

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefon:488-2131

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/01792/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Get Closer Concerts Kft.** (1132 Budapest, Visegrádi utca 12. II/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 ajánlás kézbesítését követő 15 (tizenöt) napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére a koncertjegyek 23.800,-Ft, azaz Huszonháromezer-nyolcszáz forint összegű vételárát.

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 Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy a vállalkozás szervezésében meghirdetésre került egy „Dean Brown Groove Warriors feat. Victor Wooten 2022 – 2” koncert 2022.04.06-i dátummal, amire vásárolt 2 jegyet összesen 23.800,-Ft értékben. A vállalkozás 2022.03.30-án jelezte, hogy a koncert elmarad és adja meg a számlaszámát, amire visszautalják a jegyek árát. A fogyasztó 2022.04.01-jén válasz e-mailben megküldte a vállalkozásnak a számlaszámát. Az összeg a mai napig nem került megtérítésre, a vállalkozás nem elérhető, vagy ha épp igen, akkor sem tűnik úgy, hogy valós hajlandóságot mutatna az összeg jövőbeni megtérítésére. Miután az összeg nem került megtérítésre az első e-mail után, valamint nem kapott semmilyen további tájékoztatást a vállalkozástól, elkezdte keresni őket e-mailben (telefonszám nem lelhető fel sehol), majd miután többszöri e-mailjére sem kapott választ, így április 13-án írt a Facebook oldalukra egy posztot, hogy tud-e valaki telefonos elérhetőséget hozzájuk, mivel a jelek szerint e-mailben nem lépnek vele kapcsolatba, hogy visszafizessék a jegy árát. A poszt törölve lett, de legalább Facebook Messengeren kapott egy üzenetet tőlük, hogy „nem értik a türelmetlenségét” és „ezzel csak azt éri el, hogy a sor végére kerül”. Látszólag megegyeztek, hogy 30 napon belül visszafizetik az összeget, ami nem történt meg, ezért újabb e-maileket írt, válasz nélkül. Messengeren is igyekezett elérni őket, felajánlotta a koncertjegy cserét is, de arra sem reagáltak. Végül elfogyott a maradék türelme is, mivel a vállalkozás – véleménye szerint – nem mutat valós hajlandóságot arra, hogy ténylegesen visszafizesse a jegyek árát. A fogyasztó kéri a 23.800,-Ft vételár visszafizetését a döntéstől számított 8 napon belül.

A fogyasztó a kérelméhez másolatban csatolt számlát, koncertjegyeket, Általános Szerződési Feltételeket, Facebook Messenger üzeneteket és e-mail levelezést.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a feleket a meghallgatás 2022.07.19 napjának 14:00 órai időpontjáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”) 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felszólította a vállalkozást, 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 bírsághiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratában előadta, hogy jelenleg nincs olyan érvényes jogszabály, amely meghatározza a visszafizetés határidejét. Tényként kezeli, hogy a jegyvásárlók pénze nem náluk van, hanem részben az államnál 27% ÁFA formájában, részben pedig a fellépőknél, akiket már kifizettek. A vállalkozás képviselője kijelentette, hogy a „tárgyláson” nem áll módjában megjelenni, mivel külföldön tartózkodik az adott időszakban.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent, a vállalkozás azonban – a válasziratban már jelzettek szerint – nem képviseltette magát.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a meghallgatásra a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, a NISZ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás letöltési igazolása szerint a meghívó 2022.06.28. napján a vállalkozás részéről átvételre került, továbbá válasziratot is küldött.

Az Fgytv. 31. § (2) bekezdése szerint, ha *„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.”*

A jelen ügyben a testület a fogyasztó kérelmére háromtagú tanácsban járt el. A felek az eljáró tanács tagjaival szemben sem írásban, sem a meghallgatáson kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A fogyasztó részére átadásra került a vállalkozás válasziratának másolata, amelynek átvételét a fogyasztó a válaszirat aktában maradó példányán aláírásával igazolta.

Az eljáró tanács elnöke ismertette az eljárás menetét, a fogyasztó kérelmét és a vállalkozás válasziratát.

A fogyasztó fenntartotta a kérelmében foglaltakat.

Az eljáró tanács az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

5. Megállapított tényállás

A vállalkozás szervezésében meghirdetésre került egy „Dean Brown Groove Warriors feat. Victor Wooten 2022 – 2” koncert 2022.04.06-ára 21:30 órai kezdési időponttal, amire a fogyasztó 2022.03.13. napján vásárolt 2 jegyet összesen 23.800,-Ft értékben. Az összeg online bankkártyával került kiegyenlítésre.

A jegyek a MomKult-ban (1124 Budapest, Csörsz utca 18.) a földszint helyre szóltak. A vállalkozás 2022.03.30-án jelezte, hogy a koncert egyeztetési okokból elmarad és felajánlotta, hogy aki a

zenekar 2022.04.06. napján 19:00 órakor kezdődő koncertjére szeretne jegyet venni, annak a weboldalukon felhasználható kuponra váltják be a jegyét. Aki viszont nem kíván ezzel élni, annak visszaváltják a jegyét, ehhez pedig a számlaszámot kellett megadni. A fogyasztó 2022.04.01-jén e-mailben jelezte, hogy a visszaváltás lehetőségével szeretne élni és megküldte a számlaszámát. A vállalkozás képviselője Facebook Messenger üzenetben arról tájékoztatta a fogyasztót, arra törekszenek, hogy 30 napon belül mindenki visszakapja a jegye árát. A vállalkozás a meghallgatás időpontjáig nem tett eleget a visszafizetési kötelezettségének.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) a következőket mondja ki:

1:3. § [A jóhiszeműség és tisztesség elve]

(1) A jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően kötelesek eljárni.

(2) A jóhiszeműség és tisztesség követelményét sérti az is, akinek joggyakorlása szemben áll olyan korábbi magatartásával, amelyben a másik fél okkal bízhatott.

1:4. § [Az elvárható magatartás elve. Felróhatóság]

(1) Ha e törvény eltérő követelményt nem támaszt, a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

(2) Felróható magatartására előnyök szerzése végett senki nem hivatkozhat.

(3) A másik fél felróható magatartására hivatkozhat az is, aki maga felróhatóan járt el.

1:5. § [A joggal való visszaélés tilalma]

(1) A törvény tiltja a joggal való visszaélést.

6:62. § [Együtműködési és tájékoztatási kötelezettség]

(1) A felek kötelesek a szerződéskötési tárgyalások alatt, a szerződés megkötésénél, fennállása alatt és megszüntetése során együttműködni és tájékoztatni egymást a szerződést érintő lényeges körülményekről.

6:179. § [A teljesítés lehetlenné válása]

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

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

6:180. § [Felelősség a lehetlenné válásért]

(1) Ha a teljesítés lehetlenné 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.

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

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó a szolgáltatás megrendelésével egyidejűleg megfizette a vállalkozás részére a koncertjegyek vételárát (23.800,- Ft), amit számla is igazol.

A koncertet 2022.04.06-án 21:30 órai kezdési időponttal tartották volna, azonban az „egyeztetési okokból” elmaradt.

A vállalkozás felajánlotta, hogy aki a zenekar 2022.04.06. napján 19:00 órakor kezdődő koncertjére nem szeretne jegyet venni, annak visszaváltják a jegyét, amihez meg kellett adnia a számlaszámát.

A fentiek alapján az eljáró tanács megállapította, hogy a 2022.04.06. napján 21:30 órai kezdési időponttal meghirdetett koncert elmaradásával a teljesítés lehetetlenné vált, így tehát a felek közötti szerződés megszűnt.

Az eljárás során nem derült fény arra, hogy mi volt a koncert elmaradásának valódi oka, volt-e abban szerepe és felelőssége a vállalkozásnak. Az azonban biztosan tudható, hogy a koncert nem a fogyasztó felelősségi körébe tartozó ok miatt maradt el.

Így az eljáró tanács úgy tekinti, hogy a koncert elmaradásáért egyik fél sem felelős. Ez esetben a Ptk. 6:180. § (1) bekezdése szerint a teljesített pénzbeli szolgáltatás visszajár, a vállalkozásnak tehát vissza kell térítenie a fogyasztó részére a koncertjegyek vételárát.

A visszafizetés időpontja olyan lényeges körülménynek minősül, amellyel kapcsolatban a vállalkozást a Ptk. 6:62. § (1) bekezdése által meghatározott együttműködési és tájékoztatási kötelezettség terheli. A vállalkozás képviselője a Facebook Messenger üzenetben kijelentette, hogy „törekszünk arra, hogy 30 napon belül mindenki visszakapja a jegy árát.”

A fogyasztó a fenti üzenetben joggal bízhatott, de az eltelt több mint 3 hónap alatt sem történt meg a visszafizetés.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás hozzáállása („nincs olyan jogszabály, amely meghatározza a visszafizetés határidejét”) joggal való visszaélést valósít meg, amit a törvény tilt. Ezen felül a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően kötelesek eljárni, aminek a vállalkozás magatartása nem felel meg.

Az eljáró tanács tájékoztatja a vállalkozást, hogy a pénzügyi problémái a jelen ügy szempontjából nem relevánsak, hivatkozási alapot nem képezhetnek.

Végezetül az eljáró tanács a kérelemben foglaltak alapján pedig a fogyasztót tájékoztatja arról, hogy gyakorlata szerint az ajánlásban foglaltak teljesítésére – az Fgytv. 33. § (4) bekezdésében foglaltak analógiájára – a kézbesítést követő naptól számított tizenöt napos határidőt szab.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta és a vállalkozás felé a rendelkező részbe foglalt ajánlást tette.

9. Záró rendelkezések

Az Fgytv. 32. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében „ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.”

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a fél azonban 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 Fővárosi 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. § (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.

Fgytv. 34. § (1) bekezdése kimondja, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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 (1) bekezdéstől eltérve, az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha az Fgytv. 34. § (2) bekezdése szerint annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.

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 hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2022. július 19.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár