

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/02395/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére az **Milan Ticket Shop Kft.** (cím: 1032-budapest, Kenyeres u. 9. 3/4.) **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 ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztó által befizetett 1668 Euró - azaz ezerhatszázhatvannyolc euró összeget.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Fővárosi Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető Testületnek írásban jelezni.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy a vállalkozásnál fizettek be 1668 eurót a Milan-Juventus mérkőzést is tartalmazó utazásra 2020.április 10-13. időpontra.

A koronavírus járvány miatt a vállalkozás törölte az utazást, mert a mérkőzést elhalasztották. Utalványt ajánlottak fel, mely 2021.május 32.ig lehetett volna felhasználni.

Nem fogadta el az utalványt.

Hatan utaztak volna, négyen közülök nyugdíjas korúak a rizikós csoportba tartozik.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás **2020.08.31**-i időpontjáról feleket az Fgytv 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. 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 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 megküldte érdemi válasziratát. Előadta, hogy a fogyasztó 2020.02.25- jelezte, hogy el kíván állni a szerződéstől. Vállalkozás jelezte, hogy Olaszország nincsen az utazásra nem javasolt országok között, ezért a befizetett összeg 20%-ra jogosult.

2020.03.27-n tájékoztatták a fogyasztót, hogy nem törölték az utazást, de az április 12- Milan-Juventus mérkőzés nem lesz megtartva, ezért utalványt biztosítanak mindenkinek.

4. Meghallgatáson történtek

Vállalkozás megjelent, fogyasztó szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg.

A megjelent felek az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő és nyilatkoztak, hogy a békéltető testület elnöke által kijelölt egyedül eljáró testületi tag kijelölésével szemben nem tettek észrevételt, kifogást.

A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a feleket, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a felek figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelemét és a vállalkozás válasziratát.

Vállalkozás fenntartja elutasító nyilatkozatát.

Előadja, utazás árának kb. 70%-a a belépőjegy, buszos utazás lett volna. A szerződésben a vevő tudomásul veszi, hogy a mérkőzést bármikor lemondhatják. Nem jogosult a fogyasztó visszatérítésre.

A törlésért nem felelős a vállalkozás, mert a világjárvány miatt történt.

Cégünk álláspontja szerint nem vagyunk kártérítésre kötelesek.

Fogyasztó nem fogadta el a felajánlott vouchert.

Nem indult el a busz, a mérkőzést végül későbbi időpontban zárt kapuk előtt játszották le.

Bérletekkel dolgozunk, nem konkrét jegyekkel.

A vouchert továbbra is szeretnénk elküldeni a fogyasztó részére.

Holnap lesz 13 éves a vállalkozás és ez az első eljárás ellenünk.

500 utasunkat érintette, de csak a fogyasztóval nem sikerült megegyeznünk, mert nem fogadta el a vouchert.

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet veszélyhelyzet kihirdetéséről

71/2020. (III. 27.) Korm. rendelet a kijárási korlátozásról

472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről

242/2020. (V. 27.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet ideje alatt az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról

282/2020. (VI. 17.) Korm. rendelet a 2020. március 11-én kihirdetett veszélyhelyzet megszüntetéséről

2020. évi LVIII. törvény a veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készületségről

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

6. Eljáró tanács által tett megállapítások

A Magyar Kormány (továbbiakban: Kormány) a 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelettel veszélyhelyzetet hirdetett ki és ezért különleges jogrend lépett hatályba a koronavírus járvány (COVID-19) miatt.

71/2020. (III. 27.) Korm. rendeltettel a Kormány kijárási korlátozást vezetett be, mely 2020.03.28-n lépett hatályba.

A Kormány a veszélyhelyzet ideje alatt az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról külön rendeletet alkotott 242/2020. (V. 27.) Korm. rendelettel.

A 242/2020. (V. 27.) Korm. rendelet 1. § (1) bek. alapján 2020. augusztus 31. napjáig az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.) 21. § (3) és (4) bekezdése szerinti felmondás esetében az R. 21. § (5) bekezdését az e rendelet szerinti eltérésekkel kell alkalmazni, ha a szerződés felmondására a koronavírus világjárványra tekintettel került sor.

A (2) bek. alapján az (1) bekezdés rendelkezéseit kell alkalmazni abban az esetben is, ha a koronavírus világjárvány következtében az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződés teljesítése a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:179. § (1) bekezdése szerint lehetetlenné vált.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (3) bekezdés szerint az (1) és (2) bekezdésben foglaltaktól eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bántépénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, - amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való

szállítását. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

A Ptk. 6:179. § (1) bekezdés szerint, ha a teljesítés lehetetlenné vált, a szerződés megszűnik.

A Kormány a 282/2020. (VI. 17.) Korm. rendelettel határozott a 2020. március 11-én kihirdetett veszélyhelyzet megszüntetéséről.

A 282/2020. (VI. 17.) Korm. rendelet hatályon kívül helyezte a 242/2020. (V. 27.) Korm. rendeletet az Alaptörvény 53. cikk (4) bekezdése alapján 2020.06.18. hatállyal.

A Magyar Országgyűlés a 2020. évi LVIII. törvénnyel törvényt (továbbiakban: Vmt.) hozott a veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készültségről.

A Vmt. 39. pontja az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról szól. A Vmt.87§. a 242/2020. (V. 27.) Korm. rendelettel azonos szabályokat léptetett hatályba.

A 242/2020. (V. 27.) Korm. rendeletet és a 2020. évi LVIII. törvény 87.§ alapján, ha a fogyasztó a koronavírus járványra hivatkozva mondja fel az utazási szerződést és a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került, a vállalkozás köteles a teljes befizetett összeget visszafizetni a fogyasztó részére, ha a vállalkozás által felajánlott utazási utalványt (voucher) nem fogadja el a fogyasztó vagy nem nyilatkozik 15 napon belül.

A vállalkozás nem vonhat le sem bánatpénzt, sem egyéb díjat, költséget.

Fogyasztóval utazó utasok 65 év feletiek a kiemelten veszélyeztetett korcsoportba tartozik, a felmondás időpontjában a 71/2020. (III. 27.) Korm. rendeltettel kijárási korlátozás volt érvényben és a 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelettel veszélyhelyzet volt kihirdetve.

A 71/2020. (III. 27.) Korm. rendeltet 3. § szerint a lakóhely, a tartózkodási hely, illetve a magánlakás elhagyására az e rendeletben meghatározott alapos indokkal kerülhet sor.

Az utazás, nyaralás nem tartozott az alapos okok közé.

Jelen esetben, a felmondás idején megalapozott volt a fogyasztó eljárása, nem lehetett tudni, hogy mikor lesz enyhítés.

A koronavírus járvány miatt - jelen esetben - a fogyasztóval utazók életkorára is tekintettel jogosult volt elállni a szerződéstől és a fő szabálytól eltérően bánatpénz fizetésére nem köteles.

A külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján megtalálható tájékoztató szerint a vírus terjedése előre nem meghatározható, országról-országra, óráról-órára változhat, mely az egyes országok esetében a határok, légi és szárazföldi közlekedés berekesztését, karantén intézkedések elrendelését is magával vonhatja, kiszámíthatatlan helyzeteket teremtve a megtervezett utazások során.

A szerződés lehetetlenülése a Covid-19 járvány miatt alakult ki, mely alapján a fogyasztó által megvásárolt szolgáltatás teljesítése vált lehetetlenné, a mérkőzést elhalasztották és később zárt kapuk előtt játszották le.

A lehetetlenülésért egyik fél sem felelős.

Ptk. 6:179. § [A teljesítés lehetlenné válása]

(1) Ha a teljesítés lehetlenné vált, a szerződés megszűnik.

(2) A teljesítés lehetlenné válásáról tudomást szerző fél késedelem nélkül köteles erről a másik felet értesíteni. Az értesítés elmulasztásából eredő kárt a mulasztó fél köteles megtéríteni.

Ptk. 6:180. § [Felelősség a lehetlenné válásért]

(1) Ha a teljesítés lehetlenné válásáért **egyik fél sem felelős**, a szerződés megszűnésének időpontját megelőzően nyújtott szolgáltatás pénzbeni ellenértékét meg kell téríteni. Ha a már teljesített pénzbeni szolgáltatásnak **megfelelő ellenszolgáltatást a másik fél nem teljesítette, a pénzbeni szolgáltatás visszajár.**

Fizikai lehetetlenülésről akkor beszélünk, amikor a teljesítésnek az képezi az akadályát, hogy a szolgáltatás tárgya már egyáltalán nem, vagy nem a szerződésben meghatározott állapotban áll rendelkezésre.

A fizikai lehetetlenülés leggyakrabban a szolgáltatás tárgyát képező dolog megsemmisülésével valósul meg. A jogkövetkezmény levonása szempontjából jelentősége van azonban annak, hogy a lehetlenné válás milyen típusú szolgáltatás tekintetében valósult meg. A megsemmisülés ugyanis a teljesítést csak az egyedi és zárt fajta szolgáltatások tekintetében akadályozza meg abszolút értelemben. Fajlagos szolgáltatás esetén viszont a fajta egyes egyedeinek a megsemmisülése még nem akadályozza meg a teljesítést a fajta más egyedeivel.

A jogi lehetetlenülés lényege abban jelölhető meg, hogy a kötelezett a szolgáltatás tárgyára vonatkozó jogi helyzet, jogi akadály miatt nem képes a szerződésszerű teljesítésre.

Az érdekbeli és gazdasági lehetetlenülés pedig magában foglalja akár a kötelezett vagyoni viszonyaiban, akár az őt körülvevő gazdasági környezetben bekövetkező, előre nem látható és jelentős mértékű változásokat, amelyek miatt a szerződés egyáltalán nem vagy csak aránytalan nehézséggel teljesíthető.

A bírói gyakorlat kidolgozta az érdekbeli lehetetlenülés fogalmi elemeit, fő ismérveit is. Ennek lényege, hogy a szerződéskötést követően, akár a kötelezett helyzetében, akár a piaci-gazdasági környezetben, különösen a szolgáltatás tárgyára vonatkozó ár- és értékviszonyokban olyan változások következtek be, amelyek nem voltak előre láthatóak, és amelyek következtében a szerződés teljesítése csak rendkívüli nehézséggel, vagy aránytalan áldozat árán lehetséges, amely a kötelezettől már nem várható el.

Az érdekbeli lehetetlenülés lényeges vonása, hogy a bekövetkezett változás olyan súlyú és horderejű, amely jelentősen meghaladja a szerződéskötéskor, kellő gondosság mellett előre látható gazdasági és piaci változásokat, és egyértelműen, lényegesen meghaladja a szokásos üzleti kockázat mértékét.

A teljesítés lehetlenné válásának jogkövetkezményeként a Ptk. 6:179. § (2) bekezdése rögzíti, hogy az a szerződés megszűnését eredményezi.

A törvény e rendelkezésének a megfogalmazásából az következik, hogy a szerződés megszűnésének e generális jogkövetkezményét a lehetetlenülésnek bármelyik fél magatartására és bármilyen okra visszavezethető esete megalapozza.

Ennek az a magyarázata, hogy ha és amennyiben a szerződés megkötésével célzott szükséglet kielégítése végleg megghiúsult, akkor a kötelelem fenntartásának a továbbiakban már nincs értelme.

A szerződés megszűnése ex nunc hatályú, a felek a továbbiakban nem tartoznak egymásnak szolgáltatásokkal, míg az addig nyújtottakat a Ptk. 6:180. § rendelkezései szerint kell elszámolni.

A teljesítés lehetetlenné válása az érintett szerződés szempontjából olyan lényeges körülménynek minősül, amellyel kapcsolatban a feleket a Ptk. 6:62. §-a által meghatározott együttműködési és tájékoztatási kötelezettség terheli.

Az egyik fél magatartására sem visszavezethető, tehát **objektív lehetetlenülésről** akkor beszélünk, ha mindkét fél oldalán fennállnak a szerződésszegésért való kártérítési felelősség körében meghatározott kimentés feltételei.

Ez azt jelenti, hogy mindkét fél oldalán megállapítható, hogy a lehetetlenné válást ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy e körülményt elkerülje vagy elhárítsa.

Ebben az esetben a szerződés megszűnik és a felek között elszámolásnak van helye az addig teljesített szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Ennek keretében a korábban nyújtott szolgáltatás ellenértékét pénzben meg kell téríteni, ha pedig a már teljesített pénzbeni szolgáltatás ellenértékét a másik fél még nem teljesítette, e pénzbeni szolgáltatás visszajár.

Ebben az esetben, az előbb említett módon történő elszámolással a felek jogviszonyát rendezettnek kell tekinteni.

7. Záró rendelkezések

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A békéltető testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Budapest,.

eljáró tanács elnöke

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. fogyasztó(k)
2. vállalkozás(ok)
3. irattár