
BBT/3218/2024

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztók kérelmére az **Itaka Hungary Utazási Iroda Kft.** (székhelye: 1093 Budapest, Közraktár u. 32.) 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 kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg a fogyasztóknak 120.000,-Ft-ot, azaz Egyszázhuszezer forintot, mint a szerződésben szereplő 4*-os szállás és all inclusive ellátás és a csereszolgáltatásként felajánlott 3*-os szállás és reggeli étkezés ellátás különbözetét, továbbá a két szállás közötti transzfer költségét, 13,4 EUR-t, továbbá az első szálláson kifizetett 49 EUR idegenforgalmi adót fogyasztó bankszámlájára utalással.

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

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztók kérelmükben előadták, hogy az ITAKA Utazási irodán keresztül Krétára utaztak idén júliusban, azonban az utazás nem teljesen az általuk kifizetett szolgáltatást és nem olyan formában tartalmazta, ahogy az (az előzetes tájékoztódás alapján) elvárható lett volna. "Egy 8 napos nyaralásra érkezünk a feleségemmel Krétára a 4 csillagos Summer Beach Hotelbe július 16.-án. A szoba átvételekor szembesültünk azzal, hogy az állapotok meg sem közelítik azt, amit a képek mutatnak és amire mi 620.000 Ft-ot fizettünk. A szoba higiéniai és kényelmi szempontból is kritikán aluli volt, a fotókon látszódik a borzasztó kosz, por, más emberek szőre, haja, döglött, falon, konnektorban és bútoron szénnyomott, illetve még élő bogarak mindenhol. A szoba egyes részein penész, koszfoltok, a higiénia egyértelmű hiánya volt látható. Az ajtókon kívül-belül kétes foltok, koszmaradványok. Az ágynemű, a huzatok és a lepedő, sőt a törölköző is szintén koszos, hajszálakkal teli és különféle színű, eredetű foltok voltak rajta láthatóak, ennek kicserélését azonnal jeleztük a recepción, ami 5 perc alatt meg is történt, így erről képet nem volt módunk készíteni. A függöny leszakadva, a légkondicionáló berendezés ősrégi, iszonyatosan hangos, zakatoló. A szigetelés hiánya miatt a bejárati ajtón a közvetlen a szoba mellett lévő medence és wc minden bűze és zaja maximum hangerőn. A felsőprés/felmosás hiánya is egyértelmű, amit a készített képek is alátámasztanak. A hajszálak, szőrök a szobában nem csak az ágyban, de az éjjeliszekrényen és a burkolaton a fürdőben is láthatóak voltak. Koszos foltos zuhanykilépő, gusztustalan állapotban lévő wc ülőke, amire még wc papírral se szívesen ültünk le. Az idegenvezetővel való meetingen több család is jelezte (Budapestre érkezésünk idején 19 személy), hogy a szállás színvonalon aluli, így mivel talán egy páron kívül minden oda érkező magyar párnak/családnak problémája volt, semmiképp sem szerettünk volna másik szobát kapni ugyanabban a hotelben, amire egyébként azon a napon nem is lett volna lehetőségünk, és a recepciós hölgy információja szerint lehet, hogy egyáltalán nem is lett volna ez megoldható. A fenti állapotok miatt a hotel csere igényünket jeleztük az itaka központi telefonszámán, ahol a hölgy arról tájékoztatott minket, hogy ezzel kapcsolatban a helyi idegenvezetővel kell egyeztetnünk. A helyi idegenvezető pedig pont az ellenkezőjét állította, és azt mondta, hogy a hotel cserevel kapcsolatban közvetlenül az irodával kell egyeztetnünk. Ez az egyeztetés az idegenvezető hölgynek több órára elhúzódott, így a hotel csere csak éjszaka tudott

megvalósulni segítség nélkül, önköltséges formában. A csere szállás semmilyen formában nem arányosan megegyező az általunk fizetett szolgáltatással, ami egy 4 csillagos, 310.000/fő, ami all inclusive ellátást tartalmazott volna, ugyanakkor a csere hotel egy 3 csillagos csak reggelis szálláshely. Az itaka honlapja alapján a kettő közötti árkülönbség minimum 60.000 Ft/fő, emellett az all inclusive ellátás hiánya további extra költségeket von maga után naponta. Az eddigi tapasztalatok alapján a többletköltségünk naponta (ebéd, vacsora, napközbeni snack és a folyadék ellátás) összesen kb. 75 euro. Ez az összeg sem desszertet, illetve koktélt, vagy bármi extrát nem tartalmaz, melyeket viszont az all inclusive ellátás mind tartalmazott volna. A fent említett utazás egyik helyről a másikra, amiben semmilyen segítséget nem kaptunk 13,4 euroba került nekünk. A fentiek alapján mérhetetlenül csalódottak vagyunk, amit feleségem várandósan, kismamaként, direkt a pihenésre, az all inclusivára nyújtotta (egész napos étel/ital) kényelemre és a higiéniára vonatkozóan választottunk és fizettünk egy magasabb színvonalú, 4 csillagos hotelért, ami nem valósult meg. Az idegenvezető jelezte, hogy a kifizetett (49 euros) idegenforgalmi adóról kérjünk mindenképpen igazolást, így a csere hotelben azt már nem kell ismét kifizetnünk. Az új helyen végül ismét ki kellett fizetnünk az adót, ami teljességgel elfogadhatatlan, és az előző hotelről pedig a visszatérítést még mindig nem kaptuk meg, mivel egy éjszakát sem töltöttünk azon a helyen, erre is mindenképpen igényt tartanánk. Amellett, hogy 1 napunk teljes mértékben elveszett a 8 napos nyaralásból, amit már nem kapunk soha vissza, hatalmas stresszt is okozott ez az egész kialakult helyzet, ami egészségügyileg, várandósan a lehető leginkább kerülendő és biztosan nem tett nekünk jót. Elfogadhatatlannak tartjuk, hogy az általunk kifizetett szolgáltatásnál jóval kevesebbet kapunk az itt eltöltött idő alatt (3 csillag, ellátásbeli különbségek), illetve hogy önköltségből, magunknak megoldva kellett átjutnunk egyik helyről a másikra, két átszállással az este folyamán két óra alatt a csomagjainkat cipelve (kismamaként...), és a duplán kifizetett idegenforgalmi adót is. A fentiek alapján a következőkre tartunk igényt: - minimum 60.000Ft/fő a szállás árdifferencia miatt - 6x75 euro napi ellátás díja, ami összesen 450 euro - az átutazás díja : 13,4 euro (4,7/fő, majd 2/fő) - az előző szálláshelyen kifizetett idegenforgalmi adó díja, ahol egyetlen éjszakát sem töltöttünk 49 euro Mind az utazásról, mind pedig az idegenforgalmi adóról el van téve a blokk is. A kialakult helyzet miatti elveszett időnkön és az okozott stresszen már sajnos nem lehet változtatni, viszont a keletkezett anyagi kárunk megtérítéséhez ragaszkodunk és reméljük, hogy nem lesz szükség arra, hogy jogi útra tereljünk az ügyet." Nem írtak alá olyan dokumentumot, hogy nincs egyéb/semmilyen követelésünk az ITAKA-val szemben

A fogyasztók kérik, hogy a vállalkozás fizesse meg részükre a 2 szállás közötti árkülönbözetet, 120.000,- Ft-ot, az ellátás díját, ami 6x75 EUR, azaz összesen 450 EUR, a transzfer díját a két szálloda között, ami 13,4 EUR és az első szálláshelyen kifizetett idegenforgalmi adó összegét, ahol egyetlen éjszakát sem töltöttek, ez 49 EUR.

Fogyasztók kérelmükhöz csatolták az utazási szerződést, a szállásról készített fényképeket, számlákat a transzfer díjról és az idegenforgalmi adóról és a vállalkozással folytatott levelezést. Fogyasztók az ügy értékét 319.836,- Ft-ban határozzák meg.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

Az Fgytv. 25. § (3) bekezdése értelmében a békéltető testület elnökének döntése alapján – tekintettel a fogyasztói jogvita bonyolultságára – a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Az Fgytv. 25. § (4) 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 kézbesítéstől 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 vállalkozás írásbeli válasziratában előadta, hogy a fogyasztók igényének jogosságát a vállalkozás nem ismeri el. Ennek indokai a következők: A vállalkozás nem vitatja, hogy a fogyasztók, mint utazók és a vállalkozás mint utazásszervező között 2024. július 10. napján, utazási szerződés jött létre a fogyasztók kérelméhez mellékletként csatolt tartalommal. A vállalkozás, mint utazásszervező (utazási iroda) jogi felelőssége az utazási szerződésbe és az ennek megkötése alapjául szolgáló ajánlatba foglalt szolgáltatásokért áll fenn. A fogyasztók kifogásaira (panaszára) a vállalkozás az alábbi észrevételeket teszi: Mindenekelőtt utalok arra, hogy a kérelem mellékletei között nem lelhető fel a fogyasztók kifogásait tartalmazó, helyszínen felvett jegyzőkönyv. Ennek azért van jelentősége, mert az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ukr.) 10. § (6) bekezdése szerint „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.” Jegyzőkönyv hiányában a vállalkozásnak nem volt lehetősége arra, hogy az fogyasztók – vélt vagy valós – kifogásait az Ukr. 10. § (5) bekezdése szerint orvosolni tudja. A fogyasztók kérelmében megjelölt kártérítési összeg nagysága miatt szükségesnek mutatkozik rámutatni arra is, hogy az Ukr. 10. § (4) bekezdése szerint „ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani”; ezzel összhangban a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pontja szerint is kellékszavatossági igénye alapján a jogosult „az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti”.

A törvény (Ptk.) és a kormányrendelet (Ukr.) tehát egyaránt „arányos” díjleszállításról rendelkeznek; az állandó bírósági gyakorlat szerint továbbá díjleszállításnál a hibával érintett rész (esetünkben a szálláshelyen nyújtott étkeztetési szolgáltatás) értékét kell alapul venni. Mindezek alapján – a vállalkozás hibás teljesítését feltételezve (de a fentiek miatt nem elfogadva!) – a fogyasztók által igényelt kártérítés/díjengedmény mértéke álláspontom szerint eltúlzott, mert az igénybe vett és nem kifogásolt részszolgáltatások (vagyis a hibával nem érintett rész, pl. utazás repülőgéppel, reptéri transzfer stb.) értékére és a teljes részvételi díj összegére (619.980,- Ft) is figyelemmel nem felel meg az arányosság követelményének. A vállalkozás mindezek ellenére – méltányossági alapon, kizárólag üzletpolitikai okokból, a vita békés rendezése érdekében – fenntartja egyezségi ajánlatát, aminek lényege, hogy az utazási szerződés szerinti teljes részvételi díj 10 %-át (kerekítve 62.000,- Ft-ot) a fogyasztók voucher formájában felhasználhatják egy másik – a vállalkozás által szervezett és legkésőbb 2025. március 31. napjáig közvetlenül nála foglalt és befizetett 2025. évi nyári – utazás részvételi díjából. Az ajánlat el nem fogadása esetén kéri a fogyasztók kérelmének az elutasítását.

A vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett.

4. Meghallgatáson történtek

2024. december 16. napján 13:00 órakor megtartott személyes meghallgatáson a fogyasztók részt vettek, a vállalkozás képviselőjében ügyvéd, mint meghatalmazott online vett részt, az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt a felek nem terjesztettek elő.

A fogyasztók a kérelmükben foglaltakat fenntartották. Az eljáró tanács kérdésére bemutattak egy képernyőfotót, mely a vállalkozás weboldalán látható információkat tartalmazta, mely szerint a nyaralás időpontjában a lefoglalt 4 *-os szállodai elhelyezés all inclusive ellátással és a csereszolgáltatásként

kapott 3*-os szállodai elhelyezés reggeli étkezés ellátással közötti árkülönbözet 60.000,-Ft / fő összeg volt.

A 2 szálloda között buszjáratot vettek igénybe, ennek díjáról a buszjegyeket csatolták, valamint az első szállodában megfizetett idegenforgalmi adóról is csatolták a számlát.

A felmerült étkezési költségekről számlákkal nem rendelkeztek a fogyasztók.

A vállalkozás képviselője a válasziratban foglaltakat fenntartotta, egyebet előadni nem kívánt.

A fogyasztók a vállalkozás egyezségi ajánlatát nem fogadták el.

Az eljáró tanács a felek nyilatkozatai és a becsatolt iratok alapján a fogyasztók kérelmét részben megalapozottnak találta. A szerződésben szereplő szállás és ellátás, valamint a csereszállás és ellátás közti árkülönbözet vonatkozásában, a transzfer költség és az első szálláson kifizetett idegenforgalmi adó vonatkozásában a fogyasztói kérelem megalapozott, ezt meghaladóan a plusz étkezési költségek tárgyában a fogyasztók kérelmét nem találta az eljáró tanács bizonyítotttnak, továbbá kétszeri igényérvényesítésként értékelte, így e körben a fogyasztók kérelme elutasításra került.

5. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

6:1. § [A kötelelem]

(1) A kötelelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

6:58. §-a szerint „a szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére”.

6:137. § [Szerződésszegés] „A szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.”

„6:254. § [Utazási szerződés]

(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.”

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

„5. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés teljesítése

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 részsolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.”

„23.§ (1) Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az utazásszervező köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az utazót nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre.

(2) Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani.”

6. Az eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint a felek előadása és a becsatolt iratok alapján megállapítható volt, hogy a vállalkozás, mint utazásszervező nem szerződésszerűen teljesített. A 4*-os szálloda all inclusive ellátással helyett helyettesítő szolgáltatásként 3*-os szálloda reggeli étkezés ellátást ajánlott fel a fogyasztóknak, melyet a fogyasztók elfogadtak, azonban a helyettesítő szolgáltatás semmiképpen nem tekinthető azonos, vagy magasabb minőségűnek, melynek felajánlására jogszabály kötelezi a vállalkozást.

A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 23.§ (2) bekezdése alapján, ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező köteles az utazóknak díjengedményt biztosítani. Az eredeti szállás és ellátás és a helyettesítő szállás és ellátás közötti különbség egyértelműen megállapítható volt a vállalkozás weboldalán fellelhető adatokból, így annak összegét a vállalkozás köteles a fogyasztóknak megfizetni. Köteles továbbá megfizetni a fogyasztóknak a helyettesítő szállásra jutás transzfer költségét és az ellenszolgáltatás nélkül az első szálláson megfizetett idegenforgalmi adó összegét is.

A fogyasztók által érvényesíteni kívánt plusz étkezési költségek vonatkozásában az eljáró tanács a fogyasztók érelmét nem találta megalapozottnak, tekintettel arra, hogy az étkezés díja a helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb díjában már figyelembevételre került.

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését.

7. 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, 2024. december 16.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár