

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/ 01081 / 2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Challenge Hungary Utazási Iroda** (1064 Budapest, Izabella utca 78. fsz.2.) 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 77.600,-Ft azaz Hetvenhétezer-hatszáz 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 2019.12.13. napján befizetett egy 4 napos barcelonai utazásra, ahová a párjával ment volna. Ekkor fizetett be 159.900,-Ft összeget. Az utazás 2020. március utolsó napjaiban lett volna, azonban a koronavírus miatt ez megghiúsult. Vállalkozás felajánlotta alternatívaként a 2020.11-14. időpontot, amit fogyasztó elfogadott és erre további 41eFt összeget kellett befizetnie az átfoglalás miatt (2020. márciusi repülőjegyek elvesztek). Fogyasztó kért fix ülőhelyet is és ezért további 16eFt-ot kellett fizetnie. Így összesen 216.900,-Ft-ot fizetett meg fogyasztó vállalkozásnak. Végül az utazás nem valósult meg, vállalkozástól fogyasztó ezért kérte vissza a pénzét. Vállalkozás eleinte elutasította fogyasztó kérését, majd részletekben megfizetett 2020.12.29. napján 50.000,-Ft-ot, 2021.01.18-án 51.400,-Ft-ot majd 2021.02.15. napján 37.900,-Ft-ot így összesen 139.300,-Ft összeget utalt vissza vállalkozás. Erről vállalkozás számlát állított ki, amelyben tájékoztatták fogyasztót, hogy miért csak ezt az összeget fizették vissza részére. Fogyasztó álláspontja szerint a teljes összeg visszajár részére, különösen azért, mert az utazás célországát azaz Spanyolországot nem javasolt utazási célként (piros betűs) minősítették.

Fogyasztó kérte 77.600,-Ft megfizetését.

A fogyasztó kérelméhez csatolta vállalkozással folytatott levelezését, utazási szerződést, számlákat.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A meghallgatás 2021. május 28. napi időpontjáról feleket a békéltető testület elnöke Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

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, 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 fogyasztó kérelmét vitatta, ugyanakkor elismerte, hogy fogyasztó utazási szerződést kötött vele egy 2020.03.28-2020.03.31. időszakra 2 főre való utazásra 159.900,-Ft díj mellett. Ezt követően fix ülőhelyre került megfizetésre 16.000,-Ft 2019.12.17. napján. A szerződés szerint a repülőjegyek tekintetében lemondás, névcsere, módosítás nem lehetséges.

Fogyasztó 2020.03.13. napján érdeklődött a vállalkozásnál az utazás elhalasztásával kapcsolatban, majd tájékoztatta vállalkozás fogyasztót a feltételekről, amit fogyasztó elfogadott, így tudomásul vette azt hogy pénzt nem fizetnek vissza és új repülőjegyet kellett venni és ennek árát is fogyasztó fizeti. Ennek megfelelően a vállalkozás az utazást átfoglalta 2020. novemberére és fogyasztó a repülőjegyek árát megfizette – a repülőjegyek tekintetében az odaút átfoglalhatóvá vált, ezért csak a vissza utat kellett megfizetni. Az újrészvételi díj 189.825,-Ft lett, az elvesztett repülőjegyek ára 27.075,-Ft és az új repülőjegyek ára 41.000,-Ft lett.

Vállalkozás a home office miatt utóbb vette észre, hogy fogyasztó az utazást 2020. szeptemberében lemondta, ezért 2020. decemberében küldte vállalkozás fogyasztónak az elszámolást, majd visszafizetésre került 139.300,-Ft vállalkozás részére.

Vállalkozás munkatársai körében a járvány miatt volt haláleset, volt megbetegedés és ezért gyakorlatilag az ügyvezető egyedül végezte a napi feladatokat és kb. 90 csoport összesen 3500 utas ügyét egyszerre kellett intézze home office-ban. Vállalkozás valamennyi utas igényének rendezése érdekében mindent megtett.

Vállalkozás álláspontja szerint fogyasztó a részvételi díj összegét nem jól jelölte meg, az eredeti utazás átfoglalásra került a fogyasztó megkeresésére, nem ajánlottak vouchert, az új feltételeket fogyasztó elfogadta, elszámolási ajánlatukat követően fizettek fogyasztónak. Fogyasztó az átfoglalást annak tudatában kérte, hogy tudta hogy a repülőjegyek árát nem kapja vissza, a módosítással kapcsolatban továbbra is fennállt a repülőjegyek tekintetében a lemondás, módosítás vagy névcsere körében a változtatás lehetetlensége.

Vállalkozás ajánlatot tett a fogyasztónak és vállalta 8.915,-Ft megfizetését, amely megtérített összeg és részvételi díjának különbözete, amelyből a meg nem térült repülőjegyek értékét meghaladó része különbözete kerülne visszafizetésre.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson fogyasztó személyesen megjelent, vállalkozás képviselőjében Nagy Szilvia jelent meg, az eljáró tanács összetétele ellen kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést vállalkozás képviselője 2021.05.07. napján átvette.

Fogyasztó a kérelmét fenntartotta és az egyezségi ajánlatot nem fogadta el. Fogyasztó csatolta a vállalkozással folytatott levelezését.

Vállalkozás a válasziratában elaődottakat fenntartotta, egyezségi ajánlatát megemelte 25eFt összegre, azonban fogyasztó ezt sem fogadta el. Vállalkozás jelezte, hogy jelenleg nem érvényesítette, de érvényesíteni kívánja további vita esetén a költségeit, amely az átfoglalással és egy adminisztrációval járt. Hiszen a fogyasztó foglalását követően azonnal intézkedett az utazások megszervezéséről, repülőjegyeket is megvásárolta. A repülőjegyek árát nem tudta visszaszerezni, a légitársaságok nem válaszolnak részére és vállalkozás is várja azok visszafizetését. Javasolja fogyasztó részére, hogy próbálja meg a repülőjegyek visszaszerzését önállóan.

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

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó és vállalkozás 2019.12.13. napján utazási szerződést kötöttek 2020.03.28-2020.03.31. időszakra 2 főre való utazásra 159.900,-Ft díj mellett. Az utazási szerződés szerint a Barcelona városlátogatás utazásra repülővel kerül sor és a Hotel Millenni**** szállodában reggelivel lett volna a szállás. A szerződés így tartalmazza a szállást 3 éjszakára, kétágyas standard szobában, reggelis ellátást, repülőjegyet a Ryanair és Wizzair közvetlen járatával kézipoggyással és reptéri illetékkel. A repülőjegyek átfoglalása, módosítása vagy névcseréje a szerződés szerint nem lehetséges.

Az utazási szerződés a Ptk. és a 472/2017 Korm.r. ill. 213/1996 Korm.r. szabályai alkalmazandóak valamint a vállalkozás Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF).

ÁSZF jelen eljárásban nem került becsatolásra egyik fél részéről sem és egyik fél sem hivatkozott az ÁSZF szabályaira a vita során.

Fogyasztó a vállalkozás által is elismerten megfizette az utazási szerződés díját azaz 159.900,-Ft-ot, majd később 16.000,-Ft összeget fizetett meg fogyasztó fix helydíjra.

Fogyasztó kérelme és a csatolt levelezés alapján a fogyasztó folyamatosan érdeklődött és vállalkozás rendszeresen válaszolt a kérdéseire. Majd 2020.03.13. napján fogyasztó a járványhelyzet miatt érdeklődött az utazással kapcsolatban és jelezte vállalkozás részére, hogy Spanyolországot nem ajánlott országgént jelölték meg. A levelezés alapján fogyasztó és vállalkozás a korábbi szerződésüket módosították és a vállalkozás által megküldött és kérelméhez csatolt utazási szerződést kötötték meg 2020.03.31. napján, amely utazási szerződés teljes díja 216.900,-Ft azzal, hogy előlegként került feltüntetésre 175.900,-Ft. Az utazási szerződés feltételei a korábbi szerződéssel azonosak, ahogy a tartalom is azzal, hogy az utazás időpontjaként 2020.11.11-2020.11.14. napja került feltüntetésre.

Fogyasztó a vállalkozás által is elismerten megfizetett további 41.000,-Ft összeget vállalkozásnak és így az utazási szerződés alapján megfizetésre került összesen 216.900,-Ft.

Fogyasztó az utazást 2020.10.01. napján lemondta és kérte vissza a befizetett összeget. Vállalkozás eleinte elutasította fogyasztó kérését, majd részletekben megfizetett 2020.12.29. napján 50.000,-Ft-ot, 2021.01.18-án 51.400,-Ft-ot majd 2021.02.15. napján 37.900,-Ft-ot így összesen 139.300,-Ft összeget utalt vissza vállalkozás. Erről vállalkozás számlát állított ki,

amelyben tájékoztatták fogyasztót, hogy miért csak ezt az összeget fizették vissza részére. E szerint vállalkozás álláspontja szerint azért csak ez az összeg jár vissza, mert a repülőjegyek ára nem jár vissza ill. elveszett. Vállalkozás álláspontja szerint az utazási szerződés díja: 189.825,-Ft, az elveszett repülőjegyek ára 27.075,-Ft és az új repülőjegyek ára 41.000,-Ft volt. Ennek megfelelően a korábbi visszafizetés miatt felajánlott még 9.000,-Ft összeget.

Fogyasztó álláspontja szerint lehetetlenülés következett be, mivel nem tudott elutazni.

Fogyasztó kérte a teljes utazási szerződés díja visszafizetését azaz a már megfizetett díjak beszámításával összesen 77.600,-Ft összeget .

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

6:254. § [Utazási szerződés] szerint

(1) Utazási szerződés alapján a vállalkozó utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, továbbá kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, a megrendelő a szolgáltatások átvételére és díj fizetésére köteles.

(2) A díjengedmény, illetve a kártérítési igény elévülése szempontjából a fogyasztónak nem minősülő megrendelőt is fogyasztónak kell tekinteni.

(3) A megrendelő az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel.

(4) A jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségekért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért a megrendelő és a harmadik személy egyetemlegesen állnak helyt.

(5) Semmis a szerződés olyan kikötése, amely ezen § rendelkezéseitől a megrendelő hátrányára eltér.

6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

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

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

(2) A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges. A lényegesnek minősített kérdésben való megállapodás akkor feltétele a szerződés létrejöttének, ha a fél egyértelműen kifejezésre juttatja, hogy az adott kérdésben való megállapodás hiányában a szerződést nem kívánja megkötöni.

(3) Ha a szerződés létrejött, de a felek az ellenszolgáltatás mértékét nem határozták meg egyértelműen, vagy ellenszolgáltatásként piaci árat kötöttek ki, a teljesítési helynek megfelelő piacon a teljesítési időben kialakult középárat kell megfizetni.

(4) Nem kell a feleknek megállapodniuk olyan kérdésben, amelyet jogszabály rendez.

(5) A szerződés tartalmává válik minden szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. A szerződés tartalmává válik továbbá minden, az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás, kivéve, ha annak alkalmazása a felek között - korábbi kapcsolatukra is figyelemmel - indokolatlan volna.

A Ptk. 6:86. § [A szerződés értelmezése] szerint:

(1) Az egyes szerződési feltételeket és nyilatkozatokat a szerződés egészével összhangban kell értelmezni.

(2) Ha az általános szerződési feltétel tartalma vagy a szerződés más, egyedileg meg nem tárgyalt feltételének tartalma a jognyilatkozat értelmezésére vonatkozó rendelkezések és az (1) bekezdésben foglalt szabály alkalmazásával nem állapítható meg egyértelműen, a feltétel alkalmazójával szerződő fél számára kedvezőbb értelmezést kell elfogadni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén ezt a szabályt kell alkalmazni a szerződés bármely feltételének értelmezésére.

(3) A (2) bekezdés nem alkalmazható a közérdekű kereset alapján indult eljárásban.

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.

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

6:213. § [Megszüntetés egyoldalú jognyilatkozattal]

(1) Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A szerződés felmondása esetén a szerződés megszüntetésének, elállás esetén a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja.

(2) Ha a felek az elállás jogát meghatározott pénzösszeg (bánatpénz) fizetése ellenében kikötötték, a túlzott mértékű bánatpénz összegét a bíróság a kötelezett kérelmére mérsékelheti.

(3) Ha e törvény eltérően nem rendelkezik, a tartós jogviszonyt létrehozó, határozatlan időre kötött szerződést megfelelő felmondási idő alkalmazásával bármelyik fél felmondhatja. A felmondási jog kizárása semmis.

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

szerint

10. § (1) Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel, függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatások teljesítésére ő maga vagy más utazási szolgáltató köteles.

22. § (1) Az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

21. § (1) 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. (...)

(3) Az (1) és (2) bekezdésben foglaltaktól eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, - amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítását. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

242/2020. (V. 27.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet ideje alatt az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról

1. § (1) 2020. augusztus 31. napjáig az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.) 21. § (3) és (4) bekezdése szerinti felmondás esetében az R. 21. § (5) bekezdését az e rendelet szerinti eltérésekkel kell alkalmazni, ha a szerződés felmondására a koronavírus világjárványra tekintettel került sor.

(2) Az (1) bekezdés rendelkezéseit kell alkalmazni abban az esetben is, ha a koronavírus világjárvány következtében az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződés teljesítése a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:179. § (1) bekezdése szerint lehetetlenné vált.

2. § (1) Az 1. § szerinti felmondás esetén az utazási csomag ellenértékéért befizetett előleg vagy teljes díj visszatérítése helyett az utazásszervező utalványt bocsáthat ki.

(2) Ha az utazásszervező utalványt bocsát ki, az utazó 15 napon belül nyilatkozhat az utalvány elfogadásáról.

(3) Ha az utazó a felajánlott utalványt nem fogadja el vagy nem nyilatkozik a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül, a részére a befizetett előleget, illetve díjat az R. rendelkezései szerint vissza kell utalni.

(4) Az utazót vagyoni vagy egyéb hátrány nem érheti az utalvány kiállításából adódóan és annak felhasználása során.

(5) Ha az utazó az utalványt a 3. § (1) bekezdés d) pontjában, illetve a 4. § (2) bekezdés d) pontjában meghatározott érvényességi idő alatt nem használja fel, az utazásszervező köteles részére az utalványon feltüntetett értéknek megfelelő összeget legkésőbb 14 napon belül megtéríteni.

(6) Az utazó és az utazásszervező megállapodhatnak az utalvány érvényességi idejének meghosszabbításában. Ebben az esetben az utazásszervező új utalványt állít ki.

40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet veszélyhelyzet kihirdetéséről

71/2020. (III. 27.) Korm. rendelet a kijárási korlátozásról

282/2020. (VI. 17.) Korm. rendelet a 2020. március 11-én kihirdetett veszélyhelyzet megszüntetéséről

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékekénél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat.

A fogyasztó és a vállalkozás között a Ptk. 6:254.§ szerinti utazási szerződés jött létre először 2019.12.13. napján, majd fogyasztó és vállalkozás közös megállapodása alapján ezt a szerződést módosították akként, hogy egymással új szerződést kötöttek.

Az utazási szerződésekre a Ptk. és a 472/2017 Korm.r. ill. 213/1996 Korm.r. szabályai alkalmazandók, valamint a vállalkozás Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF).

ÁSZF jelen eljárásban nem került becsatolásra egyik fél részéről sem és egyik fél sem hivatkozott az ÁSZF szabályaira.

Az utazási szerződések közül az első 2020.03.28-2020.03.31. időszakra, a második utazási szerződés 2020.11.11-2020.11.14. időszakra került megkötésre azzal, hogy mindkettő szerződés a Barcelona városlátogatás utazásra repülővel kerül sor és a Hotel Millenni**** szállodában reggelivel lett volna a szállás. A szerződés így tartalmazza a szállást 3 éjszakára, kétágyas standard szobában, reggelis ellátást, repülőjegyet kézipoggyásszal és reptéri illetékkel. A 2020.03.31. napján kötött és a korábbi utazási szerződés módosításaként kezelt utazási szerződésben az utazás teljes díjaként 216.900,-Ft került feltüntetésre azzal, hogy előlegként került feltüntetésre 175.900,-Ft. Fogyasztó ezt a díjat és további 41.000,-Ft díjat megfizetett és a felek által sem vitatottan 216.900,-Ft díjat fizetett meg vállalkozásnak.

Fogyasztó az utazási szerződést 2020.10.01. napján felmondta az utazási szerződést és kérte vissza a befizetett összeget.

A felmondás időpontjában a célország a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21.§ (3) bekezdése szerint az "utazásra nem javasolt" utazási célországok és térségek között szerepelt. A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 8.§ alapján fogyasztó az utazási szerződést bármikor felmondhatta bánatpénz fizetése mellett, ugyanakkor a 21.§ (3) bek. szerint bánatpénzt sem köteles fizetni fogyasztó.

Az időközben elrendelt kijárási tilalom miatt, a koronavírus járvány miatt és a 472/2017. (XII. 28.) alapján az utazási szerződés szerinti teljesítés lehetetlenült.

A 242/2020. (V. 27.) Korm. rendelet 1.§ (1)-(2) bek. alapján 2020. augusztus 31. napjáig a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (3) és (4) bekezdése szerinti felmondás esetében a 21. § (5) bekezdését a Korm.r. szerinti eltérésekkel kell alkalmazni, ha a szerződés felmondására a koronavírus világjárványra tekintettel került sor vagy ha a koronavírus világjárvány következtében az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződés teljesítése a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:179. § (1) bekezdése szerint lehetetlenné vált.

A Korm.r. 2. § (1) bek. szerint az 1. § szerinti felmondás esetén az utazási csomag ellenértékéként befizetett előleg vagy teljes díj visszatérítése helyett az utazásszervező utalványt bocsáthat ki. A Korm.r. 2.§ (2) bek. alapján ha az utazásszervező utalványt bocsát ki, az utazó 15 napon belül nyilatkozhat az utalvány elfogadásáról. A Korm.r. 2.§ (3) bek. alapján ha az utazó a felajánlott utalványt nem fogadja el vagy nem nyilatkozik a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül, a részére a befizetett előleget, illetve díjat az Rendelet rendelkezései szerint vissza kell utalni.

A Korm.r. szerint alkalmazandó Rendelet 21.§ (4) bek. alapján az utazásszervező vállalkozás olyan nyilatkozata esetén, amely szerint a szerződés teljesítése számára lehetetlenült, a vállalkozás a teljes befizetett díjat köteles visszafizetni fogyasztó részére. Bánatpénz vagy más jogcímén történő visszatartásra vállalkozás nem jogsult.

A Magyar Kormány (továbbiakban: Kormány) a 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelettel veszélyhelyzetet hirdetett ki és ezért különleges jogrend lépett hatályba a koronavírus járvány (COVID-19) miatt.

Fogyasztó és utastársa a járvány miatt elrendelt korlátozások miatt sem vehette igénybe a vállalkozás szolgáltatását és a repülőutazást megfelelő indok hiányában nem vehette igénybe. A vonatkozó rendeletek alapján még a repülőterre sem mehetett volna el, így gyakorlatilag fel sem tudott volna szállni a repülőre.

A Ptk. 6:179. § (1) bekezdés szerint, ha a teljesítés lehetetlenné vált, a szerződés megszűnik.

A szerződés teljesítésének lehetetlenülése a Covid-19 járvány miatt alakult ki, mely alapján a fogyasztó által megvásárolt szolgáltatás teljesítése vált lehetetlenné.

A lehetetlenülésért egyik fél sem felelős.

A teljesítés lehetetlenné válásával a szerződés megszűnt, azt nem lehet módosítani.

A feleknek a Ptk:6:180§ alapján el kell számolniuk egymással, ezért a teljes összeget vissza kell fizetnie a vállalkozásnak, mert a fogyasztó által megfizetett pénzbeli szolgáltatásnak megfelelő ellenszolgáltatást nem teljesítette.

A vállalkozás által hivatkozott ÁSZF szabályai jelen esetben nem alkalmazhatóak, mert a lehetetlenülés miatt a szerződés megszűnt.

Fizikai lehetetlenülésről akkor beszélünk, amikor a teljesítésnek az képezi az akadályát, hogy a szolgáltatás tárgya már egyáltalán nem, vagy nem a szerződésben meghatározott állapotban áll rendelkezésre.

A fizikai lehetetlenülés leggyakrabban a szolgáltatás tárgyát képező dolog megsemmisülésével valósul meg. A jogkövetkezmény levonása szempontjából jelentősége van azonban annak, hogy a lehetetlenné válás milyen típusú szolgáltatás tekintetében valósult meg. A megsemmisülés ugyanis a teljesítést csak az egyedi és zárt fajú szolgáltatások tekintetében akadályozza meg abszolút értelemben. Fajlagos szolgáltatás esetén viszont a fajta egyes egyedeinek a megsemmisülése még nem akadályozza meg a teljesítést a fajta más egyedeivel.

A jogi lehetetlenülés lényege abban jelölhető meg, hogy a kötelezett a szolgáltatás tárgyára vonatkozó jogi helyzet, jogi akadály miatt nem képes a szerződésszerű teljesítésre.

Az érdekbeli és gazdasági lehetetlenülés pedig magában foglalja akár a kötelezett vagyoni viszonyaiban, akár az őt körülvevő gazdasági környezetben bekövetkező, előre nem látható és jelentős mértékű változásokat, amelyek miatt a szerződés egyáltalán nem vagy csak aránytalan nehézséggel teljesíthető.

A bírói gyakorlat kidolgozta az érdekbeli lehetetlenülés fogalmi elemeit, fő ismérveit is. Ennek lényege, hogy a szerződéskötést követően, akár a kötelezett helyzetében, akár a piaci-gazdasági környezetben, különösen a szolgáltatás tárgyára vonatkozó ár- és értékviszonyokban olyan változások következtek be, amelyek nem voltak előre láthatóak, és amelyek következtében a szerződés teljesítése csak rendkívüli nehézséggel, vagy aránytalan áldozat árán lehetséges, amely a kötelezettől már nem várható el.

Az érdekbeli lehetetlenülés lényeges vonása, hogy a bekövetkezett változás olyan súlyú és horderejű, amely jelentősen meghaladja a szerződéskötéskor, kellő gondosság mellett előre látható gazdasági és piaci változásokat, és egyértelműen, lényegesen meghaladja a szokásos üzleti kockázat mértékét.

A teljesítés lehetetlenné válásának jogkövetkezményeként a Ptk. 6:179. § (2) bekezdése rögzíti, hogy az a szerződés megszűnését eredményezi.

A törvény e rendelkezésének a megfogalmazásából az következik, hogy a szerződés megszűnésének e generális jogkövetkezményét a lehetetlenülésnek bármelyik fél magatartására és bármilyen okra visszavezethető esete megalapozza.

Ennek az a magyarázata, hogy ha és amennyiben a szerződés megkötésével célzott szükséglet kielégítése végleg megghiúsult, akkor a kötelelem fenntartásának a továbbiakban már nincs értelme.

A szerződés megszűnése ex nunc hatályú, a felek a továbbiakban nem tartoznak egymásnak szolgáltatásokkal, míg az addig nyújtottakat a Ptk. 6:180. § rendelkezései szerint kell elszámolni.

A teljesítés lehetetlenné válása az érintett szerződés szempontjából olyan lényeges körülménynek minősül, amellyel kapcsolatban a feleket a Ptk. 6:62. §-a által meghatározott együttműködési és tájékoztatási kötelezettség terheli.

Az egyik fél magatartására sem visszavezethető, tehát **objektív lehetetlenülésről** akkor beszélünk, ha mindkét fél oldalán fennállnak a szerződésszegésért való kártérítési felelősség körében meghatározott kimentés feltételei.

Ez azt jelenti, hogy mindkét fél oldalán megállapítható, hogy a lehetetlenné válást ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy e körülményt elkerülje vagy elhárítsa.

Ebben az esetben a szerződés megszűnik és a felek között elszámolásnak van helye az addig teljesített szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Ennek keretében a korábban nyújtott szolgáltatás ellenértékét pénzben meg kell téríteni, ha pedig a már teljesített pénzbeni szolgáltatás ellenértékét a másik fél még nem teljesítette, e pénzbeni szolgáltatás visszajár.

Ebben az esetben, az előbb említett módon történő elszámolással a felek jogviszonyát rendezettnek kell tekinteni.

8. Összegzés

Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A szerződés felmondása esetén a szerződés megszüntetésének, elállás esetén a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja.

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.

Az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, - amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítását. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

Fogyasztó az utazási szerződést jogosult volt felmondani, az utazási szerződés bánatpénzt nem kötött ki, ezért a teljes összeg visszajár részére ill. később a szerződés teljesítése lehetetlenné is vált a járvány miatt elrendelt korlátozások miatt, ezért szintén visszajár a fogyasztó részére a teljes befizetett díj.

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 említetteken 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 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, 2021. május 28.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár