

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 / 00822 / 2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **BKK Budapesti Közlekedési Központ 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 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 Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

Fogyasztó kérelme szerint előadta, hogy 2020. január 07. napján 15 óra 20 perckor havi bérletet vásárolt a Hősök terén lévő C39 BKK jegykiadó automatából. Az automata a vételárát levonta a fogyasztó bankszámlájáról, de a szelvényt nem nyomtatta ki. Az automatába amennyire csak lehetett belenyúlt fogyasztó, azonban nem talált semmit. Hívta a megadott telefonszámot, ahol a hölgy ugyanazt javasolta, így fogyasztó jelezte hogy ezen már túl van. A panasz felvételre került, majd később kapott egy választ, amely szerint kérték, hogy fogadja el a válaszukat, azonban pénzt nem kap vissza.

Fogyasztó teljesen ledöbbsent, hiszen nem kapott szelvényt önhibáján kívül, pontosan tudta mit kell néznie, mert volt már dolga leragasztott géppel, azonban ez nem állt fenn jelenleg.

Fogyasztó kérte 9.500,-Ft megfizetését.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a jegyzőkönyvet bejelentésről 2020.01.07., vállalkozással folytatott levelezését.

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 előadta, hogy fogyasztó 2020.01.07. napján telefonos ügyfélszolgálaton majd 2020.01.17. napján e-mail útján tett panaszt a C39 számú automatával kapcsolatban. Fogyasztó panasa szerint az automata nem nyomtatta ki annak megfizetése ellenére a bérletét (9.500,-Ft). Fogyasztót vállalkozás több alkalommal tájékoztatta és a fogyasztó által becsatolt válaszirátukat követő válaszirátokat is csatolta vállalkozás, amelyben részletesen tájékoztatják fogyasztót az esetről és vizsgálatról, így 2020.04.01. napján is.

Vállalkozás operatív ügyfélszolgálati feladatait végző BKÜ Zrt. közreműködőként a panaszt kivizsgálta és megállapította, hogy a BKK automatánál 2020.01.07. napján 15 óra 20 perckor számlaterhelés történt és a 9.500,-Ft értékű díjtermék is kinyomtatásra került. Ezt az automatákat üzemeltető Scheidt & Bachmann Hungary Kft. állásfoglalásában is megerősített.

A bérletre nyomtatott bérletigazolvány vagy más igazolvány számot a BKK automaták nem rögzítik, csupán a szelvényre kerül kinyomtatásra ezért nem visszaellenőrizhető.

Vállalkozás a válasziratóhoz csatolta a

- 2020.01.07. napján kelt telefonos jegyzőkönyvet és 2020.01.17. napján kelt panaszt
- fogyasztóval történt levelezését és ügyintézésrel kapcsolatos utasításokat
- Banki tranzakciókról igazolást
- BKK automatáról kimutatásokat
- Scheidt & Bachmann Hungary Kft állásfoglalását
- TVM pénzügyi elszámolását.

A vállalkozás kérte a fogyasztó kérelmének elutasítását, mert a bérlet/díjtermék kinyomtatásra került.

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. május 25. napján átvette.

Az írásbeli eljárás során a fogyasztó korábbi álláspontját fenntartotta, vállalkozás további nyilatkozatot nem tett.

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

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó kérelme szerint előadta, hogy 2020. január 07. napján 15 óra 20 perckor havi bérletet vásárolt a Hősök terén lévő C39 BKK jegykiadó automatából. Az automata a vételárat levonta a fogyasztó bankszámlájáról, de a szelvényt nem nyomtatta ki. Az automatába amennyire csak lehetett belenyúlt fogyasztó, azonban nem talált semmit. Hívta a megadott telefonszámot, ahol a hölgy ugyanazt javasolta, így fogyasztó jelezte hogy ezen már túl van. A panasz felvételre került, majd később kapott egy választ, amely szerint kérték, hogy fogadja el a válaszukat, azonban pénzt nem kap vissza.

Fogyasztó teljesen ledöbbsent, hiszen nem kapott szelvényt önhibáján kívül, pontosan tudta mit kell néznie, mert volt már dolga leragasztott géppel, azonban ez nem állt fenn jelenleg

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint 2020. január 07. napján 15 óra 20 perckor bérletet akart vásárolni a vállalkozás által üzemeltetett C39 számú automatából. Fogyasztó bankkártyával megfizetett 9.500,-Ft-ot, amelyet vállalkozás is elismert.

A BKK automata jegykiadó felületén ezt követően fogyasztó bérletet nem tudott átvenni, mert állítása szerint oda nem került a bérletszelvény.

Fogyasztó a jegykiadó automata tálcáját átvizsgálta, azonban nem találta bérletszelvényét.

Ezt követően fogyasztó panaszt tett, vállalkozás tájékoztatta fogyasztót arról, hogy meg kell vizsgálnia a jegykiadó automatát, amelyet fogyasztó már korábban megtett. Ezt követően a vállalkozás a fogyasztó panaszát elutasította.

Vállalkozás a panaszt kivizsgálta és megállapította, hogy a BKK automata 15 óra 20 perckor kinyomtatta a bérletet és a számlaterhelés is megtörtént. Ezt az automatákat üzemeltető Scheidt & Bachmann Hungary Kft. állásfoglalásában is megerősítette.

Vállalkozás válasziratához csatolt iratok alapján megállapítható, hogy fogyasztó a megjelölt időben az automatából 9.500,-Ft értékű bérletet kívánt vásárolni és megfizette ezt az összeget. A Scheidt & Bachmann Hungary Kft állásfoglalása szerint a bérlet kinyomtatásra került, TVM elszámolásból nem állapítható meg, hogy kinyomtatásra került mert csak a pénzügyi tranzakció igazolása található benne.

Fogyasztó kérte visszafizetni a megfizetett 9.500,-Ft-ot.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelem 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. 6:77-81.§§ szerint:

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 tartalomává 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 ellentmondó 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.

A Ptk. 1:3-1:4.§§ szerint:

1:3. § [A jóhiszeműség és tisztesség elve]

(1) A jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően kötelesek eljárni.

(2) A jóhiszeműség és tisztesség követelményét sérti az is, akinek joggyakorlása szemben áll olyan korábbi magatartásával, amelyben a másik fél okkal bízhatott.

1:4. § [Az elvárható magatartás elve. Felróhatóság]

- (1) Ha e törvény eltérő követelményt nem támaszt, a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- (2) Felróható magatartására előnyök szerzése végett senki nem hivatkozhat.
- (3) A másik fél felróható magatartására hivatkozhat az is, aki maga felróhatóan járt el.

A Ptk. 6:62. § [Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség] szerint:

- (1) A felek kötelesek a szerződéskötési tárgyalások alatt, a szerződés megkötésénél, fennállása alatt és megszüntetése során együttműködni és tájékoztatni egymást a szerződést érintő lényeges körülményekről.
- (2) A fél nem hivatkozhat a tájékoztatási kötelezettség megsértésére olyan jogokkal, tényekkel és adatokkal kapcsolatban, amelyeket ismert, vagy közhiteles nyilvántartásból vagy más forrásból ismernie kellett.
- (3) Ha a szerződés létrejön, az a fél, aki az (1) bekezdésben foglalt kötelezettségét megszegi, köteles a másik fél ebből származó kárát a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség általános szabályai szerint megtéríteni.
- (4) A szerződés létrejöttének elmaradásaért a feleket kártérítési kötelezettség nem terheli.
- (5) Ha a szerződés nem jön létre, az a fél, aki az (1) bekezdésben foglalt kötelezettségét a szerződéskötési tárgyalások során megszegte, köteles a másik fél ebből származó kárát a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség általános szabályai szerint megtéríteni.

A Ptk. 6:215-6:220.§§ szerint

6:215. § [Adásvételi szerződés]

- (1) Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.
- (2) Ha az adásvételi szerződés tárgya ingatlan, az eladó a tulajdonjog átruházásán felül köteles a dolog birtokának átruházására is. Ha a szerződés tárgya ingatlan, az adásvételi szerződést írásba kell foglalni.
- (3) A dolog adásvételére vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni arra a szerződésre is, amelyből jog vagy követelés visszterhes átruházására vonatkozó kötelezettség fakad.

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 átadásakor átszáll a vevőre, ha a fuvarozót a vevő bízta 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.

A Ptk. 5:1-5:4.§§ szerint:

5:1. § [Birtokos]

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

(2) Olyan birtokos mellett, aki a dolog időleges birtokára jogosító jogviszony alapján tényleges hatalmában tartja a dolgot (albirtokos), birtokosnak kell tekinteni azt is, akitől a tényleges hatalmat gyakorló a birtokát származtatja (főbirtokos).

(3) Birtokos az is, akitől a dolog jogalap nélkül időlegesen más személy tényleges hatalmába került.

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.

(2) A birtokátruházás a birtokos és a birtok megszerzőjének erre irányuló megállapodásával megvalósul, ha

a) a birtokot megszerző fél a dolgot albirtokosként már birtokában tartja; vagy

b) az átruházó fél a dolgot albirtokosként továbbra is birtokában tartja.

(3) A birtokátruházás a birtokos dolog feletti tényleges hatalmának megszüntetésével megvalósul, ha ebben a birtokos és a birtok megszerzője megállapodnak.

(4) Ha a dolog harmadik személy birtokában van, a birtokátruházás a dolog kiadása iránti igénynek a birtokot szerző félre való átruházásával megvalósul, ha ebben a birtokos és a birtokot szerző fél megállapodnak.

5:4. § [A birtok elvesztése]

(1) A birtokot a birtokos elveszti, ha a dolog feletti tényleges hatalom gyakorlásával véglegesen felhagy, vagy ha a dolog birtokát más szerzi meg.

(2) A birtok nem vész el azzal, hogy a birtokos a tényleges hatalom gyakorlásában időlegesen akadályoztatva van.

(3) A birtokos halálával vagy jogutódlással való megszűnésével a dolog birtoka a hagyaték megnyílásával vagy a jogutódlással az örökösre vagy a jogutódra száll át. Az örökös vagy a jogutód birtokosi helyzetét az örökhagyó vagy a más jogelőd birtokláshoz való jogcíme határozza meg.

A Ptk. 6:140.§ szerint:

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.

(2) A jogosult jognyilatkozata érvényességéhez köteles megjelölni az elállás vagy a felmondás okát, ha ez a jog több okból megilleti. A jogosult a megjelölt elállási vagy felmondási okról másokra térhet át.

(3) A kötelezett nem követelheti az ellenszolgáltatás nélkül maradt szolgáltatás ellenértékének pénzübeni megtérítését, ha a jogosult bizonyítja, hogy a számára teljesített szolgáltatást visszatéríteni olyan okból nem tudja, amelyért a kötelezett felelős. Ha a jogosult a szolgáltatás ellenértékét megfizette, kérheti annak visszatérítését akkor is, ha ő a számára teljesített szolgáltatást visszatéríteni nem tudja, és bizonyítja, hogy ennek oka olyan körülményre vezethető vissza, amelyért a kötelezett felelős

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 autóbusszvonalakat 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 autóbusszos közösségi közlekedési hálózattal kapcsolatos hálózatrendelkezésre bocsátási szolgáltatást nyújt.

(...)

Az utas által igénybe vett személyszállítási szolgáltatás teljesítését két jogviszony szabályozza:

– A hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés, amely a BKK és az utas között jön létre, és a BKK érdekében végzett jegy- és bérletértékesítési, ellenőrzési, pótdíjazási, és pótdíjbehajtási, az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet szabályozza. E szerződéssel az utas jogot szerez arra, hogy a BKK által szervezett fővárosi helyi közúti, vízi és vasúti valamint elővárosi vasúti továbbá agglomerációs autóbusszos közösségi közlekedési hálózatot használja, vagyis bármelyik Szolgáltató járművein utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a BKK-t megillető, a Díjszabásban meghatározott jegy- vagy bérletárat kiegyenlíti.

– A személyszállítási szolgáltatási szerződés, amely az utas és az adott járművet üzemeltető Szolgáltató között jön létre, és amely a Szolgáltató által végzett személyszállítási közszolgáltatás feltételeit tartalmazza. A személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a megállók fel- és leszállási pontjain közzétett menetrend szerint a Szolgáltató járműveivel az utast a célállomásra szállítja.

(...)

III. 2. A hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés létrejötte

létrejött

A hálózat-rendelkezésre bocsátási 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. Jegyvásárlás, jegykezelés, időkorlátos jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje.

A BKK csak olyan értékcikkekért vállal felelősséget, amelyeket pénztáraiban, ügyfélközpontjaiban vagy Központi Ügyfélszolgálatán, jegyautomatáiból, a Szolgáltató járművezetői vagy hivatalos (a BKK honlapján olvasható) szerződött partnerei értékesítettek. Az ügyfélközpontok elérhetőségét a BKK közzéteszi a honlapján. Hamis, illetve meghamisított értékcsikkkel (jegy, bérlet, bérletigazolvány stb.) utazni a Btk.-ba ütköző cselekmény, a törvényi feltételek teljesülése esetén hamis magánokirat felhasználásának számít, és a BKK minden esetben rendőrségi feljelentést tesz. Mindazon jegyek és bérletek esetében, amelyekben az utasnak valamilyen érvényességi adatot kell jelölnie, azt a jelölést tintával, nem törölhető módon, jól olvashatóan, egyértelműen, javítás nélkül kell megtennie. Az 5/30 BKK-napijegy – ameddig az értékcsikk használatban van – valamennyi szelvényének meg kell felelnie a felhasználási feltételeknek, vagyis egy-egy szelvényen kizárólag egyetlen nap, óra és perc rovatot lehet bejelölni.

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 a MÁV-START és a VOLANBUSZ pénztárainál vásárolhatók.

(...)

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Fogyasztó a vállalkozás Üzletszabályzata szerint annak V.2.1. pontjában meghatározott módon jegykiadó automatából bérletet/jegyet kívánt vásárolni.

A jegyvásárlásra a Ptk. kötelekre és Ptk. adásvételre vonatkozó szabályai (Ptk. 6:215-6:220.§§) ill. vállalkozás Üzletszabályzata irányadóak, így a jegyvásárlás során a vállalkozás mint eladó a dolog tulajdonjogának átruházására, a fogyasztó mint vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles (Ptk. 6:215.§). A fogyasztó teljesített a vételár megfizetésének kötelezettségét, azonban a vállalkozás nem adta át a jegykiadó automata útján a bérletet/jegyet. Fogyasztó így nem került a megvásárolt ingóság azaz bérlet birtokába, amely a bérlet mint dolog feletti tényleges hatalmat jelenti.

A Ptk. 6:218.§ szerint a vállalkozó mint eladó viseli a birtokátruházással kapcsolatos költségeket, így vállalkozásnak kell viselnie a birtokátruházással kapcsolatos költségeket így jelen esetben ha megrongálták vagy manipulálták az automata működését akkor az ezzel kapcsolatos költségeket és felelősséget a vállalkozó viseli. Vállalkozás nem hivatkozhat arra, hogy a jegykiadó automatát megrongálták vagy a jegykiadó részét manipulálták, mert a vállalkozás kötelessége a jegykiadó automata megfelelő üzemelésének biztosítása. Így a vállalkozás kötelessége, hogy a fogyasztó a bérletet meg tudja szerezni és birtokába tudjon kerülni ill. a vállalkozás köteles a bérlet/jegy átadását lehetővé tenni. Ez nemcsak az adásvételhez fűződő jogszabályi kötelessége, hanem a Ptk. 1:3-1:4.§§ -ban rögzített jóhiszemű joggyakorlás, elvárható magatartás kötelezettsége is vállalkozásnak.

A vállalkozás kötelessége a fogyasztó bejelentését követően, hogy az adott időpontban és jelzéssel ellátott jegyet/bérletet érvénytelenítse és annak visszaváltása vagy cseréje során a vitatott bérletet bevonja. Vállalkozás kötelessége, ha az automatával kapcsolatosan panaszt jelent be fogyasztó, akkor azt az adott esetnek megfelelően kezelje és tájékoztassa fogyasztót. A Ptk. 6:219.§ szerint a kárveszély akkor száll át a vevőre, ha a vevő átvette a bérletet, így fogyasztó terhére nem esett a kárveszély és vállalkozás mint eladó volt köteles a bérletet/jegyet átadni fogyasztónak.

Fogyasztó a vállalkozásnak tett bejelentése alapján azt a tájékoztatást kapta, hogy az ügye rendezésre kerül 30 napon belül. Azzal, hogy vállalkozás nem adta át a kifizetett bérletszelvényt, szerződést szeptember (Ptk. 6:137.§), fogyasztónál érdekmúlás következett be a vásárlás tárgyában ill. eladó késedelme miatt a vásárlástól elállt és az elállás miatt az elállás szabályai alkalmazhatóak, amely az eredeti állapot helyreállítása – megfizetett díj visszafizetése.

Az adásvételi szerződés gyakorlatilag létre sem jött tekintettel arra, hogy az eladás tárgya bérlet ingóság átadása nem történt meg.

Vállalkozás Üzletszabályzata

- I.4. pontja szerint a vállalkozás értékesíti a jegyeket és bérleteket ,
- III.2. pontja szerint a hálózathasználati szerződés az utas és a BKK között akkor jön létre, amikor az utas a jegyet vagy bérletet a BKK-tól megvásárolja, átveszi vagy egyéb
- IV.1. pontja szerint tájékoztatási kötelessége van a közlekedés teljes egészét tekintve mindenre kiterjedően
- V.2. pontja szerint a jegy és bérletvásárlás során a BKK jegykiadó automaták útján értékesít jegyeket, bérleteket.

A vállalkozás honlapján a BKK Automatákkal kapcsolatos tájékoztatása szerint jogos panasz esetén a visszatérítési igénnyel fel lehet lépni a vállalkozással szemben.

Vállalkozás a fogyasztó által megfizetett vételárat ill. díjat köteles visszafizetni.

8. Összegzés

A jogszabály szerint adásvétel akkor jön létre, ha a vételár megfizetésre került és a vétel tárgya átadásra került a vevő részére.

A vétel tárgyat az eladó köteles átadni, a vevő köteles átvenni. A kárveszély a vevőre az vétel tárgyának átvétele után száll.

Az átvétel akkor valósul meg az adásvétel során, ha a vevő a dolog birtokába jut, amely a dolog feletti tényleges hatalmat jelenti. A dolog átvételének lehetősége biztosítása az eladót terheli.

Amennyiben az eladó a vétel tárgyat a vételár megfizetését követően nem adja át, akkor a vevő elállhat a vásárlástól ill. érdekmúlás következtében is elállhat a vásárlástól, amely az adásvételt felbontja és az eredeti állapot helyreállítása keretében az eladó a vételárat köteles visszafizetni.

A jogokat jóhiszeműen és tisztességesen kötelesek a felek a polgári jogviszonyokban gyakorolni, a felek együttműködni kötelesek egymással és megfelelően tájékoztatni kötelesek egymást a szerződéses jogviszony során.

Senki sem hivatkozhat saját felróható magatartására előnyök szerzése végett.

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, 2020.

.....
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár