
BBT/1105/2025

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Unitravel Utazásszervező Kft.** (székhely: 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 27.) 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 kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg fogyasztó részére 155.850,-Ft azaz Egyszázötvenötezer-nyolcszázötven forintot. Az ajánlás teljesítése esetén a felek kötelezettsége, hogy külön megállapodásban egyeztessenek a fizetés módjáról.

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.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

Fogyasztó beadványában előadta, hogy 2024. szeptember 9. napján kötött szerződést a vállalkozással, melynek tárgya a 2024. október 24-től 2024. november 5. napjáig terjedő időtartamra vonatkozó, thaiföldi utazás volt. A szerződés alapján két éjszakát Bankokban töltöttek, amivel problémája nem volt a fogyasztónak. Ezt követően utaztak tovább 8 éjszakára Hua Hin-ben egy tengerparti szállodában. A fogyasztó panaszában leírta, hogy a vállalkozás ajánlata szerint a szálloda a Chom View Hotel Hua Hin fő strandján található, a szálloda saját partszakasszal rendelkezik, melyen a napernyők és napágyak használatát ingyenesen biztosították volna részükre. A vállalkozás ajánlata alapján a tengerparti pihenés kiegészült volna fakultatív programlehetőségekkel, továbbá a magyar nyelvű idegenvezetés is az ajánlat részét képezte. Fogyasztó úgy nyilatkozott, hogy ezzel szemben a fent megjelölt szállodának nem volt saját partszakasza, mivel a tengerparton a hullámtörőként funkcionáló betonon kívül más nem volt, így sem napernyő, sem pedig napágy nem állt és nem is állhatott rendelkezésükre. Erről fényképfelvételeket is csatolt a beadványához. A fogyasztó elmondása szerint a szálloda Hua Hin fő strandjától mintegy 4,7 km távolságra helyezkedett el. A körülmények észlelését követően nyomban felvette a kapcsolatot a vállalkozással, amelynek során telefonos egyeztetést folytatott az iroda munkatársával és állításait videófelvételekkel igazolta. Fogyasztó előadta, hogy a vállalkozás munkatársa elismerte, hogy a körülmények nem felelnek meg az ajánlatban, illetve az utazási szerződésben rögzítetteknek és megoldást ígért a problémára. A problémát a vállalkozás nem oldotta meg, így fogyasztó keresett egy másik szállást, amely rendelkezett azokkal a jellemzőkkel, ami az utazási szerződésben

meghatározásra került. Fogyasztó megjegyzete, hogy magyar nyelvű idegenvezető ugyan „rendelkezésre állt” a tartózkodási helytől mintegy 200 kilométerre, ami nem adott lehetőséget a fakultatív programok magyar nyelvű idegenvezetéssel történő igénybevételére, álláspontja szerint igazából magyar nyelvű idegenvezetés, illetve idegenvezető a helyszínen nem állt rendelkezésükre. Kifogásolta, hogy a vállalkozás ügyvezetője a 2024.12.09. napján kelt válaszelevelében a panaszjegyzőkönyv felvételének hiányát a fogyasztóra hárította, álláspontja szerint a vélt vagy valós sérelem esetén az utazó felelőssége a jegyzőkönyv felvétele a helyszínen. Előadta a fogyasztó, hogy a másik szálloda kiválasztására irányuló döntés meghozatala az utazási iroda részéről történt együttműködési kötelezettségének teljesítésének hiánya okán vált szükségessé. Kifogásolta továbbá, hogy amikor kint tartózkodtak a helyszínen a vállalkozás biztosította arról, hogy rendezni fogják a kellemetlenségeket, de ezt az ígéretét a vállalkozás nem tartotta be, a fogyasztó hazaérkezését követően a korábbi álláspontot megváltoztatta a vállalkozás, így a fogyasztó panaszt tett. Fogyasztó az ügy értékét 600 000 Ft összegben határozta meg.

Fogyasztó állításának bizonyítékaul csatolta a vállalkozáshoz intézett 2024.11.25-én és 2024.12.13-án kelt panaszainak másolatát, az arra kapott válaszokat, az általa kifizetett Pattaya, Jomtien Palm Beach Hotel & Resort és a Suvarnabhumi Airport transzferdíjról szóló 1600 Thai bathról szóló számlát, az utazási szerződés másolatát és a partszakaszról készített felvételeket, valamint az utazási iroda ajánlatát, ami alapján az utazást megrendelte.

Fentiekre tekintettel tisztelettel kérte a Békéltető Testületet a jelen ügyben alkalmazandó eljárás lefolytatására.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Az Fgytv. 25. § (4a) bekezdése alapján a fogyasztó személyes meghallgatást kért.

A békéltető testület elnöke a meghallgatás időpontjáról feleket az 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 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. Hangsúlyozta, hogy az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson. 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

A meghallgatás időpontjáig a vállalkozás válasziratában a fogyasztói követelés jogalapját és összecszerűségét megalapozatlannak tartotta, álláspontja szerint a vállalkozás szerződészerűen teljesített. A vállalkozás a strand megközelíthetősége tekintetében kifejtette, hogy nem kötelessége tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy dagály esetén az adott partszakasz nem lehet fürdeni, álláspontja szerint elvárható fogyasztói magatartás lett volna, hogy a fogyasztó előzetesen érdeklődik az utazás időpontjában várható időjárásról, illetve arról, hogy mikor lesz dagály az adott tengerparti részen. Vállalkozás kijelentette, hogy az általa nyújtott szolgáltatásnak sosem volt része „a szállodából nyíló fehérhomokos” tengerpart, tehát sehol nem szerepelt a leírásban, hogy fehérhomokos tengerparti élmény várja az utazókat a szálloda környezetében. A vállalkozás előadta, hogy tájékoztató leírásukban annyit szerepeltetnek, hogy a szálloda Hua Hin főstrandjának partszakaszán helyezkedik el, amiből álláspontjuk szerint csak annyi következik, hogy a főstrand megközelíthető gyalog. A vállalkozás jelezte, hogy a Bravo Travel által a szállásról adott tájékoztatóban annyi szerepel, hogy „a szálloda tengerparti napozóterasa ideális a kellemes délutánokhoz a strandon”.

Az idegenvezetővel kapcsolatos panasz vonatkozásában a vállalkozás megjegyezte, hogy nem tett olyan ígéretet az utasoknak, hogy az idegenvezető állandóan jelen lesz a szállodában, csupán a tartózkodás ideje alatti telefonos asszisztenciát biztosítják a fogyasztók számára, de szükség esetén személyesen is tud segítséget nyújtani a helybéli lehetőségek és programokat illetően.

Vállalkozás kifogásolta, hogy a fogyasztó együttműködési és tájékoztatási kötelezettségét elmulasztva nem értesítette a vállalkozás kapcsolattartóját, hogy melyik hotelbe költözött át, így a reptéri transzfert nem tudta intézni.

Vállalkozás válaszában a fogyasztó követelésének összecszerűségét eltúlzottnak minősítette. Álláspontja szerint szerződészegés nem történt. Vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett.

4. A meghallgatáson történtek

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a felek értesítése szabályszerű volt. A meghallgatás időpontjáról szóló értesítés a fogyasztó 2025.03.26. napján Ügyfélkapujából történő letöltés útján kézbesítésre került, a vállalkozás 2025.04.03. napján a Cégkapujából történő letöltés útján kézbesítésre került.

A 2025.04.29. napján hibrid formában megtartott meghallgatáson a fogyasztó személyesen a vállalkozás online vett részt. A felek az eljáró testületi taggal szemben kizárási indítványt nem terjesztettek elő. A vállalkozás képviselője meghatalmazását a válaszirathoz csatolta.

Fogyasztó a meghallgatásokon kérelmét fenntartotta és reagált a vállalkozás válasziratában foglaltakra. Kifogásolta, hogy a vállalkozás az utas felelősségi körébe sorolja probléma esetén a panaszjegyzőkönyv felvételét. Rámutatott a korábban csatolt az utazást megelőzően a Bravo Traveltől 2024.09.09-én kapott tájékoztató anyag tartalmára, melyben Hua Hin leírásában az alábbiak szerepelnek: „*Hua Hin varázsát a levegő tisztasága, illetve a fehér homokos partja adja.*” Kiemelte a tengerpartól adott tájékoztatást is: „*A hotel saját partszakasszal rendelkezik, melyen a napernyők és a napágyak használata díjtalan.*” Álláspontja szerint így nem tudta igénybe venni a parton a meghirdetett szolgáltatást. Fogyasztó előadta, hogy az idegenvezető nehezen volt elérhető és csak telefonon állt rendelkezésre. Álláspontja szerint a magyar nyelvű idegenvezetés nem valósult meg. A visszaút transzferével kapcsolatosan a fogyasztó előadta, hogy a vállalkozást szóban értesítette arról, hogy melyik szállodában tartózkodik. Erről hivatalos írásos dokumentum nincs, mivel a panaszjegyzőkönyvet a

vállalkozás nem volt hajlandó felvenni. Fogyasztó a kérelmét változatlan tartalommal fenntartotta.

Vállalkozás a meghallgatáson válasziratában foglaltakat változatlan tartalommal fenntartotta. Az eljáró testületi tag megpróbált a felek között egyezséget létrehozni. A vállalkozás meghatalmazott képviselője telefonos tárgyalást folytatott a megbízójával, de a vállalkozás szóban tett egyezségi ajánlatát a fogyasztó nem fogadta el. A felek a meghallgatáson egyezséget nem kötöttek.

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

5. Megállapított tényállás

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

Fogyasztó az Unitravel Kft-vel, mint utazásszervezővel 2024.09.09. napján utazási szerződést kötött 2024 Thai Hu Hin 2+8 nap utazásra, 2 fő részére összesen 1.039.800,- Ft értékű csomag ár mellett. A fogyasztó a szerződés megkötése előtt a vállalkozástól kapott tájékoztatás alapján arról szerzett tudomást, hogy **Hua Hin fehér homokos tengerparttal és a hotel saját partszakasszal rendelkezik**, ezek alapján hozta meg üzleti döntését. A becsatolt fotók alapján a fogyasztó ott tartózkodása alatt a szálloda saját partszakasszal nem rendelkezett, mivel a dagály miatt a teljes partszakasz víz alá került. A fogyasztó a szerződésben foglalt szállást elhagyta és a JOMTIEN PALM BEACH Hotel & Resort szállodában foglalt szobát, mely megfelelt a szerződéskötéskor kapott tájékoztatásnak. A számlát csatolta a beadványához. A vállalkozás az idegenvezetőt csak telefonon biztosította, a helyszínen nem volt idegenvezető. A vállalkozás írásbeli bizonyítékokkal nem támasztotta alá, hogy a fogyasztó panaszáról írásbeli jegyzőkönyvet vett fel, ami a vállalkozás kötelezettsége lett volna. A fogyasztó a visszaúthoz tartozó transzfer költségéről is benyújtotta a kiállított és kifizetett számlát. A vállalkozás mind jogalapjában és összegszerűségében is vitatta a fogyasztó követelését.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

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

A Ptk. 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 Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) **Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint**

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, – a (2a) bekezdés szerinti kivétellel – a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A Ptk. 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.

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.

(2) Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.

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

A Rendelet 2.§-a szerint:

8. utazási csomagra vonatkozó szerződés: az utazási csomag egészére vonatkozó szerződés, vagy ha az utazási csomag nyújtására több önálló szerződés alapján kerül sor, valamennyi olyan szerződés, amely az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatások nyújtására irányul.

A Rendelet 4. § alapján:

(1) Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésnek vagy a szerződés visszaigazolásának a következőket kell tartalmaznia:

a) (...)

e) az utazó által megrendelt szolgáltatást,

f) a szolgáltatás igénybevételének idejét, helyét,

g) a szolgáltatást nyújtó megjelölését, székhelyét, adószámát, cégjegyzékszámát, kapcsolattartó személy nevét, elérhetőségét,

h) az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, továbbá megfizetésének feltételeit, rendjét és módját, valamint a díj módosításának lehetőségére, illetve a számítási módjára vonatkozó tájékoztatást,

i) a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díját (a továbbiakban: részvételi díj) forintban meghatározva,

*j) a részvételi díjon túlmenően külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét, valamint annak megjelölését, hogy milyen típusú olyan **többletköltségek** merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell fizetnie,*

k) (...)

A Rendelet 10. § alapján

(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 részszerzolgáltatást 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 részszerzolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszerzolgáltatás értéke a nem teljesített részszerzolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utazóra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszerzolgáltatást 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

A Rendelet 14. § (1) *Az utazásszervező, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásszervező mellett az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt köteles **általános tájékoztatást** nyújtani az utazónak az 1. vagy a 2. mellékletben foglalt tájékoztató formanyomtatványon.*

(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, közbenso megálló idórtama 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 megjelöléseivel és lehetőség szerint a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolása,

ae) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatás (étkezési rend),

af) a látogatások, kirándulások vagy egyéb, az utazási csomag teljes díjában foglalt szolgáltatások,

ag) ha valamely utazási szolgáltatás csoportosan vehető igénybe, ennek megjelölése, valamint ha előre megállapítható, a csoport létszámának megjelölése,

(...)

Rendelet 15. § (1) *Az utazóval a 14. § (2) bekezdés a), c), d), e), valamint h) pontja szerint közzölt 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.*

(2) *Ha az utazásszervező vagy az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt a további díjakra, illetékekre vagy egyéb költségekre vonatkozó 14. § (2)*

bekezdés c) pontja szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, az utazó nem köteles megfizetni ezeket a többletköltségeket.

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

A Rendelet 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.

Az Fgytv. 17/A. § (2)-(3) bek.

„(2) A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti panaszát a vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.”

Az Fgytv. 31. § (2) bek. *„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.”*

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az egyedül eljáró testületi tag 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.

Fogyasztó a csatolt iratokkal megfelelően igazolta, hogy vállalkozás és fogyasztó között fogyasztói szerződés és ezzel egyidejűleg utazási szerződés jött létre, amely szerződésekre Ptk., az Fgytv. és a Rendelet az alkalmazandó jogszabály.

Fogyasztó és vállalkozás, mint utazásszervező között utazási szerződés jött létre. A fogyasztó a szerződéskötéskor rendelkezésre álló információk alapján, joggal hihette azt, hogy az általa választott hotel saját partszakasszal és fehér homokos tengerparttal rendelkezik, ahova napernyőket és napágyakat tehet ki. Ezt a vállalkozás által foglalt hotel nem tudta biztosítani.

Az eljáró testületi tag nem osztotta a vállalkozás azon megállapítását, hogy a helyi viszonyokról, így a dagály jelenlétéről a fogyasztónak kell tájékozódnia, mivel azért keresi fel a fogyasztó az utazásszervezőt, hogy ezekről a jelenségekről, amennyiben ez konkrét időponthoz kötődik előre tájékoztassa a fogyasztót.

Az idegenvezető feladatkörét a vállalkozás semmilyen dokumentummal nem igazolta, illetve az utazási gyakorlat szerint amennyiben idegenvezetőt biztosít a vállalkozás, úgy az a helyszínen kell, hogy szolgálatot teljesítsen. Az eljáró tag álláspontja szerint ha az

idegenvezető 200 Km-re van a helyszíntől nem tud azonnal ügyet intézni, nem látja az esetleges problémákat, így nem tud kellőképpen az utasok segítségére lenni. Nincs különbség, hogy az idegenvezető Bankokban vagy Budapesten van, hiszen mindkét esetben csak telefonon tud korlátozottan segítséget nyújtani.

A szóbeli panasz során a jegyzőkönyv felvételét a vállalkozásnak kellene bizonyítania, így nem elfogadható az az érvelés, hogy ennek a felvétele a fogyasztó kötelezettsége lenne.

Az eljáró testületi tag úgy ítélte meg, hogy ezeket a vállalt szolgáltatásokat a vállalkozás nem teljesítette. Az eljáró testületi tag azt is megállapította, hogy a 8+2 éjszakából a fogyasztó a Bankokban eltöltött 2 éjszaka minőségét és az ott kapott szolgáltatásokat nem kifogásolta és a vállalkozás által foglalt szállodai szoba minősége is megfelelő volt.

Az eljáró testületi tag összességében mérlegelte a fogyasztó igényét és arra a megállapításra jutott, hogy a 1.039.000,-Ft részvételi díj kb. 60%-a (600.000,-Ft) a kért árleszállítás mértéke, mely a hiányosságokhoz mérten aránytalan, de a teljes összeg 15%-a (155.850,- Ft) arányos árleszállításnak tekinthető. Az eljáró tanács figyelembe vette a Frankfurti tábla erre vonatkozó rendelkezéseit a nem megfelelő szállás minősége, a nem megfelelő transzfer és a programok szervezése miatt.

A Ptk. 6:254. §-a alapján a felek által kötött utazási szerződésre a Korm. Rendelet rendelkezéseit kell alkalmazni. A Korm. rend 10. § (1) bekezdése szerint a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani. A 10. § (5) bekezdése szerint, ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű szolgáltatásokkal pótolni. Ha az ilyen szolgáltatások értéke a nem teljesített szolgáltatások értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő szolgáltatást nyújtani nem tud, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazási vállalkozó köteles az utast az utazás kiindulóhelyére szállítani, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett szolgáltatások értékével csökkentett díjat visszafizetni.

Hivatkozik az eljáró tanács a hasonló utazási ügyben hozott EBH2006. 1404. Az utazás céljának megvalósulására kiható szerződésszegés jogkövetkezményei a szolgáltatás oszthatatlansága folytán a szerződés egészére beállnak [1959. évi IV. törvény 317. §; 214/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 6. és 12. §].

Fogyasztó kérelme részben megalapozott.

8. Összegzés

A jogszabály szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. 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 említetteken 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, 2025. április 29.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár