

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/00745/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztók** kérelmére a **Cézár Travel Kft.** (3200-Gyöngyös, Kossuth Lajos utca .8.) **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 fogyasztó részére 520 Eurót, fogyasztó részére 520 Eurót, fogyasztó részér 520 Eurót, fogyasztó részére 520 Eurót.

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 fogyasztók kérelmükben előadták, vállalkozással kötött utazási szerződésüket 2021 január 25 napján felmondták.

2021. január 26-án kelt válaszában a vállalkozás arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a befizetett összegeket nem áll módjukban visszafizetni ugyanis utazási szerződés szerint a foglalás nem lemondható a részvételi díj pedig nem visszatéríthető.

Fogyasztók kérik vissza a befizetett 520 € összeget.

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. 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. 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 (alávétés) 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 írásban megküldte válasziratát.

Alávetési nyilatkozatot nem tett, kötelezőként nem fogadja el a tanács határozatát.

A vállalkozás megküldte választ iratát melyben előadta hogy nem áll módjukban visszafizetni a befizetett összeget a vállalkozás általános szerződési feltételeit alapján.

Vállalkozás előadja, hogy az út meg fog valósulni amennyiben minden jelentkező maradéktalanul eleget tesz befizetési kötelezettségének. Előadja a vállalkozás még azt is, hogy a jelenlegi járványügyi helyzet nehézséget okozott a részükre ezért csökkentett munkaidőben dolgoztak.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson megjelent a vállalkozás képviselője és a fogyasztók szabályszerű értesítésre.

A megjelent felek az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő és nyilatkoztak, hogy a békéltető testület elnöke által kijelölt testületi tagok kijelölésével szemben nem tesznek észrevételt, kifogást.

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

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

Fogyasztók képviselője nyilatkozik, hogy a kérelmüket fenntartják.

Vállalkozás képviselője előadja, hogy nem minősül az utazási csomagnak, mert itt maga a szálláshely közvetítése volt csak.

A felek a repülőjegyeket külön oldották meg maguknak, hangsúlyozza ismételten, hogy nem utazási csomagot értékesítettek a fogyasztók részére.

Fogyasztók képviselője, előadja hogy hat napos túrára, szállásra, transzferre, idegenvezetésre szólt vagyis utazási csomagnak minősült.

Fgytv. 30§ (1) bek . alapján eljáró tanács elnöke a jogvita békés rendezése érdekében egyezséget próbál létrehozni a felek között.

Vállalkozás előadja, hogy amennyiben jelentkeznék a fogyasztók helyére mások akkor visszautalja az összeget, de 30 %-ot emelkedtek az árak a szerződéskötéshez képest.

Fogyasztók képviselője előadja, hogy nem kívánnak elutazni kérik vissza a befizetett összeget.

Eljáró Tanács elnöke figyelmezteti a feleket, hogy a meghallgatást be kívánja rekeszteni, ezért megkérdezi a feleket, hogy kívánnak-e még valamit előadni.

A felek nyilatkoznak, hogy nem kívánnak mást előadni.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztók a vállalkozással utazási szerződést kötöttek 2021.09.18-2021.09.24. közötti utazásra.

Az utazási szerződést a fogyasztók 2021.01.25-én írásban felmondták és kérték vissza a befizetett összeget, de a vállalkozás ezt elutasította.

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 fogyasztók kérelme megalapozott.

A vállalkozás kétséget kizáróan utazási csomagot értékesített a fogyasztók részére.

A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 2. § 6. utazási csomag:

legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás együttes igénybevétele ugyanazon utazás vagy üdülés részeként, ha

a) az érintett utazási szolgáltatásokat egy adott vállalkozó állítja össze, ideértve azt az esetet is, amikor ez az utazó kérésére vagy választásával összhangban történik, valamennyi szolgáltatásra kiterjedő egyetlen szerződés megkötését megelőzően, vagy

b) függetlenül attól, hogy az egyes utazási szolgáltatókkal önálló szerződések jönnek-e létre

ba) az érintett utazási szolgáltatásokra vonatkozóan a szerződések megkötésére egyetlen értékesítési helyen kerül sor, és a szolgáltatások kiválasztása még azelőtt megtörténik, hogy szerződés jön létre az utazóval,

bb) az érintett utazási szolgáltatásokat összesített vagy egy összegben meghatározott díj fejében kínálják vagy nyújtják, illetve ilyen díjat számolnak fel értük,

bc) az érintett utazási szolgáltatásokat "csomag" vagy más hasonló néven hirdetik vagy nyújtják,

bd) az érintett utazási szolgáltatásokat olyan szerződés megkötését követően állítják össze, amely alapján a vállalkozó különböző típusú utazási szolgáltatások közötti választásra biztosít jogot az utazónak, vagy

be) az érintett utazási szolgáltatásokra vonatkozóan különböző vállalkozókkal jön létre a szerződés egymáshoz kapcsolódó online foglalási folyamatok keretében, amelyek során az a vállalkozó, akivel vagy amellyel az utazó először köt szerződést, továbbítja az utazó nevét, fizetési adatait és e-mail címét egy vagy több másik vállalkozónak, és köztük az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követően legkésőbb 24 órán belül szerződés jön létre;

Felek között megkötött utazási szerződés szerint a a részvételi díj tartalmazza az alábbiakat: szállás reggelivel, reptéri transzfer, telepített és helyi idegenvezetést, csoport kísérést, helyi közlekedést autóbusszal a program szerint.

A felsorolás alapján legalább öt különböző utazási szolgáltatást nyújt a vállalkozás fogyasztók részére így az utazási szerződés alapján utazási csomagot értékesített a rendelet szerint.

A fogyasztók 2021.01.25-én benyújtott felmondása jogszerű, ugyanis arról a vállalkozás értesült mert írásban válaszolt is rá.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (1) bekezdés szerint az utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződést. Ha az utazó e bekezdés szerint felmondja

az utazási csomagra vonatkozó szerződést, megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetésére kötelezhető.

A vállalkozás utazási szerződés általános szerződési feltételei IV.1. pontja szabályozza a bánatpénz mértékét, mely szerint a 60 napon túli felmondás esetén nincsen bánatpénz, csak 3000 Ft. / fő költségtérítés.

A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (1) bekezdés szerint csak bánatpénz megfizetésére lehet kötelezni a fogyasztót, költségtérítés megfizetésére nem.

Vállalkozás képviselője hivatkozott arra, hogy a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 13. § (2) bek. alapján nem minősülnek utazási csomagnak az utazási szolgáltatások olyan összeállításai, amelyek esetén a 2. § 9. pont a), b) vagy c) alpontjában említett utazási szolgáltatásokból legfeljebb egy típust kombinálnak a 2. § 9. pont d) alpontjában említett egy vagy több turisztikai szolgáltatással, ha azok olyan szolgáltatások, amelyek

a) értéke nem éri el az utazási csomag értékének huszonöt százalékát, és nem az összeállítás alapvető elemeként hirdetik őket, illetve - a hirdetés módjától függetlenül - annak nem képezik lényeges elemét, vagy

b) kiválasztásukra és a szerződés megkötésére csak azt követően kerül sor, hogy a 2. § 9. pont a), b) vagy c) alpontja szerinti valamely utazási szolgáltatás teljesítése megkezdődött.

Az utazási szerződés lényeges elemét képezi a szállás reggelivel, reptéri transzfer, telepített és helyi idegenvezetést, csoport kísérést, helyi közlekedést autóbusszal. Továbbá az összeállítás alapvető elemeit képezik.

8. Összegzés

Eljáró Tanács megállapította, hogy a vállalkozás utazási csomagot értékesített a fogyasztók részére.

A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (1) bekezdés szerint az utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződést.

A vállalkozás utazási szerződés általános szerződési feltételei IV.1. pontja szabályozza a bánatpénz mértékét, mely szerint a 60 napon túli felmondás esetén nincsen bánatpénz

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 kézbesítésétől 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, 2021.06.21

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

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