

Budapesti Békéltető Testület

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

BBT/0642/2021

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **AQUAMARIN Szállodaipari Kft.** (8380 Hévíz, Honvéd u.14.) képviseli: **Dr. Csapi Szilvia Ügyvéd** (1071 Budapest, Bajza u.2. 3/3.- levelezési cím: 1401 Budapest, Pf.:158) 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 61.445,-Ft-ot (hatvenegyezer-négyszáznegyvenöt forintot) a fogyasztó számlájára.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2020.02.24-én szállást foglalt a www.booking.com oldalon keresztül a vállalkozásnál a Hotel Aquamarinba 2 főre 2020.03.23-26. közötti időszakra. A szállás díját, azaz 62.069,-Ft-ot banki átutalással előzetesen rendezte. A Kormány által 2020.03.11-én kihirdetett covidjárvány miatti veszélyhelyzet miatt a szálloda hozzájárulásával az időpont módosításra került. Majd a szálloda telefonon kétszer kérte az időpont további halasztását az épületeiben időközben megkezdett felújítási munkálatokra hivatkozással. A legutolsó és közösen egyeztetett időpont 2020.09.07-10-ig terjedő volt. Végül a szállodából telefonáltak, hogy a munkák elhúzódása miatt ezt az időpontot sem tudják tartani és november előtt biztosan nem tudnak vendéget fogadni. Ekkor a fogyasztó a szállást lemondta és kérte, hogy a kifizetett és fel nem használt szállás díját fizessék vissza részére. 2020.10.06-án a férje is írt egy e-mailt az ügyben a szálloda igazgatójának címezve. Erre azt a választ kapták, hogy száz vendég számláján dolgoznak és elnézést kérnek a késedelemért. A tartozásukat elismerték, mert ígérték, hogy visszafizetik az összeget, de ennek a mai napig nem tettek eleget. Mivel a vállalkozással nem sikerült megállapodnia, ezért a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás fizesse vissza a szállásdíjat, azaz 62.069,-Ft-ot. Kérelméhez csatolta a booking.com oldalon történő megrendelését, a szállásdíj átutalását igazoló banki bizonylatot, a vállalkozással folytatott levelezését,

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2021.07.21. napjának 14.00 órai 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. 25. § (3) 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 (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. 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.

Az értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt (Fgytv. 31. § (2) bek.).

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás képviselőjében Dr. Csapi Szilvia egyéni ügyvéd által előterjesztett 2021.07.15-én érkezett érdemi válasziratában a következőket adta elő. Ügyfele a részére megfizetett előleget visszafizette. Az adott foglalás Booking-on keresztül történt, így a Booking szabályzata szerint, amennyiben visszautalásra kerül sor, azt is ún. virtuális kártyára a Booking részére kell visszautalni. Ennek megfelelően az OTP Bankon keresztül történt a virtuális kártyások előlegének a jóváírása egy utalással-azaz minden előleget fizető vendégnek-amit a mellékelt lista alapján az OTP osztott le a kérdéses kártyákra. Az OTP Banktól nem érkezett visszajelzés, hogy bármi gond lett volna, így a kérelmező által fizetett összegnek is rajta kell lennie a virtuális kártyán. Ügyfele megkereste a Booking –ot, hogy intézkedjen a kérelmező felé az előleg visszafizetéséről, erre a levélre még nem érkezett meg a válasz. Álláspontjuk szerint az ügy részükről további intézkedést nem igényel. Ennek igazolását mellékeli. Mivel a vállalkozás székhelye eltérő megyében van, így kezdeményezik az írásbeli egyeztetés lefolytatását, ha további egyeztetést igényelne az ügy. Sajnos külföldi tartózkodása okán személyesen nem tud megjelenni a meghallgatáson.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó és férje szabályszerű értesítésre megjelent. A fogyasztó az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Fenntartotta a kérelmét és hangsúlyozta, hogy neki a Booking semmilyen e-mailt nem írt ezzel kapcsolatban, nincsen virtuális számlája sem, amire kapott volna pénzt. A teljesítést paypal-on keresztül történt. Szerinte a Booking csak közvetítő volt és a pénzt a szállás kapta meg. Módosítja a kérelmét és az átszámolási díj levonásával 61.445,-Ft összeget kér vissza a vállalkozástól átutalással az UniCredit Banknál vezetett számlájára.

A vállalkozás képviselőjében szabályszerű értesítésre nem jelent meg senki.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a megrendelés és a levelezés alapján az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

A fogyasztó a www.booking.com oldalon keresztül megrendelt a vállalkozástól egy a Hotel Aquamarinban 2020.03.21-24-ig tartó szállást és annak díját 2021.02.25-én banki átutalással teljesítette. Sajnos a covid járvánnyal járó veszélyhelyzet miatt először módosításra került az időpont 2020.09.07-10-re, majd megghiúsult a szálloda miatt a szerződés teljesítése, a felújítási munkák miatt. A fogyasztó ezt követően több elektronikus levelében kérte vissza a kifizetett előleget. 2020.07.15-én a szálloda kérte a fogyasztót, hogy adja meg a bankszámlaszámot, hogy visszautalják a szállásdíj előleget. A vállalkozás többször kért elnézést és tájékoztatta a

fogyasztót, hogy visszakapja az előleget. 2020.10.06-án a fogyasztó férje írt levelet a szálloda igazgatójának, mire kaptak egy választ, hogy dolgoznak a visszautalásokon.

Aztán mivel a fogyasztó nem kapta meg az összeget békéltető testületi eljárást indított és módosított kérelmében kérte a 61.445,-Ft visszautalását. A vállalkozás érdemi válasziratában azt állította, hogy a fogyasztó ún. virtuális kártyájára a Booking-on keresztül megérkezett a pénz.

6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek

A felek szerződéses jogviszonyára vonatkozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet – azaz Korm.rendelet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.-azaz a Ptk.- rendelkezéseit.

A Korm.rendelet 1. § (1): E rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni.

A Korm.rendelet 4. § - a szerint : E rendelet alkalmazásában:

10. *távollévők között kötött szerződés*: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

A Ptk. 6:26. § [*Tartozáselismerés*]

Ha a kötelezett a tartozását elismeri, a tartozás jogcíme nem változik meg, de a tartozását elismerő kötelezettet terheli annak bizonyítása, hogy tartozása az elismerő jognyilatkozat megtételének időpontjában nem vagy alacsonyabb összegben állt fenn, bírósági eljárásban nem érvényesíthető követelésen vagy érvénytelen szerződésen alapult.

A Ptk. 6:42. § [*Fizetés*]

(1) Pénztartozást pénz tulajdonjogának a jogosult részére való átruházása vagy a jogosult fizetési számlájára való befizetés vagy átutalás útján lehet teljesíteni.

(2) A pénztartozás készpénzfizetés esetén a pénz átvételének időpontjában, egyéb esetben abban az időpontban válik teljesítetté, amikor a pénzt a jogosult fizetési számláján a jogosult számlavezető bankja jóváírta vagy azt jóvá kellett volna írnia.

(3) Ezeket a rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni minden egyéb, pénz átadására irányuló kötelezettség teljesítésére is

A Ptk. 6:63. § [*A szerződés létrejötte és tartalma*]

(1) A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.

A Ptk. 6:77. § [*Általános szerződési feltétel*]

(1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

A Ptk. 6:78. § [*Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává válása*]

(1) Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

A Ptk. 6:179. § [*A teljesítés lehetetlenné válása*]

(1) Ha a teljesítés lehetetlenné vált, a szerződés megszűnik.

(2) A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél késedelem nélkül köteles erről a másik felet értesíteni. Az értesítés elmulasztásából eredő kárt a mulasztó fél köteles megtéríteni.

A Ptk. 6:180. § [*Felelősség a lehetetlenné válásért*]

(1) Ha a teljesítés lehetetlenné válásáért egyik fél sem felelős, a szerződés megszűnésének időpontját megelőzően nyújtott szolgáltatás pénzbeni ellenértékét meg kell téríteni. Ha a már

teljesített pénzbeli szolgáltatásnak megfelelő ellenszolgáltatást a másik fél nem teljesítette, a pénzbeli szolgáltatás visszajár.

(2) Ha a teljesítés lehetetlenné válásáért az egyik fél felelős, a másik fél szabadul a szerződésből eredő teljesítési kötelezettsége alól, és a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését követelheti.

(3) Ha a teljesítés lehetetlenné válásáért mindkét fél felelős, a szerződés megszűnik, és a felek a lehetetlenné válásból eredő károkat a közrehatás arányában követelhetik egymástól.

7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások

Az eljáró testületi tag megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el.

A fogyasztó igazolta, hogy kifizette a www.booking.com oldalon történő megrendelésekor a szállásdíj teljes összegét a Booking oldal közvetítésével az Utazási Szolgáltató, tehát a vállalkozás részére. A fogyasztó a Booking.com oldalon történő megrendelésével elfogadta az Általános Szerződési Feltételeit a weboldalnak. A felek közötti levelezésből kiderül, hogy a szerződés teljesítésének időpontját a covid járvány miatt közösen módosították, majd a vállalkozás nem tudta teljesíteni azt a módosított időpontban sem, így a felek között a szerződés lehetetlenült. Ebben az esetben a felek egymással pénzügyileg el kell, hogy számoljanak. A fogyasztó több felszólító levelet írt a vállalkozásnak, melyre adott válaszában a vállalkozás elismerte a tartozását és kérte a fogyasztót, hogy az átutaláshoz adja meg a bankszámlaszámát. Ennek ellenére a fogyasztó nem kapta vissza az Utazási Szolgáltatótól a szállásdíj összegét. A vállalkozás válasziratában arra hivatkozott, hogy ő a Booking.com részére OTP bankon keresztül visszautalta az összeget, erre egy nem banki részletezőt is csatolt. Azonban a fogyasztó erről semmilyen értesítést nem kapott a Booking.com oldaltól, de az eljáró testületi tag szerint nem is kaphatott, mert a Booking.com ebben az utazási szolgáltatás megrendelésében csak közvetítő szerepet játszott és az ÁSZF-jének 5. pontja alapján banki utalásnál az Utazási Szolgáltató kapja meg a szállásdíj összegét.

A Booking.com weboldal Általános Szerződési Feltételei szerint: 5. Hitelkártya és banki átutalás - „Amennyiben van rá mód, bizonyos Utazási Szolgáltatók lehetővé teszik, hogy Ön a foglalás költségeinek egy részét vagy egészét (ahogy az Utazási Szolgáltató fizetési szabályzata meghatározza) a foglalás során, közvetlenül az Utazási Szolgáltató felé fizesse ki valamely biztonságos online fizetési opció igénybevételével (amennyiben az Ön bankja támogatja azokat). Bizonyos termékek vagy szolgáltatások esetén a Booking.com a termék vagy a szolgáltatás fizetését egy, az Utazási Szolgáltató által kiválasztott fizetésfeldolgozó cég (harmadik fél) segítségével intézi (maga a Booking.com soha nem lesz ilyen esetekben a pénzügyi felelősséget vállaló fél (merchant of record)). Ebben az esetben a fizetendő összeg egy harmadik fizetésfeldolgozó fél biztonságos rendszerén keresztül kerül átutalásra, az Ön hitel-/bankkártyájáról vagy bankszámlájáról közvetlenül az Utazási Szolgáltató bankszámlájára. Felhívjuk a figyelmet, hogy bizonyos (nem visszatérítendő) árak vagy különleges ajánlatok kiválasztása esetén a foglalási folyamat során az Utazási Szolgáltató előzetes átutalással (amennyiben ez támogatott fizetési mód) vagy hitelkártyával történő fizetést igényelhet. Utazásfoglaláskor az Utazási Szolgáltató előzetesen ellenőrizheti vagy megterhelheti hitelkártyáját (néhány esetben visszatérítési lehetőség nélkül). Kérjük, hogy még a foglalás befejezése előtt gondosan ellenőrizze a termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó esetleges különleges (foglalási) feltételeket. A Booking.com nem tehető felelőssé olyan terhelésekért, amelyeket az Utazási Szolgáltató hajtott végre (legyenek azok akár jogosak, (véltetően) jogtalanok vagy hibásak); valamint az Utazási Szolgáltató által végrehajtott jogos hitelkártya-terhelések után ezek az összegek nem igényelhetők vissza a Booking.comtól, sem részben, sem

egészben (ide tartoznak többek között az előre fizetendő árak, a távolmaradásért felszámított díjak, illetve a díjköteles lemondásért felszámított összegek)."

Mindezek figyelembevételével a fogyasztó visszatérítési igénye jogos és megalapozott.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

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 említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, 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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2021. július 21.

Kapják:

- 1. Fogyasztó
- 2. Vállalkozás
- 3. Irattár