

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/03979/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére a **Morton's Légi Utazási Iroda Kft.** (cím: 6722-Szeged, Petőfi Sándor sgt. I/1.) **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 írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg a fogyasztó részére 500.000 Ft – azaz ötszázezer forint – összeget.

A Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a vállalkozás megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.

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 2019.08.21 -2019.09.01-ig az USA-ban a vállalkozás szervezésével utazáson vettek részt.

Az utazás során a kérelemben előadott, részletesen kifejtett problémák voltak.

Fogyasztó álláspontja szerint a vállalkozás az utazási szerződést megszegte és az általa nyújtott szolgáltatás színvonala nem felelt meg a szerződésben foglaltaknak. A hibákat jelezték a vállalkozás kinti képviselőjének, de nem orvosolták azokat. Fogyasztó kérelme 500.000 Ft. visszafizetés.

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 **2020.08.24**-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 nem küldött érdemi válasziratot.

4. Meghallgatáson történtek

A vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg és az előírt válasziratot sem küldte meg a Testületnek.

A vállalkozás a fogyasztó kérelmét, a mai meghallgatásra a meghívót 2020.08.06-n vette át a tértivevény tanúsága szerint.

Az értesítésben a vállalkozást felszólította a Békéltető Testület, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetve lett a vállalkozás, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjedt a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

A vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki, melyről a vállalkozás figyelmeztetve lett.

A vállalkozás nem együttműködő.

A fogyasztó megjelent a meghallgatáson.

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 kérelmét.

Fogyasztó fenntartja kérelmét. Előadja, hogy az utazás alatt a problémákat azonnal jelezték, de a vállalkozás nem vett fel egyetlen egy esetben sem jegyzőkönyvet, pedig az kötelező. Internetes szerződéskötés volt, nem volt részletes tájékoztatás. A kért 500.000 Ft. összeg nem túl magas összeg, de arányban áll az utazási költségekkel.

Álláspontom szerint az igazamat bizonyítja, hogy megvendégeltek minket a hibák miatt, de ez gyakorlatilag pár hamburgert jelentet, semmi többet.

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

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

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet.

22. § (1) Az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

(2) Az utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul - az utazási szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén - tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

(3) A szerződésszegést az utazásszervező köteles orvosolni, kivéve, ha

a) az lehetetlen, vagy

b) aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.

(4) Ha az utazásszervező a (3) bekezdésben megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult.

(5) Ha az utazásszervező - a (3) bekezdés a) vagy b) pontjában megjelölt ok kivételével - az utazó által megállapított észszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az utazó határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség.

23. § (1) Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az utazásszervező köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az utazót nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre.

(2) Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani.

(3) Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

(4) Ha a szerződésszegés az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges tartalmát érinti, és az utazásszervező az utazó által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet.

(5) Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, vagy azt a (3) bekezdés alapján elutasítja, az utazó akkor is jogosult díjengedményre, illetve kártérítésre, ha felmondási jogát nem gyakorolta.

(6) Ha az utazási csomag az utazó szállítását is magában foglalja, az utazásszervező a (4) és (5) bekezdésben foglaltakon túl haladéktalanul, az utazót terhelő többletköltség nélkül köteles az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az utazó hazaszállításáról.

27. § (1) Az utazó díjengedményre jogosult azon időtartam tekintetében, amely alatt nem volt szerződésszerű a teljesítés, kivéve, ha az utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés az utazónak róható fel

(2) Az utazó kártérítésre jogosult az utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.

(3) Az utazó nem jogosult kártérítésre, ha az utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés

a) az utazónak róható fel,

b) olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy

c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be

6. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztó és a vállalkozás között utazási szerződés jött létre a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet hatálya alatt.

Az utazásszervező az utazási szerződést **a rendelkezésre álló bizonyítékok, továbbá a meghallgatáson a fogyasztó nyilatkozata alapján – vállalkozás érdemi nyilatkozata hiányában** -, nem szerződésszerűen teljesítette, ezért a fogyasztó díjengedményre jogosult, mely összeg 500.000 Ft a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 27. § (1) bek alapján.

Az összeg nem eltúlzott, mert az teljes egészében arányban áll a szerződésszegés súlyával, a teljes utazási díj 3.535.105 Ft volt.

Az utazásszervező a helyszínen nem orvosolta a szerződésszegését, nem vett fel jegyzőkönyvet, így a fogyasztó a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 22. § (4) bek alapján díjengedményre és kártérítésre jogosult.

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

Záradék: A 2020.08.24. napon 13.00-kor tartott meghallgatás és a meghozott határozat kihirdetése után - 2020.08.24-n – érkezett meg a vállalkozás 2020.08.18-n kelt válaszirata. A meghallgatásról küldött értesítést a vállalkozás 2020.08.06-n vette át, ezért a 8 napos válaszadási határidő 2020.08.14-n letelt.