

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/01602/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztók kérelmére **Pokornyikné Barna Erzsébet e.v. (Retro Utazás)** (5061 Tizzasüly, Kiséri u. 13.) 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 kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül fizessen vissza a fogyasztók részére 61.300,- Ft-ot, azaz Hatvanegyezer-háromszáz forintot, ugyanarra a bankszámlára történő átutalással, amelyről a fizetés megtörtént.

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 a kérelmükben előadták, hogy 2020.03.04-én fizettek be egy egyhetes autóbuzsós, apartmanos görögországi útra a „Mai kupon” weboldalán keresztül, 2020 szeptemberére, két főre. Még 2020 márciusában lemondták az utat – családi okok miatt – e-mail-ben. A vállalkozás elfogadta a fogyasztók lemondását, 45 napos átfutási idővel. 45 nap elteltével sem történt meg a visszatérítés. 2021.03.09-én a vállalkozás – e-mail-ben – arról tájékoztatta a fogyasztókat, hogy 2021.04.09-e lesz a kifizetés dátuma. A kifizetésre továbbra sem került sor, a vállalkozás képviselője nem veszi fel a telefont. A „Mai kupon” már visszafizette a fogyasztók részére az általa visszatérítendő összeget. A fogyasztók előadják továbbá, hogy semmilyen hivatalos iratot nem kaptak a vállalkozástól az utazási szerződés megkötésére vonatkozóan. Pokornyik Valter volt az ügyintéző, aki azt mondta nekik, hogy elegendő a név és a foglalási szám bemondása. Mivel már utaztak a fogyasztók a vállalkozással, így ezt elfogadták.

A fogyasztók kérik a vállalkozástól, hogy térítse vissza részükre a lemondott út ellenértékét, azaz 64.800,- Ft-ot

A fogyasztók a kérelmükhöz csatolták a lemondás visszaigazolását, pénztárbizonylatot, valamint a vállalkozással folytatott levelezésüket.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. §-a alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2021. július 08. napjának 14:00 órai 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 a meghallgatás időpontjáig válasziratot nem küldött.

4. Meghallgatáson történtek

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a felek értesítése szabályszerű volt. A meghallgatás időpontjáról szóló értesítést a fogyasztók 2021.06.21. napján, a vállalkozás 2021.06.21. napján személyesen átvették.

A meghallgatáson a fogyasztók személyesen jelentek meg, a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A fogyasztók az egyedül eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A fogyasztók a meghallgatáson úgy módosították a kérelmüket, hogy a vállalkozással szembeni igényüket 61.300,- Ft-ra módosították. A fogyasztók ezen nyilatkozata az előadói íven rögzítésre, és a fogyasztók által aláírásra került.

A fogyasztók előadták továbbá, hogy nem kapták kézhez az utazási szerződést. A vállalkozás két alkalommal vont le 3.500,- Ft összegű ügyintézési kötbért az általuk megfizetett összegből. A kötbérrel csökkentett összeget elfogadják igényük teljesítéseként, amennyiben az visszatérítésre kerül részükre.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás jogszabályi kötelezettségének nem tett eleget, az ügyben a meghallgatás időpontjáig válasziratot nem küldött, nem együttműködő vállalkozás.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok és a fogyasztók meghallgatása alapján a rendelkező részben foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztók kérelmét.

5. Megállapított tényállás

A csatolt iratok tanúsága szerint a fogyasztók 2020.03.04. napján rendelkeztek meg a vállalkozástól – a „Mai kupon” weboldalán keresztül egy kétszemélyes görögországi autóbuszos utat 68.300,- Ft-ért. A fogyasztók 2020.03.10-én lemondták az utat, mely lemondásukat a vállalkozás elfogadta, és kötelezettséget vállalt a befizetett vételár – ügyintézési kötbérrel csökkentett összegének – visszatérítésére. A visszatérítésre nem került sor, a fogyasztók erre tekintettel fordultak békéltető testülethez a jogvita rendezése érdekében.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A jogvita eldöntése szempontjából irányadó jogszabály a 2013. évi. V. tv. (Ptk.), valamint a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről (Rendelet).

Ptk. 6:58. § [A szerződés]

A szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.

Ptk. 6:254. § [Utazási szerződés]

(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.

Ptk. 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.

A Rendelet 8. § (1) bekezdése alapján az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglaltaknak megfelelően, a szerződést bármikor felmondhatja. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben az utazó felmondása esetére bánatpénz köthető ki, melynek mértéke a részvételi díj összegét nem haladhatja meg.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztók az általuk megrendelt utazási szolgáltatás ellenértékét – a felek által nem vitatottan – megfizették a vállalkozás részére a csatolt iratok tanúsága szerint. A fogyasztók elállását a vállalkozás elfogadta, és kötelezettséget vállalt a fogyasztók által megfizetett ellenszolgáltatás – ügyintézési kötbérrel csökkentett összegének (61.300,- Ft) – visszatérítésére. A visszatérítésre nem került sor.

8. Összegzés

A fogyasztók a szerződéstől történő elállásukra tekintettel jogosulttá váltak az általuk megfizetett ellenszolgáltatás – kötbérrel csökkentett összegének – visszakövetelésére.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztók kérelmét.

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 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. §-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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti

Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére az ügy érdemére vonatkozóan a meghallgatás időpontjáig nem küldött válasziratot, és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg. Ezzel megszegte az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.

Ezért a békéltető testület a Fgytv. 36/B. § szerint jár el.

E joghely alapján: „Fgytv. 36/B §: A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”

Az Fgytv. 29. § (12) szerint: „A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

További jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

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. július 08.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irrattár