

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.10  
Telefon: 488 2131 Fax: 488-2186  
e-mail cím: bekelteso.testulet@bkik.hu

BBT/01480/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon:

fogyasztó kérelmére a **Demjén Termál Fürdő Szolgáltató Kft.** (Hotel Cascade Resort Spa; cím: 1224 Budapest, Bartók Béla út 162.) 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 bocsásson ki a fogyasztó számára egy 129.000,- Ft értékű vouchert, amelyet a fogyasztó jogosult 2020. november 27. napjáig a vállalkozással előre egyeztetett időpontban a vállalkozásnál a korábbi foglalásának feltételeivel megegyező feltételekkel felhasználni.**

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 a vállalkozásnál szállást foglalt 2020.03.20. és 2020.03.22. közötti időszakra. Az időközben kialakult járványhelyzet miatt azonban nem tudták igénybe venni a foglalásukat. Telefonon felvette a kapcsolatot a vállalkozással, akitől azt az információt kapta, hogy 7 napon belüli a lemondásuk, ezért a foglaló nem jár vissza számukra.

Ezt követően fogyasztó írásban is felvette a kapcsolatot a vállalkozással és megkísérelte más időpontra áttetetni a foglalását, azonban a vállalkozás ettől elzárkózott és tájékoztatta fogyasztót, hogy nem áll módjában eltekinteni a szabályzatában a szállás lemondására vonatkozó rendelkezésektől, ezért elutasította fogyasztó kérelmét, hogy visszafizesse fogyasztó részére a foglaló összegét.

Fogyasztó ezt nem tudta elfogadni, ezért a békéltető testülethez fordult kérelemmel. Kérelmében a foglalás időpontja módosításának lehetőségét kérte, mivel wellness pihenést szeretne.

A fogyasztó a kérelméhez csatolt a vállalkozással folytatott levelezést, a foglaló megfizetéséről szóló banki bizonylatot.

### 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 testületi tagot jelölte ki. A személyes meghallgatás megtartására a kormány által a járványügyi helyzetre tekintettel elrendelt korlátozások miatt az Fgytv. 29. § (7) bekezdésében foglaltakra is hivatkozással – „az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli elfolytatását” – nem került sor, az eljáró testületi tag a Felek nyilatkozatainak beszerzését követően írásbeli eljárást folytatott le és ez alapján hozott írásban döntést.

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 leírta, hogy a fogyasztó 2020. február 3. napján foglalt szobát a vállalkozás által üzemeltetett Hotel Cascade Resort & Spa szállodába 2020. március 20-22. közötti időszakra. Vállalkozás 2020. február 3. napján emailben visszaigazolta a foglalást és tájékoztatta fogyasztót – többek között – a lemondás feltételeiről.

Fogyasztó a foglaló teljes összegét, 129.000,- Ft-ot 2020. február 4. napján átutalással megfizetett vállalkozás részére. Ekként vállalkozás és fogyasztó között szolgáltatási szerződés jött létre.

Fogyasztó 2020. március 19. napján 3 nappal a fogyasztó által megjelölt érkezési dátum előtt – a fogyasztó emailben módosítani kívánta az érkezése időpontját az időközben kialakult koronavírus járványhelyzetre hivatkozással.

Vállalkozás 2020. március 20. napján tájékoztatta a fogyasztót, hogy vezetőségi döntés értelmében nem áll módjában enyhíteni a szabályzatán. *„A járványhelyzet Magyarország turisztikai ágazatát jelentősen és hátrányosan érinti, így a foglalás teljes összegének követelésétől eltekint, de a már korábban megfizetett 129.000,- Ft összeget, mint a foglalás 50%-át nem áll módjában visszatéríteni illetve a foglalást módosítani.”*

A vállalkozás válasziratóban az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseire, illetve arra hivatkozott, hogy a Kormány Magyarország területére kijárási korlátozást 2020. március 28. napjától kezdődően rendelt el. Hivatkozott továbbá arra, hogy a Kormány a veszélyhelyzetet 2020. március 11. napján hirdette ki, tehát több, mint nyolc nappal fogyasztó megkeresése előtt. Vállalkozás álláspontja szerint fogyasztónak elegendő idő állt a rendelkezésére arra, hogy még díjmentesen lemondja az utazását.

Tekintettel a fentiekre, vállalkozás a fogyasztó panaszának elutasítását kérte.

A vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett.

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

A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:186. § (1) bekezdése szerint *„a kötelezett pénz fizetésére kötelezheti magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, megszegi a szerződést. Mentessül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha szerződésszegését kimenti.”*

A Ptk. 6:142. §-a szerint *„aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentessül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa”.*

Vállalkozás honlapján közzétett ÁSZF rendelkezései a lemondás és módosítás vonatkozásában: *„a visszaigazolt érkezés napját megelőző 8 napon túl érkező lemondás kötbérmentes. 6-2 napon belüli*

*lemondáskor a foglalás összegének 50%-a, 48 órán belüli lemondáskor a foglalás összegének 100%-a kerül kötbérezésre.”*

Az Alaptörvény 53. cikk (1) bekezdése szerint *„a Kormány az élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztető elemi csapás vagy ipari szerencsétlenség esetén, valamint ezek következményeinek az elhárítása érdekében veszélyhelyzetet hirdet ki, és sarkalatos törvényben meghatározott rendkívüli intézkedéseket vezethet be”.*

A veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet 1. §-a értelmében 2020. március 11. napjától *„a Kormány az élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdet ki”.*

## **5. Eljáró tanács által tett megállapítások, összegzés**

Eljáró tanács a rendelkezésére álló információkból megállapította, hogy fogyasztó olyan időpontban foglalt szállást vállalkozásnál, amikor még reálisan nem kellett azzal számolnia, hogy Magyarországon a koronavírus járványhelyzetre tekintettel veszélyhelyzet kerül kihirdetésre vagy szabad mozgása . A veszélyhelyzet kihirdetése 2020. március 11. napján aznapi hatállyal megtörtént.

A koronavírus járvány miatt kihirdetett veszélyhelyzet fogalma összhangban az Alaptörvényben foglaltakkal és a polgári jogi általános rendelkezéseivel lefedi a vis major, azaz a feleken kívülálló elháríthatatlan külső erő fogalmát.

Vállalkozás álláspontja szerint a veszélyhelyzet 2020. március 11. napján megtörtént kihirdetését követően fogyasztónak elegendő ideje állt volna rendelkezésre ahhoz, hogy kötbérmentesen mondja le a foglalását vállalkozásnál. A kötbérmentes lemondási határidő 2020. március 14. napján járt volna le.

Tekintettel arra, hogy veszélyhelyzet kihirdetésére ezt megelőzően nem került sor Magyarországon területén, fogyasztó joggal volt bizonytalan annak tekintetében, hogy megkezdhet-e egy szállodai tartózkodást ilyen körülmények között, ezért eljáró tanács álláspontja szerint ennyi gondolkodási és mérlegelési idő nem róható a terhére.

A kötbér tekintetében a Polgári Törvénykönyv magyarázatokkal (Szerkesztő: Vékás Lajos; Complex Kiadó, 2013) egyértelműen fogalmaz: *„a kötbér felelősségi többlétszankció. A kötbérfelelősség alóli mentesülés a szerződésszegésből eredő kártérítési felelősséggel azonos módon objektív alapú. A szerződésszegő fél a kötbérfelelősség alól mentesül, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és elháríthatatlan körülmény okozta.”*

Eljáró tanács álláspontja szerint egyértelműen bizonyított, hogy a koronavírus járvány miatt kihirdetett veszélyhelyzet a fogyasztó ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és elháríthatatlan külső körülmény, mely ahhoz vezetett, hogy fogyasztó megkísérelte a vállalkozásnál meglévő foglalásának időpontját későbbre áttenni.

Eljáró tanács álláspontja szerint fogyasztó maximális együttműködésről tett tanúbizonyságot, amikor nem a vállalkozás által kötbérként visszatartott összeget kérte vissza vállalkozástól, hanem csak módosítani szerette volna foglalásának időpontját egy olyan időpontra, amikor már biztonsággal lehet utazni.

Eljáró tanács a fentiek értelmében megalapozottnak tartotta fogyasztó azon kérelmét, hogy a vállalkozás biztosítson számára lehetőséget, hogy 2020. november 27. napjáig az által befizetett 129.000,- Ft-os összeget egy következő foglalás során teljes mértékben felhasználhassa. Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését.

Fogyasztó költségigényt nem terjesztett elő, így eljáró tanács az eljárás költségeiről és annak viseléséről nem rendelkezett.

## 6. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „*a fél 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 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 az említettekén 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 névcsere, 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. § (5) bekezdése szerint „*a fogyasztó 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. augusztus 12.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár