

# 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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

BBT/3465/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére a **Unitravel Utazás-szervező Iroda** (cím: 1065- Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 27.) **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 vissza a fogyasztó részére 484.100 Ft - azaz négyszáznyolcvannégyezer-egyszáz 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

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy az Invia utazásközvetítőn keresztül befizetett egy családi nyaralást. Az indulás előtt egy héttel jelezték felé, hogy a lefoglalt hotel nem nyit ki. A helyettesítő szolgáltatást nem fogadta el a fogyasztó, mivel az interneten található információk alapján nem volt tiszta a hotel, továbbá kisbabával mentek volna ezért sem felelt meg.

Ezért nem is utaztak el. közben sárga besorolásba került az ország. A 472/2017 (XII.28.) Korm.rendelet 8.§ (3) bek. és a 15.§ bek. alapján kéri vissza a befizetett összeget.

Fogyasztó kéri vissza a befizetett összeget.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (1) bekezdés alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölte ki.

A békéltető testület elnöke a meghallgatás **2021.01.11.** időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben 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 megküldte érdemi válaszirátát. Vállalkozás nyilatkozott, hogy kötelezéséként nem fogadja el a testület döntését. Alávetési nyilatkozatot nem tett.

Vállalkozás előadta, hogy a fogyasztó a 2020.08.06-13 közötti időpontra foglalt utazást a Spanyolországi Costa Brava, Planamar Hotel 3\* az Invián keresztül.

Spanyolországi partnerük jelezte 2020.07.28-n, hogy a Planamar Hotel nem fogad vendéget, ezért a hotellánc egy másik biztosan nyitva lévő négy csillagos szállodájában a Royal Sun Hotelben helyezik el utasainkat.

A helyettesítő szolgáltatásként felajánlott hotel ugyanazon a településen található, négy csillagos, tehát egy kategóriával magasabb mint a fogyasztó által korábban lefoglalt háromcsillagos hotel, közvetlen tengerparti, az étkezési rend az eredetivel megegyező.

Vállalkozás véleménye szerint kijelenthető, hogy az utazás csomagjának egyetlen lényeges eleme sem változott jelentősen és hátrányosan. Fogyasztó kifogásolta továbbá, hogy nem kapott időben tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy Spanyolországot az akkor érvényes rendelkezések alapján sárga kategóriába sorolták.

A vállalkozás egyezségi ajánlatot tesz, melyben 15 %-os kedvezményt ajánl fel a 2021-es évben történő utazások részvételi díjából.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson nem jelent meg a vállalkozás képviselője szabályszerű értesítésre, a fogyasztó megjelent.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést képviselője 2020.12.18. napján átvette.

A 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 (eljáró Tanács elnöke) kijelölésével szemben nem tesznek 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 és a vállalkozás válaszirátát.

Fogyasztó nyilatkozik, hogy fenntartja a kérelmet teljes terjedelemben.

Fogyasztó előadja hogy azért nem fogadta el a módosított szállást mert kisgyerek van a családban a rendelkezésre álló fényképek alapján koszos volt a szállás az internetes visszaigazolások alapján pedig nem volt megfelelő. A képeken is koszosnak tűnt a szállás. Január óta jelezték, hogy mi lesz mi mindenre nyitottak voltunk. Megnyugtattak minket, hogy nem kell aggódni kicserélik majd a szállást vagy visszafizetik, azután már csak negatívan álltak hozzá. Befizették a teljes összeget de mai napig nem kapták vissza semekkorát sem. Fogyasztó álláspontja, hogy ha lényeges elemet módosítják ahhoz az ő hozzájárulása is szükséges. Fogyasztó előadja, hogy a módosítás orra rögtön jelezték, hogy nem fogadják el a felajánlott másik szállást annak ellenére sem hogy magasabb besorolású.

## **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztó a vállalkozásnál utazási szerződést kötött 2020.01.18-án 6931205 számon. A Covid-19 járvány miatt a szerződésben rögzített hotel nem nyitott ki, ezért a vállalkozás egy magasabb besorolású hotelt ajánlott a fogyasztónak fel, de ezt nem fogadta el a fogyasztó.

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

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

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

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

A fogyasztó kérelme megalapozott.

A fogyasztó a vállalkozásnál utazási szerződést kötött 2020.01.18-án 6931205 számon. A Covid-19 járvány miatt a szerződésben rögzített hotel nem nyitott ki, ezért a vállalkozás egy magasabb besorolású hotelt ajánlott a fogyasztónak fel, de ezt nem fogadta el a fogyasztó.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 14. § (2) bekezdés a) pont ad) alpont szerint az utazásszervező, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásszervező mellett az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt az (1) bekezdésben foglaltakon túl - ha az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatás jellegéből adódóan szükséges - köteles tájékoztatást nyújtani az utazónak a következőkről: az utazási szolgáltatások lényeges elemei, így különösen a szállás helye, főbb jellemzőinek megjelölésével és lehetőség szerint a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolása.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 19. § (2) Ha az utazási csomag megkezdése előtt az utazásszervező jelentősen megváltoztatja a 14. § (2) bekezdés a) pontja szerinti valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy nem tudja teljesíteni a 17. § (3) bekezdés a) pontja szerinti különleges igényeket, illetve a 18. § (2) bekezdése szerint az utazási csomag teljes díjának több mint nyolc százalékkal történő emelésére tesz javaslatot, az utazó - az utazásszervező által megadott észszerű határidőn belül - jogosult

a) a javasolt változtatást elfogadni, vagy

b) bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 19. § (6) bekezdés szerint ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést a (2) bekezdés b) pontja alapján az utazó felmondja és nem fogad el másik utazási csomagot, az utazásszervező haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül visszafizeti az utazónak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat. Az utazó - a 27. § (2) és (3) bekezdésére figyelemmel - a szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére jogosult.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 23. § (1) bekezdés szerint 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.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 23. § (3) bekezdés szerint 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.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 23. § (4) bekezdés szerint 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.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 15. § (1) bekezdés szerint az utazóval a 14. § (2) bekezdés a), c), d), e), valamint h) pontja szerint közölt feltételek az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges részét képezik és kizárólag a szerződő felek kifejezett hozzájárulása esetén módosíthatók. Az utazásszervező vagy utazásközvetítő az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt világos, közérthető és kifejezett módon közli az utazóval a szerződéskötést megelőzően nyújtott tájékoztatást érintő változásokat.

## **8. Összegzés**

A vállalkozás az utazási szerződés lényeges elemét változtatta meg, mert a szállás helye lényeges elemnek minősül. A lényeges elem megváltoztatását a fogyasztónak el kell fogadnia. Elfogadás hiányában a vállalkozás kötetes a teljes befizetett összeget bánatpénz levonása nélkül visszafizetni a fogyasztó részére.

## **9. Záró rendelkezések**

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „*A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítéstől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha*

*a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,*

*b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy*

*c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”*

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - 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 ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

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 vállalkozás 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, 2021.01.11.

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

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