



1016 Budapest, Krisztina kert. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: +36-1-488-2131
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/ 03099 / 2023

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére Ügyvédi Iroda által képviselt **OREX Travel Kft.** (1075 Budapest, Madách Imre út 11. II/1.) vállalkozással és a **PARTNER Utazási Iroda Kft.** (1024 Budapest, Lövház utca 2-6.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Az OREX Travel Kft vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg fogyasztó részére 166.632,-Ft (Százhatvanhatezer-hatszázharminckettő forint) összeget fogyasztó bankszámlájára.

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.

A Partner Utazási Iroda Kft. vállalkozással szemben az eljárást a tanács megszünteti.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint 2023.07.19-2023.07.26 időszakra nyaralást foglaltak a SENSITÍV Premium 5* -os szállodában Ultra All Inclusive ellátással. Mindezt a Mammut Neckermann oldalán találták és az ő ügyintézésükkel az OREX szervezésében rendelték meg. A szálloda több szolgáltatása nem működött ellentétben a hirdetéssel. A 3*-os szintet érte el a szálloda a megrendelt 5*-os szinttel szemben. Koszos lelakott szálloda volt, borzalmas ételekkel, gagyi italokkal. A macska mindenképpen este az étteremben volt. A belső uszoda és a gyermekmegőrző sem működött. A 4,5 éves gyerekükkel 840.000,-Ft-ot fizettek. Kártérítést kér fogyasztó de nem a vállalkozás által felajánlott 3%-ot.

Fogyasztó kérte a 250.000,-Ft megfizetését.

A fogyasztó kérelméhez csatolta vállalkozással folytatott levelezését, megrendelés dokumentációját, fényképeket, utazási szerződést és ajánlatot, panasz 2023.07.21. Belek.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A meghallgatás 2023. 10. 13. napi időpontjáról feleket a békéltető testület elnöke Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban 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, 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

Az OREX Travel Kft. vállalkozás írásban válasziratot küldött jogi képviselője útján és az alábbi nyilatkozatot tette:

„Fogyasztó kérelme arra irányult, hogy Megbízóm térítsen vissza részükre a szolgáltatás díjából 250.000,- Forintot. Kérelme és az abban szereplő tényállítások alátámasztására az utazási szerződést, a „jogsértésről” készült jegyzőkönyveket, fényképeket és az interneten talált – számára kedvező - véleményeket túntette fel. Az OREX TRAVEL Kft álláspontja az, hogy az utazási szerződésben garantáltakat (utazás, transzfer, illetékek, étkezés, szállás) Megbízóm maradéktalanul teljesítette.

Hangsúlyozni kívánom első körben, hogy a szállodát a fogyasztó választotta! A szálloda választással kapcsolatos felelősség a fogyasztót terheli, a választott szállodával kapcsolatos véleményeket a fogyasztó a foglalást megelőzően is ellenőrizhette volna. A fogyasztók egy ötcsillagos szálloda szolgáltatásaira fizettek elő, amelynek során a SENSITIVE PREMIUM RESORT&SPA szolgáltatásait választották. Jelen szállodáról elmondható, hogy a török besorolás alapján 5 csillagot képvisel. Fontos annak tisztázása, hogy mit is jelölnek tulajdonképpen a csillagok. A csillagok értelemszerűen az adott szálloda minőségére utalnak, ugyanakkor fontos annak kiemelése, hogy nem egy nemzetközi standard szerint. A Földön jelenleg 206 – elismert – állam létezik, melyek eltérő kultúrával, szokásokkal, habitussal rendelkeznek: ezek eltérő igényekhez vezetnek, s így lehetetlen egy egységes „csillagalapú” rendszerezést kialakítani. Természetesen ez az irányvonal követhetetlen; ennek megfelelően pedig kialakultak napjainkra az úgynevezett minimumstandardok, amelyek azon alapvető követelményeket foglalják magukban, amelyeknek meg kell felelnie egy szállodának az adott szinten. Az 5 csillag eléréséhez olyan követelményeknek kell megfelelni, mint a 0-24 recepció, étterem, mini bár, széf, stb., ergo nem a „külcsíny” határozza meg a szálloda csillag besorolását, hanem annak „felszereltsége”. Fontos ugyanakkor kihangsúlyozni, hogy: • nem követelmény a felújított állapot; • nincs egységes szabvány, és ezen standardok sem kötelezőek Törökországra nézve, mivel azok a Hotelstars Union keretében születtek meg, mely egyezménynek Törökország azóta sem részese.; • még az adott „csillagszinten” sem beszélhetünk egyforma szállodákról, jelentős eltérések lehetnek azok között, köszönhetően az eltérő gazdasági, társadalmi és kulturális viszonyoknak. A csillagokon túl létezik még egy kiváló mérő a szálloda minőségére, ez pedig az ÁR. Értelemszerűen – hiába ötcsillagos mindkét hotel – nem lesz ugyanolyan minőségű a 200.000,- Ft/fő áron nyújtott szolgáltatás, mint az 1.000.000,- Ft/fő áron nyújtott szolgáltatás. A fentieken túlmenően a törökországi 5 csillag általában nem felel meg az európai 5 csillagnak, ezen információra az utazási irodák felhívják az utasok figyelmét, Megbízóm ÁSZF-je ezen körülményt tartalmazza (III. pont alatt részletesen), amelyet a panaszos aláírt az utazási szerződés megkötésekor.

A panaszos ezzel kapcsolatos kérelme alaptalan, amelyet az sem fog megalapozni, hogy a a fogyasztó döntése alapján jelen szálloda oda nem sorolható. Ugyancsak nem teszi alapossá a panaszos kérelmét az sem, hogy – panaszát alátámasztani látszó – negatív véleményeket összeválogat az internetről. Ilyen alapon a világ összes szolgáltatást nyújtója ellen – némi túlzással – lehetne indítani valamilyen eljárást; hiszen mindig lesznek olyan személyek, akiknek az adott szolgáltatás nem tudta minden

igényüket kielégíteni. Ez így van rendjén; ugyanakkor nem szabad a tényleges értékelést figyelmen kívül hagyni.¹ A hivatkozott weboldalon található értékelések túlnyomó része meg volt elégedve a szálloda szolgáltatásával, az ételekkel és magával az egész környezettel. Megbízom továbbra is sajnálja, hogy nem sikerült pozitív élményeket szereznie a panaszosnak; de be kell látni, hogy a panasz alaptalan, az egyéni preferenciákon alapszik; egy olyan szállodai szolgáltatás miatt kérte a Tisztelt Testület eljárását, amely megfelel az utazási szerződésnek, és amely megfelel és kielégíti az emberek többségének az igényeit. Az étterem és az ételek kapcsán panaszos kifogásolta a macskák jelenlétét, a rossz minőségű ételeket és azok tápanyaghiányát. Minden kultúrában jelen vannak olyan jelképek, amelyeket az adott társadalom valamelyest tisztel, feltekint rá, vagy valamilyen fontos esemény köti hozzá. Némely társadalomban ez a tisztelet – az átlag magyar ember számára – furcsa/taszító lehet; gondoljunk csak Indiára, ahol szent állatként kezelik a teheneket, ahol nem kizárt az sem, hogy torlódás alakul ki a közúton csak azért, mert egy tehen megpihent az út közepén. A tehen e magas fokú tisztelete a vallásból ered; pl. a hinduizmus a teheneket az emberiség egyik „anyjaként” tartja számon. Hasonlóan alakul Törökországban a macskák szerepe; ugyanúgy a vallás az oka - Mohamed próféta kedvenc állata – ezen állatok ilyen magas fokú imádatának. A vallás a legtöbb társadalomban a kultúra szerves része; melyet a turistáknak tiszteletben kell tartaniuk. Erre példaként Magyarországot is lehet említeni: a más kultúrát ismerő és onnan származó emberekkel szemben a magyarok is támasztanak követelményeket. Az adott ország kulturális sajátosságait minden esetben érdemes előre megismerni; hiszen sok esetben számunkra furcsa/taszító jelenségektől kímélhetjük meg magunkat; vagy akár nem ítélnék el minket olyan bűncselekmény miatt, amiről tudomásunk sem volt (pl.: Szingapúr rágógumi tilalma).

A fentiek alapján alaptalan a panasz az éttermet illetően is; a török kultúrához szervesen kapcsolódik a macskák imádata és tisztelete, amellyel egy odalátogatni kívánó embernek kellő tisztában lennie. Az ételek vonatkozásában a panaszos azt állította, hogy konzerv- és mirelit ételeket szolgáltak fel; melynek következtében – a Megbízómmal történt levelezés során – sérelmezte a panaszos, hogy az étel minősége miatt fogyott a gyermeke. Az ételek ismételten egy olyan témakör, amely egyéni preferenciától függ. A panaszos által becsatolt egy db fénykép az ételről álláspontom szerint nem alapozhatja meg a szálloda éttermének a teljes kínálatát és annak rossz minőségét; főleg úgy, hogy a fényképből alig vehető ki bármi is. A fentebb hivatkozott weboldalon található értékelések között sem olvasható az, hogy az ételekkel – általánosan – probléma állna fel. Szintén alaptalan azon hivatkozása a panaszosnak, hogy a gyermeke a „mirelit rántott hústól” fogyott volna, mert abban nincs tápanyag. Alapvető táplálkozás-tudományi dogma, hogy a fogyást és a hízást a kalória deficit és a kalória többlet éri el. Mirelit rántott hústól is lehet hízni, mint ahogyan a Nutellától is lehet fogyni. Egyetlen relevancia e témakör kapcsán, hogy az adott egyén mennyit fogyaszt belőle. A fogyasztó egyéni preferenciája az ételek terén nem szolgálhat alapul a panasznak; főleg annak tudatában, hogy az ételek minőségével nem áll fenn általános probléma. Ezekon túlmenően a fogyasztó sérelmezte a szálloda teraszát, gyermek-megőrzőjét, a műanyag tasakba csomagolt vizet, a szálloda személyzete által beszélt angol/német nyelv szintjét, a tengerpartot, a tengerpartra szállító buszt és végezetül az oda- és visszautazást is. A szálloda kapcsán fentebb kifejtésre került, hogy nincsen olyan általános standard, amelynek egy ötcsillagos szállodának meg kellene felelnie. Ugyancsak említésre került több ízben, hogy az egyéni preferencia döntő tényező egy adott szolgáltatás értékelése kapcsán. Szintén többszöri említésre került, hogy a sérelmezett szálloda kapcsán adott értékelések túlnyomó része pozitív; nem rendelkezik a szálloda általános problémákkal. A terasz, a gyermek-megőrző, a víz csomagolása szintén egyéni preferencia kérdése; nem szolgálhat alapul egy 250.000,- Ft-os kártérítésként az, hogy kevés játék volt a gyermek-megőrzőben, vagy az, hogy mibe csomagolják az egyébként nem vitatottan jó minőségű ivóvizet, vagy az, hogy a teraszon hány db napágy található.

A tengerpart kapcsán a panaszos kifogásolta, hogy a homokos tengerparton köveket talált és ezzel a homokos tengerpart nem tekinthető homokosnak. A tenger hullámaival időről-időre a partra sodor tárgyakat, elhunyt állatokat és olykor köveket is. Ez egy olyan természeti jelenség, amellyel sem Megbízom, sem senki más nem tud mit kezdeni. A képeken egyebekben jól látható, hogy a tengerpart rendezett és túlnyomórésze valóban homokos.² A busz kapcsán valóban elmondható, hogy küllemére nem a legszebb járműről van szó; ugyanakkor nem szabad elfeledkezni a busz által betöltött szerepről sem. A busz mindennapi feladata az, hogy vizes és – homokos tengerpartnak köszönhetően – homokos ruhát viselő emberek közlekedjenek rajta nap, mint nap. Egy ilyen kedvező árú szolgáltatásért cserébe nem elvárható az, hogy a legújabb, legfelszereltebb buszt biztosítsa a szálloda egy olyan – rövid távú –

*útra, ahol az emberek a legkevésbé sem olyan ruhában szállnak fel és le, amely ezt lehetővé tenné. Végezetül a panaszos sérelmezte azt is, hogy a szálloda szobája nem a tengerpartra nézett; miközben a Megbízómmal folytatott beszélgetésben Ő maga is leírta, hogy a szobájából látható a tengerpart; ennek megfelelően alaptalan a kérelem ezen tényállítást illetően is. *** Nyilatkozat A szerződésben foglalt kötelezettségét Megbízóm a jogszabályoknak és a szerződésnek megfelelően teljesítette, így a fentiek alapján nem ismeri el fogyasztó panaszát és az általa támasztott 250.000,- Forintos kártérítés összegét sem. A fogyasztó olyan tényeket jelölt meg, amelyek nem jogszabálysértést, vagy a szerződés pontjait sértették meg, hanem az egyéni preferenciáinak nem feleltek meg; így ennek megfelelően panaszja alaptalan.”*

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson fogyasztó személyesen megjelent, vállalkozás képviselőjében meghatalmazott jelent meg, az eljáró tanács tagjai ellen kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést vállalkozás képviselője átvette.

Fogyasztó a meghallgatáson kiegészítette kérelmét azzal, hogy érkezéskor nem volt a szobájuk előkészítve, omladékos volt és üvegszilánkokat talált. Ezért csereszobát kért, amelyet biztosítottak részére. A szobája nem nézett a tengerre, hanem a belső medencére nézett. A szoba koszos és kávéfoltos volt. A szállodában a beltéri medence zárva volt azzal, hogy majd októberben nyitják ki, de egyébként fel volt töltve és a hirdetésben is szerepelt. A gyermekmegőrző gyakorlatilag zárva volt, mert 16-17 óra időszakban volt nyitva. A tengerpart kavicsos volt, erről fényképet bemutat, pedig homokos tengerpartra mentek. Homok a kiszolgálóhelyeken volt, de a tengerbe legfeljebb cipőben tudtak menni. A tengerpartra egy busz vitte őket, amely kívülről kopott és rozsdás volt, az ülések szakadtak voltak benne, fogódkodó vagy biztonsági öv nem volt, az utazás kisgyerekekkel rendkívül kellemetlen volt. A szállodában az étterem kínálata egy 3* szálloda színvonalát is alig érte el, kínálat gyakorlatilag nem volt csak egy-két étel, műanyag táányérokba ettek és műanyag pohárból ittak. A megbarnult párizsi szeleten egy legyet mutat be fényképen. Egyik nap pulykát vágott szét valaki, amit kézzel osztott szét ill. rakott a táányérokra. Hazafelé az út 6,5 óra helyett 12 óra volt, mert Debrecenen át utaztak, 2,5 órás késéssel indultak. A vállalkozás felé a kifogásaikat közölték.

A vállalkozás válasziratával kapcsolatban neki nem mondta senki, hogy ez a szálloda nem felelne meg az 5*-os minőségnek, az általa ismert minőséget várta el és az ajánlat ill. képek alapján erre is számíthatott. Vállalkozás 10%-os ajánlatát nem tudja elfogadni.

Vállalkozás a válasziratában foglaltakat fenntartotta és kiegészítette azzal, hogy szerződésnek megfelelően teljesített. A szállodában a szobát kicserélték, de nem tengerpartra néző szobát foglalt fogyasztó hanem tengerre néző standard szobát, amely megvalósult, mert a szobából látható volt a tenger oldalról. A fényképeket fogyasztó bárhol készíthette, a tengerpart homokos volt, előfordul hogy a hullámok kavicsokat sodornak a partra. Gyermekmegőrző biztosított volt, ezt a fogyasztó is elismerte. A macska a török kultúrában kiemelt jelentőséggel bír és európai szállodákban is előfordul, hogy valamilyen háziállatot tartanak a szállodában. A higiénia nem befolyásolja ez a körülmény. A busz a célnak megfelelt, az ülések azért vannak bőrből hogy ha valaki vizesen megy vissza a szállodába akkor a tengerre igyekvők ne legyenek utána vizesek. Az étel megfelelő volt, a pulykát így készítik arra felé. Vállalkozás 10%-ot felajánl a következő útjukból ha közvetlenül náluk rendeli meg a szolgáltatást.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

A Partner Utazási Iroda Kft tekintetében az eljárást megszüntette.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó írásbeli kérelme, nyilatkozatai, és csatolt iratok alapján az alábbiak állapíthatók meg:

Fogyasztó és Partner Utazási Iroda Kft. mint utazásközvetítő közvetítésével az OREX Travel Kft (továbbiakban OREX) vállalkozás mint utazásszervező között 2023.07.01. napján utazási szerződés jött létre az OREX vállalkozás mint utazásszervező által szervezett utazásra Törökországba Sensitive Premium Resort&Spa 5* uai szállodába 2 felnőtt fő és egy gyerek részére 2023.07.19-2023.07.26. időszakra 833.160,-Ft díj ellenében. Az utazási szerződés szerint a szálláson a szoba tengerre néző standart szoba pótágygal került foglalásra.

Fogyasztó a díjat megfizette.

Fogyasztó és utastársai a szállásra érkezéskor szoba cserét kértek, mert a szobájuk nem került előkészítésre, tisztasági és egyéb kifogásukat a szálloda elfogadta és másik szobát kaptak.

A csere szoba nem felelt meg a szerződésnek, mert nem tengerre néző szoba volt, a szálloda belső terére nézett, ahol folyamatos programok miatt a pihenés vagy gyerek aldtatás gyakorlatilag lehetetlen volt.

Fogyasztó a szállással és ellátással kapcsolatban kifogást tett 2023.07.21. napján, amely szerint kifogásolta a szálloda minőségét, amely legfeljebb 3*-os. Kifogásolta hogy a szálloda belső úszómedencéje nem működött és zárva volt, gyermekmegőrző nem volt ill. napi egy óra időtartamra legfeljebb. Ezek a Neckerman weboldala szerint az utazáshoz tartoztak. A szállás koszos, omladozó teraszai vannak, gagy, macska van az étteremben, az étel minősége nem 5*-os és kérte ennek kompenzálását, pénz visszatérítését.

Fogyasztó kifogásolta jelen eljárásban, hogy a szobája nem nézett a tengerre, hanem a belső medencére nézett. A szoba koszos és kávéfoltos volt. A szállodában a beltéri medence zárva volt azzal, hogy majd októberben nyitják ki, de egyébként fel volt töltve és a hirdetésben is szerepelt. A gyermekmegőrző gyakorlatilag zárva volt, mert 16-17 óra időszakban volt nyitva. A tengerpart kavicsos volt, erről fényképet bemutat, pedig homokos tengerpartra mentek. Homok a kiszolgálóhelyeken volt, de a tengerbe legfeljebb cipőben tudtak menni. A tengerpartra egy busz vitte őket, amely kívülről kopott és rozsdás volt, az ülések szakadtak voltak benne, fogózkodó vagy biztonsági öv nem volt, az utazás kisgyerekekkel rendkívül kellemetlen volt. A szállodában az étterem kínálata egy 3* szálloda színvonalát is alig érte el, kínálat gyakorlatilag nem volt csak egy-két étel, műanyag tányérokba ettek és műanyag pohárból ittak. A megbarnult párizsi szeleten egy legyet mutatott be fényképen. Egyik nap pulykát vágott szét valaki, amit kézzel osztott szét ill. rakott a tányérokra. Hazafelé az út 6,5 óra helyett 12 óra volt, mert Debrecenen át utaztak, 2,5 órás késéssel indultak. A vállalkozás felé a kifogásaikat közölték.

A vállalkozás válasziratával kapcsolatban neki nem mondta senki, hogy ez a szálloda nem felel meg az 5*-os minőségnek, az általa ismert minőséget várta el és az ajánlat ill. képek alapján erre is számíthatott.

Vállalkozás szerint az utazási szerződés szerint teljesített.

Így teljesítette az utazási szerződésben garantáltakat (utazás, transzfer, illetékek, étkezés, szállás) . Tekintettel arra, hogy a szállodát a fogyasztó választotta, ezért a szálloda választással kapcsolatos felelősség a fogyasztót terheli, a választott szállodával kapcsolatos

véleményeket a fogyasztó a foglalást megelőzően is ellenőrizhette volna. A fogyasztók egy ötcsillagos szálloda szolgáltatásaira fizettek elő, amelynek során a SENSITIVE PREMIUM RESORT&SPA szolgáltatásait választották. A szálloda a török besorolás alapján 5 csillagot képvisel.

Vállalkozás álláspontja szerint a csillagok értelemszerűen az adott szálloda minőségére utalnak, ugyanakkor nem egy nemzetközi standard szerint. Álláspontja szerint kialakultak napjainkra az úgynevezett minimumstandardok, így amelyek azon alapvető követelményeket foglalják magukban, amelyeknek meg kell felelnie egy szállodának az adott szinten. Az 5 csillag eléréséhez olyan követelményeknek kell megfelelni, mint a 0-24 recepció, étterem, mini bár, széf, stb., ergo nem a „külcsíny” határozza meg a szálloda csillag besorolását, hanem annak „felszereltsége”.

Fontos ugyanakkor kihangsúlyozni, hogy:

- nem követelmény a felújított állapot;
- nincs egységes szabvány, és ezen standardok sem kötelezőek Törökországra nézve, mivel azok a Hotelstars Union keretében születtek meg, mely egyezménynek Törökország azóta sem részese.;
- még az adott „csillagszinten” sem beszélhetünk egyforma szállodákról, jelentős eltérések lehetnek azok között, köszönhetően az eltérő gazdasági, társadalmi és kulturális viszonyoknak.

Vállalkozás álláspontja szerint értelemszerűen – hiába ötcsillagos mindkét hotel – nem lesz ugyanolyan minőségű a 200.000,- Ft/fő áron nyújtott szolgáltatás, mint az 1.000.000,- Ft/fő áron nyújtott szolgáltatás.

A fentiekén túlmenően a törökországi 5 csillag általában nem felel meg az európai 5 csillagnak, ezen információra az utazási irodák felhívják az utasok figyelmét, hivatkozott vállalkozás, hogy az ÁSZF-je ezen körülményt tartalmazza (III. pont alatt részletesen), amelyet a panaszos aláírt az utazási szerződés megkötésekor.

A fogyasztó által becsatolt negatív véleményeket nem tartja irányadónak.

Az étterem és az ételek kapcsán a kifogást a macska tekintetében a török kultúra részének tekinti. A rossz minőségű ételeket és azok tápanyaghiánya kapcsán kifejtette, hogy a fogyasztó által állított konzerv- és mirelit ételek egyéni megítélés kérdése, egyéni preferenciától függ. A becsatolt egy db fénykép az ételről álláspontja szerint nem alapozhatja meg a szálloda éttermének a teljes kínálatát és annak rossz minőségét; főleg úgy, hogy a fényképből alig vehető ki bármi is. Hivatkozik a negatív értékelésekre, ahol ezt nem említették meg. Alaptalannak tartja, hogy fogyasztó gyermeke a „mirelit rántott hústól” fogyott volna, mert abban nincs tápanyag.

A fogyasztó egyéni preferenciája az ételek terén nem szolgálhat alapul a panasznak; főleg annak tudatában, hogy az ételek minőségével nem áll fenn általános probléma. Ezen túlmenően a fogyasztó sérelmezte a szálloda teraszát, gyermek-megőrzőjét, a műanyag tasakba csomagolt vizet, a szálloda személyzete által beszélt angol/német nyelv szintjét, a tengerpartot, a tengerpartra szállító buszt és végezetül az oda- és visszautazást is.

A terasz, a gyermek-megőrző, a víz csomagolása szintén egyéni preferencia kérdése; nem szolgálhat alapul egy 250.000,- Ft-os kártérítésként az, hogy kevés játék volt a gyermek megőrzőben, vagy az, hogy mibe csomagolják az egyébként nem vitatottan jó minőségű ivóvizet, vagy az, hogy a teraszon hány db napágy található.

A tengerpart kapcsán a panaszos kifogásolta, hogy a homokos tengerparton köveket talált és ezzel a homokos tengerpart nem tekinthető homokosnak. A tenger hullámaival időről-időre a partra sodor tárgyakat, elhunyt állatokat és olykor köveket is. Ez egy olyan természeti jelenség, amellyel senki nem tud mit kezdeni. A képeken egyebekben jól látható, hogy a tengerpart rendezett és túlnyomórésze valóban homokos. A busz kapcsán valóban elmondható, hogy küllemére nem a legszebb járműről van szó; ugyanakkor nem szabad elfeledkezni a busz által betöltött szerepről sem. A busz mindennapi feladata az, hogy vizes és

– homokos tengerpartnak köszönhetően – homokos ruhát viselő emberek közlekedjenek rajta nap, mint nap. Egy ilyen kedvező árú szolgáltatásért cserébe nem elvárható az, hogy a legújabb, legfelszereltebb buszt biztosítsa a szálloda egy olyan – rövid távú – útra, ahol az emberek a legkevésbé sem olyan ruhában szállnak fel és le, amely ezt lehetővé tenné. Végezetül a panaszos sérelmezte azt is, hogy a szálloda szobája nem a tengerpartra nézett; miközben a Megbízómmal folytatott beszélgetésben Ő maga is leírta, hogy a szobájából látható a tengerpart; ennek megfelelően alaptalan a kérelem ezen tényállítást illetően is. ***
A fogyasztó olyan tényeket jelölt meg, amelyek nem jogszabálysértést, vagy a szerződés pontjait sértették meg, hanem az egyéni preferenciáinak nem feleltek meg; így ennek megfelelően vitatja fogyasztó kérelmét.

Vállalkozás nyilatkozata szerint, fogyasztó által becsatolt jegyzőkönyv szerint is a fogyasztó a kifogásait ill. panaszait még az utazás során közölte vele. Csereszobát biztosított a szálloda, fogyasztó egyéb kifogásaira nem érkezett vállalkozástól válasz vagy megoldás.

Fogyasztó kéri 250.000,-Ft megfizetését.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

6:254. § [Utazási szerződés] szerint

(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.

(2) A díjengedmény, illetve a kártérítési igény elévülése szempontjából a fogyasztónak nem minősülő megrendelőt is fogyasztónak kell tekinteni.

(3) A megrendelő az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel.

(4) A jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségekért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért a megrendelő és a harmadik személy egyetemlegesen állnak helyt.

(5) Semmis a szerződés olyan kikötése, amely ezen § rendelkezéseitől a megrendelő hátrányára eltér.

472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről (továbbiakban: Korm.r.)

szerint

10. § (1) Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel, függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatások teljesítésére ő maga vagy más utazási szolgáltató köteles.

(2) Az utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

(3) Ha az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést utazásközvetítővel kötötte meg, az utazási szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit közvetlenül az utazásközvetítő felé is jelezheti, az utazásközvetítő köteles az utazó észrevételeit haladéktalanul az utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elévülési idők számítása tekintetében az utazásközvetítővel való közlés az utazásszervezővel való közlésnek minősül.

(4) Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. Az utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utazó az utazási szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

(5) Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azt más megfelelő, hasonló minőségű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utazóra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utazó azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező - ha az utazó erre igényt tart - gondoskodik az utazónak az utazás kiinduló helyére vagy az utazó által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, e költségek viseléséről, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díj visszafizetéséről.

(6) Az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását a (2) bekezdésben foglaltak figyelembevételével, az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utazónak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta - az utazó az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést megkötötte

22. § (1) Az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Fogyasztó a csatolt iratokkal megfelelően igazolta, hogy vállalkozás és fogyasztó között utazási szerződés jött létre, amely szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről (továbbiakban: Korm.r.) az alkalmazandó jogszabály.

A szerződésnek a fogyasztóra eső kötelezettségét fogyasztó teljesítette és megfizette a vételárat.

Fogyasztó és Partner Utazási Iroda Kft. mint utazásközvetítő közvetítésével az OREX Travel Kft (továbbiakban OREX) vállalkozás mint utazásszervező között 2023.07.01. napján utazási szerződés jött létre - Ptk. 6:254. § alapján - az OREX vállalkozás mint utazásszervező által szervezett utazásra Törökországba Sensitive Premium Resort&Spa 5* uai szállodába 2 felnőtt fő és egy gyerek részére 2023.07.19-2023.07.26. időszakra 833.160,-Ft díj ellenében. Az utazási szerződés szerint a szálláson a szoba tengerre néző standart szoba pótággal került foglalásra.

Fogyasztó a díjat megfizette.

A Korm.r. szerint :

17. § (1) Az utazási csomagra vonatkozó szerződést egyszerű és közérthető nyelven kell megfogalmazni, írásba foglalt szerződés esetén biztosítani kell annak olvashatóságát. Az utazásszervezőnek, illetve az utazásközvetítőnek az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul tartós adathordozón az utazó rendelkezésére kell bocsátania a szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást. Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésére a felek együttes fizikai jelenlétében kerül sor, az utazó jogosult a szerződés nyomtatott példányára.

A jelen eljárásban becsatolt utazási szerződésben az alábbiak találhatóak a szállás és ellátás minősége tekintetében :

Törökországba Sensitive Premium Resort&Spa 5* uai szálloda
tengerre néző standart szoba pótággal
ultra all inclusive

Az utazási szerződésben általános szerződési feltételre nincs utalás, arra hogy azt fogyasztó elfogadta volna az eljárásban nem került fel adat, vállalkozás az ÁSZF-et nem csatolta be.

Az eljárás során nem került bizonyításra, hogy a fent írt meghatározásokon felül fogyasztó további információval rendelkezett volna. Vállalkozás jelen eljárásban sem csatolt be további iratokat, katalógust vagy általános szerződési feltételt.

A vállalkozás interneten megtalálható idei évre szóló katalógusa szerint az utasokat Törökországba charter repülőjáratokkal turista osztályon utaztatják, a repülési idő kb. 2,5 óra.

A szobák besorolása, kategorizálása az adott ország szerinti törvényes szabályozás alapján történik, amely eltérhet az Európában megszokott és alkalmazott normáktól. Az adott kategóriákban a szolgáltatások színvonala, a higiénia, biztonság vagy élelmiszerek tárolására vonatkozó előírások eltérhetnek a hazánkba megszokottól.

Az all inclusive ellátás tartalmazza a svédasztalos reggelit, ebédet, vacsorát. A szálloda a főétkezések között könnyebb ételeket, gyümölcsöket vagy süteményt kínál. Legtöbb esetben a

helyi üdítőkre, alkoholos italokra vonatkozik a főétkezések alatti italfogyasztás térítésmentessége.

Az ultra all inclusive egy bővített formája az ellátásnak, nem csak helyi hanem külföldi márkás alkoholos italokat is tartalmaz. A központi éttermekben kívül lehetőség van a la carte éttermekben is étkezni, általában heti egyszer térítésmentesen (pl. Olasz, török, steak, távolkeleti stb.). Egyes szállodákban kiegészítő szolgáltatásokat is kínálnak (pl. Gyermekek és felnőtt animáció).

A szobák felszereltsége és bútorok minősége, állapota változó lehet. A tengerre néző, részben tengerre néző szobák esetében előfordulhat hogy a természeti tényezők befolyásolják a kiírást. A szállodákban vannak olyan szobák is melyekhez nem tartozik erkély vagy felszereltségük rosszabb a standard szobáknál, ezeket economy elnevezéssel látják el.

32015L2302

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatás együtteséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (EU Rendelet) megfelelően köteles vállalkozás fogyasztót tájékoztatni.

Ennek megfelelően : (25) Az utazónak az utazási csomag megvásárlását megelőzően meg kell kapnia valamennyi szükséges információt, akár távközlési eszközök révén, akár irodában vagy más forgalmazási módon kerül sor az értékesítésre. Ezen tájékoztatás során a kereskedőnek figyelmet kell fordítania az életkoruk vagy testi fogyatékoságuk miatt különösen kiszolgáltatott utazók azon sajátos igényeire, amelyeket a kereskedő ésszerűen előre láthat.

(26) Az utazásszervező weboldalán vagy tájékoztató füzetében szereplő hirdetésekben a szerződéskötést megelőző tájékoztatás részeként megadott - például az utazási szolgáltatások fő jellemzőire vagy árára vonatkozó - legfontosabb információknak jogilag kötelező erejűeknek kell lenniük, kivéve, ha az utazásszervező fenntartja ezen elemek módosításának jogát, és az ilyen változtatásokat világosan, közérthetően és kifejezetten közölték az utazóval az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését megelőzően. Mindazonáltal az aktualizálást könnyen lehetővé tevő, új kommunikációs technológiák fényében már nem szükséges a tájékoztató füzetekre vonatkozó különös szabályokat megállapítani, ugyanakkor helyénvaló gondoskodni arról, hogy közöljék az utazóval a szerződéskötést megelőző tájékoztatásban bekövetkezett változásokat. Minden esetben lehetővé kell tenni a szerződéskötést megelőző tájékoztatás módosítását, amennyiben ahhoz az utazási csomagra vonatkozó szerződés mindkét részes fele kifejezetten hozzájárul.

(27) Az ezen irányelvben megállapított tájékoztatási kötelezettségek teljes körűek, azonban nem érintik az egyéb alkalmazandó uniós jogszabályokban (5) megállapított tájékoztatási követelményeket.

A Rendelet 14.§ szerint is köteles fogyasztót a vállalkozás tájékoztatni.

(2) Az utazásszervező, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásszervező mellett az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt az (1) bekezdésben foglaltakon túl - ha az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatás jellegéből adódóan szükséges - köteles tájékoztatást nyújtani az utazónak a következőkről:

a) az utazási szolgáltatások lényeges elemei, így különösen

aa) az úti cél vagy úti célok, az útvonal és a tartózkodás időtartama, időpontokkal megjelölve, valamint ha a szállás is az utazási csomag részét képezi, a csomagba tartozó éjszakák számának a megjelölésével,

ab) a szállítóeszköz vagy szállítóeszközök jellemzői és kategóriája, az indulás és az érkezés helye, napja és ideje, közbenső megállók időtartama és helye, valamint a közlekedési csatlakozások,

ac) ha a pontos időpont nem került meghatározásra, az indulás és a visszaérkezés megközelítő időpontja,

ad) a szállás helye, főbb jellemzőinek megjelölésével és lehetőség szerint a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolása,

ae) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatás (étkezési rend).

(...)

c) az utazási csomag teljes díja adókkal együtt, és minden további díj, illeték és egyéb költség, illetve ha ezek a költségek észszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell viselnie,

d) a fizetési feltételek, ideértve azt az összeget vagy a díj százalékban megadott azon részét, amelyet előlegként kell befizetni, valamint a fennmaradó díj rendezésének ütemezését, illetve az utazó által fizetendő vagy biztosítandó pénzügyi biztosíték,

e) az a minimális utazolétszám, amely az utazási szolgáltatás nyújtásának feltétele, valamint annak a határidőnek a megjelölése, amely alatt az utazásszervező - az utazási szolgáltatás megkezdése előtt - a minimális utazolétszám el nem érése esetén az utazási szerződést felmondhatja

(...)

15. § (1) Az utazóval a 14. § (2) bekezdés a), c), d), e), valamint h) pontja szerint közölt feltételek az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges részét képezik és kizárólag a szerződő felek kifejezett hozzájárulása esetén módosíthatók. Az utazásszervező vagy utazásközvetítő az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt világos, közérthető és kifejezett módon közli az utazóval a szerződéskötést megelőzően nyújtott tájékoztatást érintő változásokat.

16. § Az e fejezetben meghatározott, az utazóval szembeni tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozót terheli.

Vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy fogyasztót tájékoztatta a Korm.r. 14.§-ban meghatározott körülményekről, feltételekről és információkról. Ennek a bizonyítási köteleességének vállalkozás nem tett eleget.

Jelen eljárásban a rendelkezésre álló adatok és iratok, nyilatkozatok alapján hozza meg az eljáró tanács a döntését.

A vállalkozás részére fogyasztó már a megérkezésekor kifogást tett, amelyet követően a szálloda fogyasztó részére csereszobát biztosított.

Fogyasztó ezt követően kifogást tett a szálloda medencéje miatt, amely zárva volt és amelyet a vállalkozás nem vitatott ill. nem tartott hibának hiszen a tengerben fürödhetett fogyasztó és utastársai.

Fogyasztó az ellátás , élelmiszer tárolás és minőség miatt is kifogást tett, amely kifogását fényképekkel is bemutatót , nyilatkozata szerint választék nem volt a reggeli, vacsora során, az ebéddel kapcsolatban pedig a pulyka kézzel történő kiosztását kifogásolta. Vállalkozás az ételkínálattal kapcsolatban a helyi kulturális szokásokra hivatkozott, vitatta fogyasztó fényképeinek hitelességét. Vállalkozás a fogyasztó kifogására érdemben nem tett intézkedéseket az utazás során ill. a kifogásokra nem reagált, a kifogást nem vizsgálta meg és nem bizonyította a szerződés szerű szolgáltatását. Vállalkozás katalógusa szerint svédasztalos reggeli, ebéd és vacsora szolgáltatást vállalt emelt szolgáltatással, amely szolgáltatás nyújtását nem igazolta.

Fogyasztó kifogást tett a gyermekmegőrző hiánya miatt, amelyet később megtalált, azonban olyan rövid ideig lehetett elérni, hogy gyakorlatilag nem tudta használni (napi 1 óra). Ezzel összefüggésben a tanács álláspontja szerint a gyermekmegőrző szolgáltatás akkor szerződés szerű, ha megfelelő időben kerül nyújtásra ez a szolgáltatás és a napi egy óra nem minősül ennek.

Fogyasztó kifogást tett a szálloda tisztasága, színvonala, busz minősége és utastér minősége miatt is. Az utazási szerződés szerint a szálloda 5*-os, minősége vonatkozásában az utazási szerződés nem tartalmazza, hogy ez egy törökországi kategória lenne. Erre az ÁSZF utal, amely az iratok alapján nem került elfogadásra fogyasztó által ill. a weboldalon érhető el. A szálloda minősége tekintetében a tisztaság, szobák felszereltsége egyik * besorolás esetén sem lehet az egészségre ártalmas vagy egészségtelen. Ezért a tisztaság, egészséges és ehető étel elvárható bármely * besorolásnál, különösen akkor ha 5*-os besorolással ajánlják a szállodát. A busz minősége sem érte el az 5*-os minőséget, amely vonatkozásában a fogyasztó az utazási szerződést kötötte.

Fogyasztó kifogást tett arra vonatkozóan is, hogy a szobája a szálloda belső részére nézett és nem a tengerre. E körben a vállalkozás ÁSZF-e és katalógusa is alacsonyabb minőségű szobát határoz meg, így fogyasztó részére nem teljesített szerződés szerűen e körben vállalkozás.

Fogyasztó fényképpel bizonyította, hogy a tengerpart kavicsos volt, vállalkozás ezt nem cáfolta teljes mértékben és azzal érvelt hogy a kiszolgáló rész homokos. Így megállapítható, hogy a tengerpart kavicsos volt, a kiszolgáló rész egy a tengertől távolabb lévő helyen van. A homokos tengerpart szolgáltatás arra utal, hogy az utas homokos tengerkapcsolattal rendelkező tengerparton fürödhet, amely a fénykép alapján nem valósult meg – vállalkozás e tekintetben sem teljesített szerződés szerűen.

Fogyasztó kifogásolta, hogy a hazafelé utazásuk során közel 12 óráig utaztak és 2,5 órással késéssel indult haza a repülőgépük. Vállalkozás katalógusa szerint az utazás 2,5 óráig tart általában. Fogyasztó az odaújtjukat 6 órában határozta meg, amelynek a duplája volt a visszaút. Vállalkozás e körben sem teljesített szerződés szerűen.

Fogyasztó az utazási szerződés, rendelkezésre álló szerződéses dokumentáció – akár a katalógus – és vállalkozás Korm.r. szerinti tájékoztatása alapján 5* minőségű szállásra kötött utazási szerződést. Fogyasztó a rendelkezésére álló információ, vállalkozás tájékoztatása – akár az interneten fellelhető információkat is figyelembe véve – alapján egy európai 5* színvonalú szállásra, ellátásra, kínálatra és minőségre számíthatott amikor az utazási szerződést megkötötte. Vállalkozás bizonyítási kötelessége volt a Korm.r. szerint, hogy bebizonyítsa azt, hogy fogyasztót tájékoztatta a szállás minősége és lényeges feltételeiről, az ellátás minőségéről és várható kínálatról.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a szolgáltatásnak / terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat.

Fogyasztó a hiba felfedezését követően megfelelő időben jelezte vállalkozásnak a hibát.

A Ptk. szerint a teljesítés hibás, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott követelményeknek (kellékhány). A kötelezett akkor teljesít szerződés szerűen, ha a szolgáltatás alkalmas a szerződésben meghatározott célra. Hibás a szolgáltatás, ha az minőségileg hibás, ha rosszabb minőségű dolog szolgáltatására kerül sor.

A Korm.r. 22. § (1) bekezdése szerint az utazási szerződésben meghatározott utazási csomagért és szerződéses szolgáltatások teljesítéséért az OREX vállalkozás mint az utazásszervező felel, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

Fogyasztó által bejelentett hibák egy része igazolt, és az igazolt hibák alapján fogyasztó az utazási szerződés szerinti utazás napjai során alacsonyabb szolgáltatást kapott. A Korm.r. 10.§ (4) bek. szerint ha a vállalkozás a szolgáltatást nem az utazási szolgáltatásra vonatkozó

szervíznek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. A becsatolt bizonyítékok, fényképek és nyilatkozatok alapján fogyasztó és utastársai 20%-kal alacsonyabb szolgáltatást kaptak, így ennek megfelelően kell a részvételi díjat csökkentenie vállalkozásnak és a különbözetet fogyasztó részére köteles megfizetni.

Tekintettel arra, hogy a szolgáltatás díja 833.160,-Ft volt, így fogyasztó és utastársai 166.632,-Ft összegű díjleszállításra tarthatnak igényt.

Az eljáró tanács ennek megfelelően részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét.

8. Összegzés

A jogszabály szerint ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. Az utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utazó az utazási szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

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

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján 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 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 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 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, 2023. 10. 13.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár