

BBT/3814/2023

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **BGYH Zrt.** (1034 Budapest, Szőlő u. 38.) 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 jelen írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a fogyasztó budapesti fürdőből történő végleges kitiltását vonja vissza, a Budapest Spa Gold 100 alkalmas bérletét aktiválja és tekintsen el a 30.000,-Ft ügyintézési költségátalány előírásától.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2023.07.16-án a Széchenyi fürdőben a kinti medencénél a záróra előtt pár perccel, amikor már nem volt vendég az udvaron talált egy övtáskát az egyik ágy alatt. Felvette, megnézte, hogy mi van benne, kereste, hogy kinek a tulajdona, hogy majd át tudja neki adni. A táskában nem volt okmány és érték sem. Mivel záróra előtt 20 perccel el kell hagyni a medence teret, ezért gyorsan kellett öltözködni. Gondolta, hogy nehogy elveszzen majd legközelebb visszaviszi azt. 2023.07.21-én a szabadnapján bement a BGYH Zrt. központjába, hogy leadja a talált tárgyat, 2 és fél óra várakoztatás után lejött hozzá a jogi képviselő és nem volt hajlandó átvenni a talált táskát, hanem a kezébe nyomott egy a BGYH Zrt- által írt levelet. A táskát a Házirend V/3. pontja alapján jegyzőkönyvileg rögzítve leadta. A vállalkozás levelében az állt, hogy az összes budapesti fürdőből véglegesen kitiltják. Ezután a jogi képviselőjével felvette a kapcsolatot és annak javaslatára egy méltányossági kérelmet terjesztett elő a vállalkozásnál. Ezt a levelet 2023.08.03-án átvették, de arra nem kapott érdemi választ. Azt követően többszöri telefonos érdeklődésére 2023.09.20-án a jogi képviselőjük visszahívta telefonon és azt közölte, hogy nem változtatnak a korábbi álláspontjukon. 35 éve törzsvendég a fürdőben és soha nem merült fel semmilyen kifogás ellene. Nem értett egyet a fürdő álláspontjával. ügyvédje 2023.11.27-én írt levelében a fogyasztó korábbi kérelmét kiegészítve a következőket adta elő. Az ügyfele lopást nem követett el, a lopáshoz mástól való célzatos, tudatos eltulajdonítási szándék kell.ráadásul 50.000,-ig csak szabálysértési értékhatás van és a jegyzőkönyvből kiderül, hogy a táskában alig volt érték. Eltekint 2023.07.16-tól az aktiválásig a fürdőhasználat elmaradása miatti kárának, mint elmaradt haszonnak a követelésétől, ha a vállalkozás visszavonja a végleges kitiltását valamint visszavonja azon kijelentését, hogy lopást követett el a fogyasztó és kérjen elnézést emiatt. Miután a vállalkozással nem tudott megegyezni, a fogyasztó a Budapesti

Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte a vállalkozást, hogy a végleges fürdőből való kitiltását vonja vissza, a Budapest Spa Gold 100 alkalmas bérletét aktiválja, valamint vonja vissza a 2023.07.19-i levélben tett kijelentését, hogy lopást követett el és kérjen emiatt elnézést. Továbbá tekintsen el a 30.000,-Ft összegű ügyintézési költségátalány megfizetésétől. Kérelméhez csatolta a felek közötti levelezést, a jegyzőkönyvet a talált tárgyak rögzítéséről, a vállalkozás kitiltó döntését, a Házirendet, méltányossági kérelmet, az ügyvédi meghatalmazását.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A meghallgatás 2023.11.29. napjának 10.00 órai időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a 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, valamint a tanács döntésének kötelezősként 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. 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. Az értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben 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 (Fgytv. 31. § (2) bek.).

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2023.11.10-én kelt érdemi válaszában a következőket adta elő. A tanács döntésének nem vetik alá magukat a fogyasztó megalapozatlan panaszbejelentése miatt. A kitűzött meghallgatáson részt vesznek. Érdemben a 2023.07.19-én kelt BGYH-6-21/2023 számú Tájékoztatás kitiltásról tárgyú levelükben részletezett álláspontjukat változatlan tartalommal fenntartják. Kérik a kérelem, mint megalapozatlan elutasítását.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó és képviselőjében ügyvéd szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Fenntartotta az írásbelivel egyezően a kérelmét. Hangsúlyozta, hogy a Házirendben hivatkozott ok nem az, amire a BGYH Zrt alapozhatná a fogyasztó kitiltását. Az ügyvéd előadása alapján az ügyfele 2023.07.19-én vissza akarta adni a táskát, de nem engedték be. Az ügyfele talált tárgyként kezelte a táskát és nem akarta eltulajdonítani. A Házirend alapján a talált tárgyat a fürdő vezetőségénél lehet leadni és nem adhatta volna oda bármelyik alkalmazottnak. A BGYH Zrt. nem tett rendőrségi feljelentést tudomásuk szerint lopás miatt. A fogyasztó elmondta, hogy emberileg ez a lopás kijelentés mennyire megalázó és sértő is. A fogyasztó felajánlotta, hogy ha a Széchenyi fürdőből ugyan kitiltják, de az összes többi fürdőbe tudna menni és visszaállítanák a 100 alkalmas bérletét, akkor egyezséget tudna ebben kötni.

A meghallgatáson a vállalkozás képviselőjében szabályszerű értesítésre megjelent jogtanácsos. Meghatalmazását csatolta. Az eljáró testületi taggal szemben kizárást, kifogást nem terjesztett elő. Fenntartotta az írásbeli érdemi válasziratukban foglaltakat. Tudomása szerint a talált tárgy tulajdonosa sem tett rendőrségi feljelentést, de attól még ez álláspontjuk szerint lopásnak minősül. A kamerafelvételen látszik, hogy a fogyasztó magához veszi a táskát és csak akkor akarta leadni, amikor már felhívták a figyelmét erre. A fogyasztó aznap bármely alkalmazott részére leadhatta volna a talált tárgyat, de ennek ellenére magához vette és elvitte.

Az eljáró tanács megpróbált egyezséget kötni, a vállalkozás csak azt ajánlotta fel, hogy a Széchenyi fürdőből véglegesen és a többiből 3 évig kitiltják, erre tudná módosítani a döntését. A fogyasztó ezt nem fogadta el.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, bizonyítékok alapján a fogyasztói kérelmet megalapozottnak tartotta. A fogyasztó és a vállalkozás között a Budapest 100 Gold Spa bérlet megvásárlásával egy fogyasztói szerződés jött létre, melynek része a BGYH Zrt. Házirendje. A fogyasztó 2023.07.16-án a Széchenyi fürdőben tartózkodott és igénybe vette annak szolgáltatásait, amikor a kinti medencénél a záróra előtt az udvaron talált egy övtáskát az egyik ágy alatt és azt magához vette. A Széchenyi Gyógyfürdő és Uszoda egy másik vendége részéről ugyanezen a napon egy panaszos bejelentés történt, miszerint a kültéri medence pihenőrészen a napozó ágy alól eltűnt a fekete kis táskája. A Társaság Vállalatbiztonsági csoportja megtekintette a fürdő területén található vagyónvédelmi kamerák által rögzített felvételeket, mely alapján beazonosították a fogyasztót, hogy ő tulajdonította el a táskát. A vállalkozás ezt követően 2023.07.19-én egy Tájékoztatás kitiltásról tárgyú levelet fogalmazott meg és adott át személyesen a fogyasztó részére 2023.07.21-én. A vállalkozás ebben a levélben hivatkozott a Házirend Általános Fürdőhasználati Feltételek 19. pontjának n, alpontjára és a 22. pontjára. Ezzel egyidejűleg egy 30.000,-Ft összegű költségtérítési átalányt is előírt a fogyasztó részére. 2023.07.24-én egy Jegyzőkönyvet vett fel a vállalkozás a talált tárgy átadásáról, mivel a táskát 2023.07.21-én nem vették át a fogyasztótól. A fogyasztó nem értett egyet a vállalkozással és méltányossági kérelmet írt 2023.08.01-jén, hogy töröljék a kitiltást, vonják vissza, hogy lopott, mert nem lopott, le akarta adni a táskát. A vállalkozás nem módosította az álláspontját. A fogyasztó ezután békéltető testületi eljárást kezdeményezett és kérelmében kérte, hogy végleges fürdőből való kitiltását vonja vissza, a Budapest Spa Gold 100 alkalmas bérletét újra aktiválja, valamint vonja vissza a 2023.07.19-i levélben tett kijelentését, hogy lopást követett el és kérjen emiatt elnézést. Továbbá tekintsen el a 30.000,-Ft összegű ügyintézési költségátalány megfizetésétől. A vállalkozás az eljárásban kérte a kérelem elutasítását.

6. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A felek a szerződéskötésekor hatályos a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.- azaz a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni:

A Ptk. 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.

A Ptk. 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.

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

A Ptk.6:77. § *[Általános szerződési feltétel]*

(1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

A Ptk.6:78. § *[Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává válása]*

(1) Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

7. Az eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valóban fogadja el. A felek által nem vitatottan a fogyasztó 2023.07.16-án a vállalkozás üzemeltetésében lévő Széchenyi Gyógyfürdő szolgáltatásait vette igénybe, amikor talált az udvaron egy elhagyott fekete színű válltáskát, amit magához vett. A felek előadása más volt abban a tekintetben, hogy a fogyasztónak milyen szándéka volt a talált tárggyal kapcsolatban. A fogyasztó azt állította, hogy záróra előtt már nem tudta a Házirend előírása szerint leadni a vezetőségnek, mivel már nem tartózkodott ott senki és ezt egy későbbi időpontban szeretne volna megtenni. A vállalkozás képviselője előadta, hogy bármelyik fürdő alkalmazotjának leadható a talált tárgy, de ez nincs összhangban a Házirend előírásaival. A Házirend V. fejezete szól az Értékkörzésről, annak 3. pontja szerint a talált tárgyakat a fürdő vezetőinél jegyzőkönyv felvétele mellett lehet csak leadni. A fogyasztó tehát a záróra előtt pár perccel valószínűleg már a talált tárgyat jegyzőkönyv felvételére alkalmas személyt, akinek azt le tudta volna adni. A vállalkozás általi Budapest összes fürdőjéből való végleges kitiltást olyan a Házirend I. fejezetének a Fürdőhasználati Feltételek 19. pontjának n. alpontjára alapította, mely nem létezik, ugyanakkor a Házirend 22. pontja ugyan rendelkezik a fürdőből való kitiltásról, de olyan feltételek fennállása esetén, melyek a fogyasztó esetére nem alkalmazhatók. A fogyasztó lopása nem bizonyított, ilyen rendőrségi feljelentést nem tett a vállalkozás és a táska tulajdonosa sem. A 22. pontban meghatározottak szerint, ha a fogyasztó magatartása a fürdő területén tanúsított kirívóan közösségellenes, másokban megbotránkozást, riadamat kelthet és amellyel kapcsolatban panaszos bejelentés érkezik vagy a Társaság kénytelen rendőrségi feljelentést tenni, kiszállást kérni- A kitiltás határozott időre vagy véglegesen is alkalmazható. A fogyasztó magatartása nem tartozik egyik ilyen kategóriába sem, a Talált tárgyakról felvett jegyzőkönyvben rögzítésre került, hogy a táskában lévő érték nem haladta meg a 2.000,-Ft-ot, ezen kívül 1 napszemüveget tartalmazott. Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás döntése semmiképpen sincsen arányban a fogyasztó magatartásával valamint az jelenleg jogilag sincsen bizonyítékokkal alátámasztva. A fentiek szerint fogyasztói kérelem alapos.

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 említettek túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, 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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2023. november 29.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár