

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/ 03690 / 2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Ryanair Ltd – Ryanair Corporate Head Office** (Írország – 11861 Dublin, Airside Business Park) 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 119.806,-Ft azaz Száztizenkilencezer-nyolcszázhat forintot és 111.726,-Ft azaz Száztizenegyezer-hétszázhuszonhat forintot .

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

A fogyasztó kérelme szerint 2020.02.18. napján interneten vásárolt a vállalkozástól L44V3P foglalási számon 119.806,-Ft -ért repülőjegyet, amelyet kifizetett. A vállalkozás 2020.03.25. napján tájékoztatta fogyasztót a járat törléséről. Fogyasztó a visszatérítést jelölte be az e-mailben. 2020.04.20. napján a vállalkozás ismét e-mail levelet küldött és 2020.05.04. napján ismét.

Vállalkozás a repülőjegy visszatérítését vállalta és még a módja vonatkozásában további információkat kért fogyasztótól.

Ugyanez a gondja fogyasztónak az MY45KA járatszámon szereplő utazással is, mert ebben esetben is törlésre került a járat, 111.726,-Ft visszatérítési igényét fogyasztó benyújtotta, azonban vállalkozás a jegy árát nem fizette vissza.

Fogyasztó kérte a repülőjegyek árának azaz 119.806,-Ft és 111.726,-Ft visszatérítését.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a foglalás visszaigazolásokat, járat törlésről tájékoztatást, bankszáma kivonatot repülőjegy árának megfizetéséről, vállalkozással folytatott levelezését.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2020. december 18-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 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 válasziratot nem küldött.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson sem fogyasztó sem vállalkozás nem jelent meg.

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

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó 2020.02.18. napján interneten vásárolt a vállalkozástól L44V3P foglalási számon Budapest T2B – Barcelona El Prat T2 járatra 2020.03.21 ill. visszaút 2020.04.06. napra 119.806,-Ft -ért repülőjegyet, amelyet a csatolt melléklet szerinti bankszámla kivonattal igazoltan megfizetett.

Vállalkozás 2020.03.25. napján a repülőjárat törléséről értesítette fogyasztót.

A vállalkozás 2020.04.20. napján tájékoztatta fogyasztót a járat törlése miatt az átfoglalás és a visszatérítés lehetőségéről majd ismét e-mail levelet küldött és 2020.05.04. napján.

Vállalkozás a repülőjegy visszatérítését vállalta és még a módja vonatkozásában további információkat kért fogyasztótól.

Fogyasztó 2020.02.18. napján interneten vásárolt a vállalkozástól MY45KA foglalási számon Budapest T2B – Barcelona El Prat T2 járatra 2020.05.20-21. napra 111.726,-Ft -ért repülőjegyet, amelyet a csatolt melléklet szerinti bankszámla kivonattal igazoltan megfizetett.

Vállalkozás a repülőjárat törléséről értesítette fogyasztót és utalványt ill. vouchert ajánlott részére, amelyet fogyasztó nem fogadott el és kérte a repülőjegy árának visszatérítését.

Fogyasztó kérte a repülőjegyek árának azaz 119.806,-Ft és 111.726,-Ft visszatérítését.

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.

6:1. § [A kötelem]

(1) A kötelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

6:58. § [A szerződés]

A szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.

Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről

1. cikk

Tárgy

(1) E rendelet az itt meghatározott feltételek szerint megállapítja az utasokat megillető minimális jogokat, amikor

- a) akaratuk ellenére beszállásukat visszautasítják;
- b) légi járatukat törlik;
- c) légi járatuk késik.

2. cikk

Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában:

- a) "légifuvarozó": érvényes üzemeltetési engedéllyel rendelkező légi közlekedési vállalkozás; (...)
- l) "járat törlése": egy korábban tervezett légi járat nem közlekedése, amelyre legalább egy helyet lefoglaltak.

8. cikk

Visszatérítéshez vagy átfoglaláshoz való jog

(1) E cikkre való hivatkozáskor az utasoknak az alábbiak közötti választást ajánlják fel:

- a) - a jegy árának a vételi ár szerinti visszatérítése hét napon belül, a 7. cikk (3) bekezdésében meghatározott módon az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt, vagy adott esetben a következővel együtt - a legkorábbi légi járat vissza az első indulási pontra;

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Fogyasztó és vállalkozás között a repülőjegy megvásárlásával szerződés jött létre, amely szerződésre a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.) az irányadó jogszabály és vállalkozás Általános Szerződési Feltételei irányadóak.

Fogyasztó 2020.02.18. napján interneten vásárolt a vállalkozástól L44V3P foglalási számon Budapest T2B – Barcelona El Prat T2 járatra 2020.03.21 ill. visszaút 2020.04.06. napra 119.806,-Ft -ért repülőjegyet, amelyet a csatolt melléklet szerinti bankszámla kivonattal igazoltan megfizetett.

Fogyasztó 2020.02.18. napján interneten vásárolt a vállalkozástól MY45KA foglalási számon Budapest T2B – Barcelona El Prat T2 járatra 2020.05.20-21. napra 111.726,-Ft -ért repülőjegyet, amelyet a csatolt melléklet szerinti bankszámla kivonattal igazoltan megfizetett.

Vállalkozás a repülőjáratok törléséről értesítette fogyasztót.

Vállalkozás átfoglalást, vouchert, utalványt és a repülőjegy árának visszatérítését felajánlotta, amely közül fogyasztó a repülőjegy visszatérítését választotta. Vállalkozás a repülőjegy visszatérítését vállalta, azonban nem fizette meg annak ellenére, hogy fogyasztó minden szükséges és a vállalkozás által kért információt a rendelkezésére bocsátott.

Ezért vállalkozás köteles a repülőjegyek árát azaz 119.806,-Ft és 111.726,-Ft összeget fogyasztó részére megfizetni.

8. Összegzés

A jogszabály szerint a kötelelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

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 megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, a Budapesti Békéltető Testület által megküldött értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét sem biztosította. Az Fgytv. 29. § (12) szerint: A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. Az Fgytv. 36/B. §-a szerint 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.

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. december 18.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár