha az eladó vállalkozás és a vevő fogyasztó, a felek eltérő megállapodásának hiányában, az eladó a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a vevő rendelkezésére bocsátani a dolgot.

(2) Az eladó késedelve esetén a vevő jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a vevő jogosult a szerződéstől elállni.

(3) A vevő póthatáridő tűzése nélkül jogosult a szerződéstől elállni, ha

a) az eladó a szerződés teljesítését megtagadta; vagy

b) a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

5:1. § [Birtokos]

(1) Birtokos az, aki a dolgot sajátjaként vagy a dolog időleges birtokára jogosító jogviszony alapján hatalmában tartja.

5:2. § [A birtok megszerzése]

A dolog birtokát megszerzi, akinek a dolog tényleges hatalmába jut.

5:3. § [Birtokátruházás]

(1) A birtok átruházása a dolog feletti tényleges hatalomnak az erre irányuló megállapodás alapján való átengedésével valósul meg. A birtokátruházásra a szerződés létrejöttére és érvényességére vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

6:140. § [Elállás, felmondás]

(1) Ha a szerződésszegés következtében a jogosultnak a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt, elállhat a szerződéstől, vagy ha a szerződéskötés előtt fennállt helyzetet természetben nem lehet visszaállítani, felmondhatja azt, ha e törvény eltérően nem rendelkezik.

A BKK Üzletszabályzata szerint:

I. 4. A BKK tevékenysége, a BKK és a Szolgáltatók kapcsolata

(...)

A BKK kialakítja a főváros teljes közösségi közlekedési hálózatát, a menetrendet, szervezi a forgalmat, kiválasztja és szerződést köt a hálózaton személyszállítási közszolgáltatást nyújtó Szolgáltatókkal, és értékesíti a jegyeket, bérleteket a teljes hálózatra vonatkozóan. A BKK által értékesített jegyek és bérletek a hálózaton (ideértve az agglomerációs autóbuszvonalakat és HÉV-et is) személyszállítási közszolgáltatást nyújtó Szolgáltató járműveire érvényesek az üzletszabályzatban meghatározott kivétellel, vagyis a BKK a jegyek és bérletek értékesítésével az utasok számára a fővárosi helyi közúti, vízi és vasúti valamint elővárosi vasúti továbbá agglomerációs autóbuszos közösségi közlekedési hálózattal kapcsolatos hálózat-rendelkezésrebocsátási szolgáltatást nyújt.

(...)

III. 2. A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés létrejötte

A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés az utas és a BKK között, a személyszállítási szerződés pedig az utas és a Szolgáltató között akkor jön létre, amikor az utas a jegyet vagy bérletet a BKK-tól (vagy jegyek, bérletek értékesítését végző szerződött partnereitől) megvásárolja, átveszi, vagy ha az utas a jogszabály rendelkezése vagy a közlekedési szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási okmány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, amikor a járműre utazási céllal felszáll, illetve a peronzárvonalat átlépi.

(...)

IV. 1. Utastájékoztatás

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatokat a BKK látja el. Ennek keretében tájékoztatja az utasokat a jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról. Arról is gondoskodik, hogy azok az információk az ügyfelek és utasok rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák.

(...)

V. 2. 1 Jegy- és bérletvásárlás

A BKK több értékesítési csatornán keresztül biztosítja az utazni szándékozó személyek részére a jegy- és bérletvásárlást. A rendszeresen felülvizsgált nyitvatartási időket, fizetési módokat, az árusított jegy és bérletfajtákat és címeket a BKK honlapjának Értékesítési pontok menüpontja alatt havonta frissítve közzéteszi.

A jegyek, bérletek, egyéb cikkek árának megfizetése – amennyiben a jelen Üzletszabályzat vagy külön hirdetmény másként nem rendelkezik – csak készpénzzel vagy bankkártyával lehetséges. Bérletek csak a jegy- és bérletpénztárakban, ügyfélközpontokban, jegyautomatákból, illetve MÁV-START és a VOLÁNBUSZ pénztárainál vásárolhatók.

(...)

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztó a vállalkozás Üzletszabályzata szerint, annak V.2.1. pontjában meghatározott módon jegyautomatából bérletet kívánt vásárolni. A jegyvásárlásra a Ptk. adásvételre vonatkozó szabályai, illetve a vállalkozás Üzletszabályzatában foglaltak irányadóak, így a jegyvásárlás során a vállalkozás mint eladó a bérlet tulajdonjogának átruházására, a fogyasztó mint vevő a vételár megfizetésére és a bérlet átvételére köteles (Ptk. 6:215.§).

Nem volt vitás a felek között, hogy a fogyasztó teljesítette vételárfizetési kötelezettségét.

Az eljáró tanács az eset összes körülményének (telefonos ügyfélszolgálat azonnali igénybevétele, másik BKK-automatából újabb bérlet vásárlása, a fogyasztónak a vállalkozással

folytatott levelezése, stb.) vizsgálata alapján elfogadta a fogyasztó azon állítását, hogy nem tudta a bérletet átvenni, a bérlet nem került a birtokába.

Mivel a bérlet nem került a fogyasztó birtokába, a fogyasztónál érdekmúlás következett be, így a vásárlástól történt elállása jogszerű (Ptk. 6:140. § (1) bek.). Elállás esetén az eredeti állapotot kell helyreállítani, azaz a jelen esetben a fogyasztónak a vételár visszajár.

Az eljáró tanács megjegyzi továbbá, hogy a Ptk. 6:218. § szerint az eladó – azaz a vállalkozás – viseli a birtokátruházással kapcsolatos költségeket, így jelen esetben, ha megrongálták vagy manipulálták az automata működését, akkor az ezzel kapcsolatos költségeket és felelősséget viselnie kell. A Ptk. 6:219. § szerint a kárveszély csak akkor száll át a vevőre, ha a vevő átvette a bérletet.

8. Összegzés

Adásvétel során a vétel tárgyát a vevő köteles átvenni. Az átvétel lehetőségének biztosítására az eladó köteles. Az átvétel akkor valósul meg, ha a vevő a dolog birtokába jut, amely a dolog feletti tényleges hatalmat jelenti. A kárveszély a vevőre a vétel tárgyának átvételével száll át.

Amennyiben az eladó a vétel tárgyát a vételár megfizetését követően nem adja át, akkor a vevő érdekmúlásra tekintettel elállhat a vásárlástól, amely az adásvételt felbontja és az eredeti állapot helyreállítása keretében az eladó a vételárat köteles visszafizetni.

Tekintettel arra, hogy a fogyasztó nem jutott a bérlet birtokába, ezért az eljáró tanács jogszerűnek ítélte meg a szerződéstől való elállását, és a rendelkező részben foglaltak szerint találta megalapozottnak a kérelmét.

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a fél azonban 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 Fővárosi 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. § (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.

Fgytv. 34. § (1) bekezdése kimondja, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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 hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2020.

az eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár