

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/02932/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztók** kérelmére a **NUR Travel Utazási Szolgáltató Kft.** (1118-Budapest, Hegyalja út 42. 1. em. 1.) és a **245. sz. Ügyvédi Iroda** (9700-Szombathely, Dózsa u. 11.) által képviselt **RUEFA Reisen Utazási Iroda Kft.** (9700-Szombathely, Király u. 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 NUR Travel Utazási Szolgáltató Kft. az írásbeli ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen vissza a fogyasztó részére 2382 Euró összeget.

A RUEFA Reisen Utazási Iroda Kft. az írásbeli ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen vissza a fogyasztó részére 4058 Euró összeget.

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 2020. január 31-én - M/2. sz. mellékletként csatolt - szám alatt foglaltak utazást a törökországi Antalya-ba (Delphin Palace Hotel), bécsi reptéren keresztül a NUR Travel Kft utazásközvetítőn keresztül (7736,-EUR + 8698,- EUR, összesen 16.434,-EUR értékben).

2020. május hónapban - a pandémia miatt, megismerve a török, illetve osztrák COVID rendelkezéseit - mivel Megbízott az utolsó pillanatig tartotta magát ahhoz, hogy az utazás megvalósulhat, holott valamennyi érintett ország COVID rendelkezései ezt kizárták (Ausztriából nem indultak repülők, Törökországban kijárási tilalom volt), Megbízók szabályszerűen elálltak az utazástól (amely utat később maga a Megbízott, mint utazásszervező is törölt). Ennek ellenére Megbízott nem volt hajlandó visszafizetni a már befizetett összeget, holott erre a vonatkozó kötelező (mind a magyar mind az EU-s) jogszabályi rendelkezések alapján köteles lett volna. Megbízott a Megbízókkal szemben kötbért érvényesített, amelynek vonatkozásában hosszas levelezést követően végül felajánlották a 2020.07.01-08.31 közötti időszakra eső utazások törlése esetére, hogy a kötbért elengedik úgy, hogy arról vouchert állítanak ki és azt beszámítják jövő nyári foglalásba. Ezt - fenntartva álláspontunkat, hogy jogilag a teljes befizetett összeg készpénzben visszajárna - kénytelenek voltunk elfogadni. így 2426 EUR visszautalásra került és 4058 EUR összértékben két voucher került kiállításra, amelyek a kapott tájékoztatás alapján 2020. november 30-ig voltak érvényesek.

Megbízott 2020. októberében több alkalommal a foglalást sürgetve biztatta Megbízókat, hogy a vouchereket 2021. évi nyári nyaralásra váltsák be, és ehhez fizessenek be további 2382 EUR

összeget, mert ha így tesznek úgy az így lefogalt út kötbér és költségmentesen lesz lemondható. Megbízók erre tekintettel elfogadták az ajánlatot, lefoglalták a 2021 -es nyári utat 13 főre, és befizették a plusz 2382 EUR összeget.

Megbízók 2021 májusában tájékoztatást kértek arról, hogy tud megvalósulni a 2021 nyarára halasztott utazásuk, majd miután Megbízottól hetekig választ nem kaptak, a Konzuli Szolgálat által közzétett COVID-információkra tekintettel május 27-én az utazást lemondták és kérték az eddig befizetett összeg visszautalását.

Megbízott 2021. máj. 31-án levelében Megbízók türelmét kérte, majd június 2-án a lemondást visszaigazolta és tájékoztatta, hogy a Ruefa utazásszervező cég engedélyezte a költségmentes törlést.

Megbízott 2021. június 10-én azonban ennek ellentmondóan csak 2382 EUR-t ismert el visszautalandó követelésként, egyben arról tájékoztatta Megbízókat, hogy (az ígért költség és kötbérmentes lemondással szemben) a többit (4058 EUR) újabb voucherben tudja visszaadni, amellyel az utasoknak még 2021. december 31-ig foglalniuk kell egy utazást utalványonként minimum 3000 EUR értékig (de amennyiben az új foglalást az utas lemondaná, semmiféle visszatérítés nem jár neki), azaz a voucherek felhasználását ismét határidőhöz és további összegek befizetéséhez kötötték, ráadásul a visszatérítés.

Megbízók 2021. július 12-e óta vannak intenzív levelezésben a helyzet rendezése érdekében. Ennek során Megbízott 2382 EUR vonatkozásában visszafizetési kötelezettségüket többször is elismerte, amely 2021. június 2-a óta (több mint 3 hónapja) nem került kifizetésre!

Megbízott azt állította, hogy a Ruefa (mint a Megbízott szerződött partnere) nem kapott visszatérítést az osztrák FTI utazásszervezőtől a 2020-ban lemondott útra tekintettel, ezzel ellentétben egy - talán véletlenül - a Megbízók részére is megküldött levél erről rendelkezik, mely a Felek közti levelezésben is megtalálható. A Felek közti levelezést az M/3. sz. mellékletként csatoltuk. A csatolt levelezés megerősíti az általunk előadottakat.

A levélváltások során Megbízott és a levelezésbe időközben bekapcsolódó Ruefa a voucherek beváltására a következőt javasolta: „Az új utazásra nem is kell mindenkinek elutaznia, elég, ha 2 ember elutazik a teljes társaságból valahová és a kifizetett kötbér összegért kapott korona vouchert, a 4058 EUR-t felhasználják”. A megegyezés érdekében ezt elfogadva a Megbízók részére kértek utazási ajánlatot az eredeti foglalásnak megfelelően, immár budapesti indulással (mivel a család kiskorú még nem oltható családtagokkal szemben ők már oltással védettnek minősültek).

A 2021. július 29-én megküldött (szintén főszezonra vonatkozó) ajánlat az eredetileg erre a két főre szóló 2704 EUR összeggel szemben 3195 EUR volt, de a helyzetre és az 1 nappal hosszabb időtartamra, illetve a bécsi helyett a budapesti indulásra tekintettel Megbízók ezt nem kifogásolták. Az ajánlatot a 2 fő utazására a fenti 3195 EUR összegben 2021. július 30-án Megbízók elfogadták.

Megbízók 2021. augusztus 2-án, 10.31-kor e-mailben kapták meg a hivatalos megrendelői ívet, Megbízott egyben kérte, hogy amint lehet, Megbízók küldjék vissza aláírva az ÁSZF-el együtt, amit Megbízók ugyanaznap du. 13.51-kor vissza is küldték. Az elfogadandó ÁSZF-et Megbízott kérésére sem küldte meg magyar nyelven (még fordításban sem), csak németül.

Megbízott ezt követően 2021. aug. 3-án arról tájékoztatta Megbízókat, hogy az út ára 3310 EUR-ra emelkedett (az eredeti 2 főre szóló foglalási árhoz képest ez már 606 EUR emelkedést jelentett), illetve, hogy a korábban Megbízott által javasoltakkal szemben mégsem válthatják be a két (összesen 4058 EUR értékű) vouchert erre az útra, csak úgy, ha tudomásul veszik, hogy elveszítik a maradvány utalványérték összegét.

Opcióként felajánlotta, hogy csak az egyik utalványt váltaná be, és a különbözeti összeget levonja abból a 2382 EUR összegből, amit már 2 hónapja vissza kellett volna utalnia Megbízók részére.

A fennmaradó másik, a 2021-es nyári foglalással egyébként már beváltott voucher helyett kiállítandó újabb voucher beváltását pedig a korábban ígért „kötbér és költségmentes lemondhatóság” jegyében Megbízott egy 2021. december 31-i határidejű legalább 3000 EUR értékű (azaz újabb fizetési kötelezettséget eredményező) újabb foglaláshoz köti (ahol kiemeli újra, hogy ha ezzel nem élnek, akkor az összeg elveszik).

Adott időpontban lefolytatott árelőellenőrzés alapján a piacon lévő utazásszervezők ajánlataival összehasonlításra került a megemelt ajánlat (beleértve a szerződött partner Ruefát és az utazásszervező FTI-t is, akinek az útját elvben a Megbízott értékesítette), és a bekért azonos időszakra kapott ajánlat 2280 EUR volt (2021. augusztus 3-án), szemben a Megbízott által először írt 2704 EUR-val (2020. október), aztán 3195 EUR-val (2021. július 30.), majd 3310 EUR-val (2021. augusztus 3.). Ez erősen azt a gyanút kelti, hogy a Megbízott így próbálta meg a Megbízók által követelhető különbözeti összeget csökkenteni, illetve a kiemelten magas árréssel előnyhöz jutni.

A megemelt összegű utazási ajánlatot a fentiek miatt Megbízók visszautasították és minthogy a vitás kérdés közvetlen tisztázása nem vezetett eredményre, a további tárgyalásokat az időhúzás, a Megbízott rosszhiszemősége és jogsértő eljárása miatt befejezték.

A Megbízott arra hivatkozik, hogy a kiadott kötbéres utalványok felhasználására vonatkozó feltételek szerint „lemondás esetén a visszafizetés a befizetés módjában és pénznemében történik”, azonban a kiadott kötbéres utalványok felhasználására vonatkozó feltételekről Megbízó tájékoztatást nem kapott, így azokat el sem fogadhatta. A Megbízott levelezése során továbbá az FTI Általános Szerződési Feltételeire hivatkozott még, amelyet pedig kizárólag idegen nyelven bocsátott rendelkezésre.

Ráadásul jelen esetben nincs is kiállított érvényes voucher egy sem, mivel azok a Megbízott rábeszélésére lefoglalt 2021. nyári út 2020-ban történt foglalásakor beváltásra kerültek, így nem merül fel az a kérdés, hogy a voucher lejárhat vagy hogy az készpénzre váltható-e, mivel azok beváltásra kerültek a foglalásakor, idén pedig a foglalás a COVID helyzet miatt (a Megbízott írásbeli megerősítése alapján az FTI kivételes engedélye alapján kötbér és költségmentesen) lemondásra került ami miatt új elszámolás kezdődött, amely során a vonatkozó jogszabályok által biztosított jogukkal élve Megbízók úgy nyilatkoztak, hogy nem kívánnak semmilyen újabb vouchert elfogadni. Megbízott a 2382 EUR összegű követelést többször is elismerte (lemondás 2021. május 27-én, visszaigazolta a költségmentes törlést és hogy visszautalja az összeget június 2-án), ám ennek utalása sem történt meg a mai napig. Először a cég reorganizációjára hivatkozott, majd a megegyezéshez kötötte a kifizetést, de a reorganizáció a fogyasztót álláspontunk szerint ebben a formában nem érintheti, emiatt több mint 3 hónapos fizetési késedelem nem tolerálható, az elismert követelés nem teljesítése pedig -rosszhiszeműségének alátámasztása mellett még jogellenes is.

A fentiekén túlmenően álláspontunk szerint a fenti összeg mellett további 4058 EUR (a korábban beváltott voucherek értéke) (azaz összesen 6440 EUR) járna vissza Megbízók részére..

Megbízók szabályszerű felmondását, és jogos megtérítési igényét a hatályos jogszabályok is alátámasztják. Az EU 2015/2302 irányelvének 12. cikkére hivatkozik.

Magyarország a fentieket implementálta az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Kormány rendelettel.

A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (3) bekezdése értelmében „az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bánatpénzfizetése 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 szerintifelmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet."

A fenti jogszabályokban szereplő feltételek teljesültek. Megbízók, mint utazók a hatályos jogszabályok által biztosított lehetőséggel élve felmondták az utazási szerződést és e jogszabályok alapján az általuk befizetett teljes díj visszatérítésére jogosultak.

Álláspontunk szerint ezek mellett a Megbízott NUR Travel (és a Ruefa) eljárása jogsértő, és a felek levelezéséből is nyilvánvalóan igazoltan alkalmazott gyakorlat általánosságban is a fogyasztói érdekek sérelmével jár.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás időpontjáról feleket az 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, 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 megküldte érdemi válaszirátát, melyben előadta alávetési nyilatkozatot nem tesz és nem fogadja el magára nézve kötelező erőjűnek békéltető testület határozatát.

A RUEFA REISEN Utazási iroda Kft. érdemi válaszirátában előadta, hogy kizárólag utazás közvetítéssel foglalkozik, jogosult az FTI utazási iroda útjainak értékesítésére is, a N-U-R Travel Kft. szerződéses jogviszonyban áll a RUEFA REISEN Kft.-vel, ennek keretében kötött szerződést a fogyasztóval.

A COVID-19 világjárvány miatti korlátozásokra tekintettel tájékoztatta utasait, hogy útjaikat ne mondják le, mert lemondás esetén a külföldi utazási irodák kötbér igényükkel várhatóan élni fognak, amennyiben azonban az út a világjárvány miatt elmarad, ezért az utat a külföldi utazás szervező mondja le, az utasok számára a teljes díjat vissza fogják téríteni.

A külföldi irodák jellemzően az utak indulása előtt 10-14 nappal értesítették az utasokat, hogy a világjárvány miatt a megrendelt szolgáltatást nem tudják teljesíteni.

Sajnos a panaszos és családja az utat lemondta, ezért élt velük szemben kötbér igényel az FTI. Egyeztetések után a felek (utasok és ügyfelem közvetítésével az FTI) megállapodtak abban, hogy a kötbér összegére vonatkozóan (4.058.-Euro) az FTI az utasok részére vouchert állít ki, azt az utasok „leutazhatják”, ezt a panaszos el is fogadta.

Az utasok a vouchert egy 2021 évre vonatkozó útba beszámolták, azonban ezt az utat is lemondták a koronavírus járványra hivatkozva.

A lemondás és az utazás időpontjában erre okok nem volt, a megrendelt szolgáltatásokat, így a megrendelt utat is tudta teljesíteni az FTI.

A lemondás az utasok részére költségmentes volt, ez azonban nem jelenthette azt, hogy a vouchert készpénzre válthatják, a panaszos célja lényegében erre irányul.

A 4.058.-Euro összegű vouchert az FTI-vel való megállapodásunk alapján a panaszos továbbra is felhasználhatja az FTI-nél, amennyiben az utat 2022.március 31-ig megrendeli, a megrendelés akár belföldi, FTI szervezésű szolgáltatásra is vonatkozhat.

Az utasok bécsi, ausztriai indulású utat választottak, a repülőtérig saját szervezésben kellett volna eljutniuk, így esetükben nincs jelentősége annak, hogy a Magyar Külügyminisztérium 2021. nyarán Törökországot hogyan sorolta be.

Az utazás időpontjában Bécs és Törökország között az utasforgalom zavartalan volt.

A panaszos 4.058.-Eurót meghaladó követeléséről nyilatkozni nem tud, az ezt meghaladó összeget a N-U-R Travelnek visszafizette.

Mellékelten megküldte az FTI-vel és az N-U-R Travellel való elszámolások bizonylatait, melyek bizonyítják, hogy a panaszos által befizetett, általa követelt díjak nincsenek ügyfelemnél.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson megjelent a vállalkozás jogi képviselője és a fogyasztók jogi képviselője.

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 feleket, 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.

Fogyasztó jogi képviselője nyilatkozott, hogy kérelmét fenntartja szabályszerűen felmondták az utat a kormányrendeletnek megfelelően, ennek ellenére nem fizették vissza a pénzt, ezért mentek bele a voucherbe.

Vállalkozás jogi képviselője előadja, hogy a második utazással el tudtak volna utazni.

Fogyasztó előadta, hogy folyton emelték az árat, téves tájékoztatást kaptunk, de hangsúlyozza, hogy szabályszerűen felmondták az utat.

Fgytv.30.§ (1) bek. alapján eljáró tanács elnöke a jogvita békés rendezése érdekében kérdezi a vállalkozást, hogy van-e egyezségi ajánlata.

Vállalkozás jogi képviselője előadta, hogy nem kíván egyezségi ajánlatot tenni.

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 és a vállalkozások egymással 2020.01.30-án utazási szerződést kötöttek.

A szerződés alapján az utazásszervező a RUEFA REISEN Utazási Iroda Kft.

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztók kérelme megalapozott.

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.

Eljáró Tanács megállapította, hogy a szerződés alapján az utazás szervezője a RUEFA REISEN Utazási Iroda Kft.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 22. § (1) bekezdés szerint az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért **az utazásszervező felel, akkor is**, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (4) bekezdés b) pont szerint az utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és **köteles visszafizetni az utazónak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat**, ha az utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utazót a szerződés felmondásáról.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (5) bekezdés szerint az utazásszervező az (1) és (2) bekezdés alkalmazása esetén megtéríti az utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj bánatpénzzel csökkentett értékét, a (3) és (4) bekezdés alkalmazása esetén pedig **az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat**.

Az utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő **14 napon belül** kell teljesíteni.

A jogszabályi rendelkezés célja pontosan az, hogy a fogyasztó a vállalkozással szerződött utazási csomagra, mely számos elemből áll, de a fogyasztónak nem kell külön-külön minden elemre leszerződnie a szolgáltatókkal, azt a vállalkozásnak kell biztosítania.

A fogyasztó a csatolt bizonyítékok alapján **2020.május 31-én írásban felmondta** az utazási szerződést a Covid járvány miatt és kijelentette, hogy **nem kívánja az utalványokat elfogadni**.

A veszélyhelyzet ideje alatt az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról szóló 242/2020. (V. 27.) Korm. Rendelet 1. § (1) bekezdés szerint 2020. augusztus 31. napjáig az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyületesre 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.**

A veszélyhelyzet ideje alatt az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról szóló 242/2020. (V. 27.) Korm. Rendelet 1. § (2) bekezdés szerint 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.**

A veszélyhelyzet ideje alatt az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról szóló 242/2020. (V. 27.) Korm. Rendelet 2. § (1) bekezdés szerint az 1. § szerinti felmondás esetén az utazási csomag ellenértékeként befizetett előleg vagy teljes díj visszatérítése helyett az utazásszervező utalványt bocsáthat ki.

A veszélyhelyzet ideje alatt az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekre alkalmazandó különös szabályokról szóló 242/2020. (V. 27.) Korm. Rendelet 2. § (3) bekezdés szerint **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.**

8. Összegzés

A fogyasztó jogszerűen a koronavírus járvány miatt mondta fel az utazási szerződést a felajánlott utalványt nem fogadta el, így a vállalkozásnak a 242/2020. (V. 27.) Korm. Rendelet 2. § (3) bekezdése alapján a fogyasztó részére vissza kell fizetnie bánatpénz alkalmazása nélkül a teljes befizetett összeget.

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, 2021.12.13.

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

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