

---

**BBT/01974/2023**

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 írásba foglalt ajánlás kézbesítését követő 15 (tizenöt) napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére a 3 (három) darab színházjegy összesen 17.970,-Ft, azaz Tizenhétezer-kilencszázhetven 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 2022 szeptemberében ajánlott online megkeresés útján színházjegyet, melyet megrendeltek, kifizettek, a vállalkozás megküldte részükre a számlát és a jegyeket. Majd az előadás előtt pár nappal érkezett egy e-mail, hogy az előadás elmarad (azaz más időpontra kerül át, mert mint kiderült, ha elhalasztják, akkor nem kell visszatéríteniük a jegy árát). Az azóta eltelt 8 hónapban számtalanszor érdeklődtek (sajnos csak egy e-mail cím az összes elérhetőségük), hogy mikor kerül megtartásra az előadás. Mindössze egy arrogáns levelet kaptak tavaly novemberben, azóta semmilyen megkeresésre nem reagáltak. Több ismerősük is hasonló eljárásról panaszkodott nekik a vállalkozás által szerzett más programokkal kapcsolatban. Feltételezhetően ez több milliós bevételt jelentett a szervezőknek az elmúlt időszakban, amiért semmilyen ellenszolgáltatást nem nyújtott a vállalkozás. Mivel az előadásokra jegyet vásárlók nem tudnak egymásról, a közös fellépés a vállalkozással szemben nem lehetséges. Emiatt is kéri a fogyasztó, vizsgálják meg a vállalkozás működését, mert szerinte az ügy túlmutat a személyes kárukon. A fogyasztó kéri a jegyek árának visszafizetését. Az ügyértéket 17.970,-Ft-ban jelölte meg.

A fogyasztó a kérelméhez másolatban megrendelés visszaigazolást, elektronikus számlát és levelezést (e-maileket) csatolt.

#### **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki.

A meghallgatás 2023.07.05. napjának 11:00 órai időpontjáról a feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv.

25. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Ezirányú kérelmet a felek 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 továbbá a vállalkozás figyelmét az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, a békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságszabásra kerül sor.

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

A vállalkozás a meghallgatás időpontjáig nem küldött válasziratot.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a fogyasztó képviselőjében meghatalmazással igazoltan jelent meg, az eljáró tanácsot illetően kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A vállalkozás nem képviseltette magát. Az eljáró tanács megállapította, hogy a meghallgatásra a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, mert a NISZ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás letöltési igazolása szerint a meghívó 2023.06.15. napján 12:07:05 órakor a vállalkozás részéről átvételre került.

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.”*

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

A fogyasztó képviselője a meghallgatáson fenntartotta a kérelemben foglaltakat.

Az eljáró tanács – a becsatolt bizonyítékok és a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel – az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

### **5. Megállapított tényállás**

Eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó 2022.09.12. napján megrendelt a vállalkozás weboldalán keresztül 3 darab színházjegyet a Karinthy és barátai 2022 (Titán) előadásra 2022.10.28-ra. A jegyek vételárát – összesen 17.970,- Ft-ot – egyidejűleg bankkártyával kiegyenlítette és a jegyeket online megkapta. Mindezt elektronikus számla is igazolja. Az előadás azonban betegség miatt elmaradt, erről a vállalkozás a 2022.10.25-i e-mailjében tájékoztatta a fogyasztót azzal, hogy az előadás „egy új időpontra kerül át, melyről hamarosan küldünk tájékoztatást.” A fogyasztó a vállalkozásnak 2022.11.11-én küldött e-mailjében hivatkozott arra, hogy korábban már több alkalommal hiába érdeklődött az elmaradt előadás pótlásának időpontjáról, ezért ismételten kérte, hogy értesítsék az előadás újabb időpontjával kapcsolatban, mielőtt hivatalos útra tereli az ügyet. A vállalkozás még aznap e-mailben azt a választ adta, hogy „amint lesz információnk az új időpontról, azonnal tájékoztatunk mindenkit. Addig nincs miről leveleznünk.” Tekintettel arra, hogy a vállalkozás azóta sem értesítette a fogyasztót az elmaradt előadás pótlásáról, ugyanakkor a jegyek árát sem térített vissza, a fogyasztó békéltető testülethez fordult.

### **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

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

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

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

*6:35. § [A teljesítés ideje]*

*(1) A teljesítés ideje meghatározható határnap vagy határidő tűzésével. Határnap tűzése esetén a szolgáltatást ezen a napon kell teljesíteni. Határidő megjelölése esetén a szolgáltatás a meghatározott időtartamon belül bármikor teljesíthető, kivéve, ha az eset körülményeiből az következik, hogy a jogosult választhatja meg a teljesítés időpontját.*

*(2) Ha a szolgáltatás rendeltetéséből a teljesítési idő megállapítható, a szolgáltatást ebben az időpontban kell teljesíteni.*

*(3) Ha a teljesítés idejét az (1)-(2) bekezdés alapján nem lehet megállapítani, a kötelezett a teljesítés előkészítéséhez szükséges idő elteltével köteles teljesíteni.*

*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**

1./ Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó a szolgáltatás megrendelésével egyidejűleg 2022.09.12. napján megfizette a vállalkozás részére a színházjegyek vételárát (17.970,-Ft). Ezt a vállalkozás visszaigazoló e-mailje és a jegyek online megküldése, továbbá elektronikus számlája is igazolja.

Az előadást eredetileg 2022.10.28-án tartották volna, azonban az – a vállalkozás tájékoztatása szerint betegség miatt – elmaradt. A vállalkozás a 2022.10.25-i e-mailjében azt közölte a fogyasztóval, hogy „hamarosan küldünk tájékoztatást” az új időpontra vonatkozólag, azonban a meghallgatás időpontjáig ez nem történt meg.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a 2022.10.28-i előadás elmaradásával a teljesítés lehetlenné vált, így tehát a felek között a 2022.09.12-én megkötött szerződés megszűnt.

A teljesítés lehetlenné válása az érintett szerződés szempontjából olyan lényeges körülménynek minősül, amellyel kapcsolatban a feleket a Ptk. 6:62. § (1) bekezdés által meghatározott együttműködési és tájékoztatási kötelezettség terheli.

A vállalkozás tájékoztatása szerint az előadás betegség miatt maradt el, így az eljáró tanács elfogadta, hogy az előadás elmaradásáért egyik fél sem felelős. Ez esetben a Ptk. 6:180. § (1) bekezdése szerint a teljesített pénzbeni szolgáltatás visszajár, a vállalkozásnak tehát vissza kell térítenie a fogyasztó részére a jegyek vételárát.

2./ Az eljáró tanács megállapította azt is, hogy a vállalkozás 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 eljáró tanács már korábban megállapította, hogy a NISZ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás letöltési igazolása szerint a meghallgatásra szóló értesítés 2023.06.15. napján 12:07:05 órakor a vállalkozás részéről átvételre került. Ehhez képest a vállalkozás sem 8 napon belül, sem azon túl nem küldött válaszirátot. A budapesti székhelyű vállalkozásnak ezen felül a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét is biztosítania kellett volna.

Az Fgytv. 29. § (12) 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.”*

3./ Az eljáró tanács egyben tájékoztatja a fogyasztót, hogy a békéltető testületek hatásköre a fogyasztói szerződésekkel kapcsolatos jogvitákra terjed ki, a vállalkozás működésének megvizsgálására nincs jogosultságuk.

## **8. Összegzés**

Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét a vételár visszafizetésére vonatkozólag 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 említettek 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, 2023. július 05.

#### Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár