

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefon: 06/1/488-2131

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**BBT/03011/2022**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére **Pokornyikné Barna Erzsébet egyéni vállalkozóval** (5061 Tizsasüly, Kiséri út 13.) szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

## A J Á N L Á S T

teszi:

**A vállalkozó az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére a befizetett 152.000,-Ft, azaz Százötvenkétezer forint összeget a fogyasztónak az OTP-nél vezetett bankszámlájára történő átutalással.**

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 terjeszhető elő.

## INDOKOLÁS

### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében egy kétszer is meghiúsult utazás ügyében fordult a békéltető testülethez. Mindkét esetben a vállalkozó utazási irodája mondta vissza az utat.

Először 2021.08.20-án mentek volna Görögországba, Evia szigetén Pefkibe. Az út 152.000,-Ft-ba került, amihez felhasználták a fia 2020-ban visszamondott útjának díját (98.800,-Ft), amelyet kipótoltak 53.200,-Ft-tal. Sajnos a sziget azon a nyáron leégett. Az utazási iroda felajánlott több lehetőséget, köztük a készpénzes visszatérítést is. A fogyasztó ezt választotta, azonban kérésére azóta sem jött válasz. Akkor még nem gyanakodtak, mivel korábban a fogyasztó már utazott velük és akkor semmi probléma nem volt. Gondolták, mivel nem utalták a pénzt, leutazzák jövőre. Ezt le is tisztázták az irodával.

2022.06.03-án mentek volna a görögországi Olympic Beach-re, azonban létszámhiány miatt ezt az utat is lemondák.

Azóta a fogyasztó többször írt az utazási irodának, azonban semmi válasz nem érkezett. Telefonon is próbálkozott, azt azonban nem vették fel. Egyetlen egyszer kapott választ az ügyfélszolgálattól, amikor megemlítette, hogy a fogyasztóvédelemhez fog fordulni. A válasz 2022.07.08-án annyi volt: „Ügyintézés folyamatban”.

A fogyasztó a befizetett 152.000,-Ft összeget szeretné visszakapni.

A fogyasztó a kérelméhez másolatban csatolt közösségi engedélyt, Általános Szerződési Feltételeket, megrendeléseket és visszaigazolásokat, járattörlelési értesítéseket, továbbá levelezést.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a feleket a meghallgatás 2022.11.16. napjának 15:00 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 bírságszabásra kerül sor.

### **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozó a meghallgatás időpontjáig nem küldött válasziratot.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen vett részt, a vállalkozó azonban nem jelent meg.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozó részére külön-külön mind a meghívó, mind pedig a kérelem postai úton megküldésre került. A Magyar Posta kézbesítési igazolása szerint a küldeményeket a vállalkozó 2022.10.26. és 2022.10.27. napján átvette. A vállalkozó ezen felül a 2022.10.24. napján e-mailben megküldött levélben is kapott tájékoztatást.

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 fogyasztó kérelme alapján a jelen ügyben a testület háromtagú tanácsban járt el. A fogyasztó a tanács összetételében történt változással, illetve az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Ezt követően az eljáró tanács elnöke ismertette az eljárás menetét és a fogyasztó kérelmét.

A fogyasztó a meghallgatáson is ismertette az ügy részleteit és kijelentette, hogy szeretné visszakapni a befizetett 152.000,-Ft összeget.

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

### **5. Megállapított tényállás**

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó a vállalkozó által működtetett „Retro Utazás” irodával először a 2021.08.20-29. közötti időtartamra az Evia szigetén (Görögország) fekvő Pefkibe kívánt utastársával elutazni. A fizetendő összeg 152.000,-Ft volt, amely összegbe beszámításra került a fogyasztó fia 2020-ban visszamondott útjának díja (98.800,-Ft), a különbözetként mutatkozó 53.200,-Ft-ot a fogyasztó rendezte. Az utazási iroda 2021.08.16-án e-mailben értesítette az utasokat, hogy a szigeten pusztító tűz miatt az utazás elmarad.

Az utasok 3 lehetőség közül választhattak: utazási utalványban történő visszatérítés 120%-ban, árgaranciás átfoglalás 2022. évre vagy pénzvisszatérítés. A fogyasztó a 2021.08.18. napján kelt

válaszában a befizetett összeg készpénzben történő visszatérítését kérte. A levelére nem érkezett válasz, azonban a fogyasztó és utastársa úgy döntött, hogy ha már nem kapták meg az összeget, 2022. évben leutazzák. A megrendelt út szintén Görögországba, Olympic Beach-be vezetett volna 2022.06.03-12. között, azonban létszámhiányra hivatkozással az utazási iroda ezt az utat is lemondta e-mailben 2022.05.31. napján. Az utasok ez alkalommal is 3 lehetőség közül választhattak: dátum-módosítás, utazási utalványban történő visszatérítés 120%-ban vagy pénzvisszatérítés. A fogyasztó a bankszámlaszámát 2022.06.01-jén megadva ez alkalommal is a pénzvisszatérítést választotta. A vállalkozó által üzemeltetett utazási iroda azonban a fogyasztó többszöri felszólítása ellenére sem fizette vissza a befizetett 152.000,-Ft összeget.

## 6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

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

6:58. § [A szerződés]

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

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.*

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.*

(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.*

## 7. Eljáró tanács által tett megállapítások

1./ Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó a 2021-es Pefkibe történő utazáshoz a vállalkozó által is elismerten megfizetett 152.000,-Ft-ot. Mind ez az út, mind pedig a 2022. évre Olympic Beach-re átfoglalt utazás – nem a fogyasztó felelősségi körében – meghiúsult (tűzvész miatt, illetve legkisebb létszám hiányában).

A fenti esetben a teljesített pénzbeli szolgáltatás visszajár, a vállalkozónak tehát vissza kell térítenie a fogyasztó részére a befizetett 152.000,-Ft összeget.

2./ Az eljáró tanács megállapította azt is, hogy a vállalkozó az Fgytv. szerinti együttműködési kötelezettségét megsértette. Az Fgytv. 29. § (8) és (11) bekezdései kimondják:

*„(8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított **nyolc napon belül írásban nyilatkozzon** (a továbbiakban: válaszirat) **a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit**, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) **illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait**, valamint **csatolja azokat az okiratokat** (ezek másolatát), **amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.***

*Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11)*

bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.”

„(11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében **köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára.** A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. **Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.**”

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

Az Fgytv 36/B. § -a szerint “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.”

## 8. Összegzés

Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta és a vállalkozó 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 kötelezsként 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 említettekén 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 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. § (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. november 16.

**az eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár