



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

BBT / 3002 / 2026

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Futura Travel Kft.** (1136 Budapest, Balzac utca 12.) 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 75.000,-Ft (Hetvenötezer forint) összeget.

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

A fogyasztó kérelme szerint a Futura Travel Kft.-vel kötött, utazási szerződés alapján 2025. október 18. és 25. között Maldív-szigeteki utazáson vettek részt. Az utazási csomag a Budapest–Dubai–Malé repülőjáratokat, a Nooe Maldives Kunaavashi szállodai elhelyezést, valamint a repülőtér és a szálloda közötti oda-vissza hidroplán transzfert tartalmazta.

2025. október 24-én, a visszaút során, a szállodától Malé irányába közlekedő hidroplános transzfer során incidens történt. A beszállítás nem a rögzített kikötőpontról, hanem nyílt vízről történt, és a hidroplán hajtóművei a beszállás teljes időtartama alatt működtek. Fogyasztó a hidroplán úszótálpára lépett, amikor a pilóta a repülőgépet váratlanul előre mozgásba hozta annak ellenére, hogy a beszállás még nem fejeződött be, és a parton további két utas várakozott. Ennek következtében elvesztette az egyensúlyát és az óceánba esett, miközben a légszavak működésben voltak. A történtek a fogyasztók álláspontja szerint közvetlen életveszélyes helyzetet eredményeztek.

Az esemény következtében személyes tárgyak károsodtak, illetve tönkrementek, továbbá egy orvostechnikai eszköz, az inzulinpumpa és a folyamatos szöveti glükózmérő lehetséges károsodása miatt a hazautazás teljes időtartama alatt folyamatos stresszhelyzet állt fenn. szenzoros inzulinpumpát használ, ezért az eszközök esetleges meghibásodása különösen súlyos egészségügyi kockázatot jelentett, és a hazautazás teljes időtartama alatt jelentős pszichés terhelést okozott. Az utazás személyes jelentőségét növelte, hogy 60. születésnapjára ajándékozta.

Az incidens után a fogyasztók azonnal megkezdték az ügy rendezését. A repülőtéren – tekintettel arra, hogy péntek este volt, és repülőjáratuk rövid időn belül indult – jegyzőkönyv felvételét kérték, amelyet elutasítottak, azonban biztosították őket arról, hogy azt írásban

megkapják. Kapcsolatba léptek a helyi szolgáltatókkal, a szállodával, a hidroplán üzemeltetőjével, valamint a Vállalkozással. Több mint fél éven keresztül próbáltak jegyzőkönyvekhez, vizsgálati információkhoz és hivatalos válaszokhoz jutni. A TMA arra hivatkozott, hogy a fogyasztók levele nem működő postafiókba érkezett, ugyanakkor a fogyasztók értesítést kaptak annak átvételéről és referenciaszámot is kaptak. A TMA ezt követően arra utasította őket, hogy vegyék fel a kapcsolatot magyarországi jogi képviselőjével, aki mintegy két hónapja nem válaszol megkeresésükre. Az MSTB részére megküldött panaszukra azt a választ kapták, hogy az ügyet kivizsgálták, azonban az nem felel meg a súlyos incidensnek, ugyanakkor erre vonatkozó írásos dokumentációt többszöri kérésük ellenére sem kaptak. A szálloda öt hónap elteltével válaszolt, visszairányította őket a TMA-hoz, és jelezte, hogy felvette a kapcsolatot a Vállalkozással, amely a fogyasztók előadása szerint ez idáig nem történt meg.

A fogyasztók álláspontja szerint az utazási szerződés 9. pontjában meghatározott együttműködési kötelezettségüknek teljes mértékben eleget tettek, a hazautazásukat követő napon telefonon tájékoztatták a Vállalkozást az incidensről, és ezt követően is folyamatosan beszámoltak az ügyet érintő eseményekről. A Vállalkozás a kárigényüket arra hivatkozással utasította el, hogy a hidroplán üzemeltetője mint légifuvarozó kizárólagosan felelős. A fogyasztók ezzel szemben arra hivatkoztak, hogy az oda-vissza hidroplán transzfer az utazási csomag részét képezte, ezért álláspontjuk szerint a Vállalkozás mint utazásszervező felelőssége nem zárható ki pusztán arra hivatkozással, hogy a szolgáltatást alvállalkozó teljesítette.

A fogyasztók a békéltető testületi eljárásban a fogyasztói jogvita rendezését, a felek közötti egyezség létrejöttének elősegítését, valamint az ügy rendezésében történő segítségnyújtást kérték valamint 2 db telefon árát 1.017.031,-Ft megfizetését, utazási élmény csökkentett értékeként 1.250.000,-Ft megfizetését, nem vagyoni sérelem díjaként 1.000.000,-Ft megfizetését kérte az életveszély, vízbeesés, alvászavar, szorongás, pszichés következmények, cukorbetegséggel összefüggő egészségügyi hátrány miatt.

Fogyasztók a kérelmükhöz az utazási szerződést, a kárigény-bejelentést, a Vállalkozás elutasító levelét, a Trans Maldivian Airways részére küldött hivatalos panaszbeadványt és a kapcsolódó levelezéseket csatolták, továbbá jelezték, hogy szükség esetén fényképeket és videókat is rendelkezésre tudnak bocsátani.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (3) bekezdése alapján háromtagú tanácsot jelölt ki.

Az Fgytv. 25. § (4a) bekezdése alapján személyes meghallgatást tartott, vállalkozás kérelmére a vállalkozás a meghallgatáson online vett részt.

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 vállalkozás válasziratában vitatta fogyasztó igényét azzal, hogy elismerte a fogyasztókkal kötött utazási szerződés megkötését 2025.09.04. napján a Maldív szigetekre utazásra 2025.10.18-25. között. Vitatta fogyasztó igényét, mert álláspontja szerint a tényállás nem tisztázott, fogyasztó nem támasztotta alá kártérítési igényét, nincs ok-okozati összefüggés a között, hogy fogyasztót kár érte. A Ptk. 6:254.§ szerint és szerződés szerint minden köteletségének eleget tett. Így az Emirates légitársaságnál nemzetközi repülőjegyet beszerezte, megszervezte a szállásra jutáshoz szükséges utazást hidroplánnal. A szerződés teljesült, a 472/2017 Korm.r. szerint teljesített. A fogyasztók a vállalkozással szemben akkor kezdtek igényt érvényesíteni, amikor a hidroplánt üzemeltető társasággal elnehezült az igény érvényesítése. Vállalkozás szerint a hasonló külföldi elemekkel fogyasztónak számolnia kellett.

Fogyasztók a hazaérkezésüket követően tájékoztatták a vállalkozást arról, hogy a pilóta hibája miatt esett vízbe fogyasztó és a helyszínen jegyzőkönyv felvételére nem került sor. Vállalkozás megkereste az érintett szolgáltatót a jegyzőkönyv beszerzése érdekében, azonban nem járt eredménnyel. Az ÁSZF 10. pontja szerint a repüléssel kapcsolatos felelősség a fuvarozót terheli és a vállalkozás nem felelős a repüléssel kapcsolatos szolgáltatásért. Vállalkozás a Korm.r. 14-16.§§ eleget tett, mert tájékoztatta erről a fogyasztót. Vállalkozás a légi utazás megszervezéséért felel. A légi utazás teljesült, hiszen fogyasztók eljutottak a szigetről az utazási céljukhoz.

Fogyasztó nem tett eleget a Ptk 6:62.§ szerinti és ÁSZF 9. pontja szerinti együttműködési kötelezettségének, mert nem értesítette haladéktalanul a vállalkozást és így segítséget sem nyújthatott és az esetet sem dokumentálhatta. Fogyasztó utasbiztosítással is rendelkezett és vállalkozás tudomása szerint az Európai Utazási Biztosítás Zrt biztosítót sem tájékoztatta. A hazaérkezést követően mindenben segítséget nyújtott fogyasztóknak az igényük érvényesítésében. A vállalkozással szemben csak 2026.05.15. napján nyújtott be panaszt és így fogyasztók elismerték hogy nem a vállalkozás, hanem a helyi szolgáltató felel a kárért.

Vállalkozás álláspontja szerint nincs elég bizonyíték arra, hogy az incidens bekövetkezett, milyen okból következett be és milyen következményekkel járt. Tisztázatlan maradt hogy a fogyasztók milyen magatartást tanúsítottak, volt-e közrehatásuk az esetről. Jelenleg csak a fogyasztók állítása az egyetlen bizonyíték.

Vállalkozás a kár tekintetében nem látja az összecszerűsítést bizonyítottnak, a készülékek károsodása nem igazolt, beszerzési árak nem azonosak a tényleges értékükkel. Az utazási élmény érték csökkenése sem igazolt, vagyoni vagy nem vagyoni hátrány bekövetkezése sem igazolt.

Vállalkozás mellékelte a fogyasztóval a szerződés megkötését megelőző levelezését, ÁSZF-t, Utasbiztosítási kötvényt, utazási szerződést.

4. A meghallgatáson történtek

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a felek értesítése szabályszerű volt. A meghallgatás időpontjáról szóló értesítés a fogyasztó 2026.06.26. napján Ügyfélszolgálat útján, a vállalkozás részére 2026.06.26. napján Cégkapuból letöltés útján kézbesítésre került.

A 2026. 07. 24. napján online formában megtartott meghallgatáson a fogyasztó személyesen vett részt, vállalkozás részéről meghatalmazott online vett részt.

Fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta kérelmét azzal, hogy videofelvételt készítettek a helyszínen a hidroplán partra érkezésekor és ezt a videofelvételt lejátsza. Az incidens a hazautazás során történt amikor a hidroplán kitolatott a partra és a férje beszállt. A hidroplán úszótalparára kellett fellépniük, majd végig egyensúlyozni a létráig ami a bejáratához vezetett és a létrán felmászva lehetett a repülőgépbe beszállni. Férje beszállt, majd fogyasztók közül is elindult és amikor férje a repülőgépbe beszállt akkor Ő az úszótalpon haladt a létra felé segítség nélkül. A propeller nem került leállításra és amikor férje beszállt az ajtó becsapódott és a repülőgép elindult és a fogyasztó a vízbe zuhant. 2 telefon volt nála, betegsége miatt az inzulin pumpa is nála volt, amely folyamatosan működik. Rendkívül megijedt fogyasztó, mert az inzulinpumpa leállása esetén az élete is veszélybe kerül. A telefonokról felvételt készített, amelyet bemutat és amely felvétel készítése időpontja megfelel a káreset időpontjának. Fogyasztó az incidensről azért nem tudott jegyzőkönyvet felvetetni, mert senki sem vette fel, jelezte a szállodának aki megígérték hogy elkészítik. Egy törölközőben állt amíg a repülőgéppel sikerült elindulni, egészségügyi ellátást kapott és hazatérése után került abba a helyzetbe hogy a vállalkozást értesítse. Ennek eleget is tett és péntek után hétfőn hívta vállalkozást. A biztosító kötvénye erre nem terjedt ki.

Vállalkozás a meghallgatás során fogyasztó kérelmét vitatta, fogyasztó részére segítséget nyújtott ahogy értesült az incidensről. A légitársaságtól kérheti fogyasztó a kára megtérítését, vállalkozás nem felel a légitársaságnál történt eseményekért. Vállalkozás megkereste a TUI Austria GmbH társaságot, mert a szállás/étkezés/transzfer szervezését ez a társaság végezte közvetlenül, vállalkozás az utazást vásárolta és továbbadta a fogyasztónak. A TUI társaságnál egy űrlapot kitöltött, de azóta sem válaszoltak.

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, és csatolt iratok alapján az alábbiak állapíthatók meg:

Fogyasztó és vállalkozás mint utazásszervező között utazási szerződés jött létre a vállalkozás mint utazásszervező által szervezett utazásra Maldív-szigetek utazásra 2 felnőtt fő részére 2025.10.18-2025.10.25. időszakra 2.500.000,-Ft díj ellenében.

Fogyasztók nyilatkozata szerint 2025. október 24-én, a visszaút során, a szállodától Malé irányába közlekedő hidroplános transzfer során incidens történt. A beszállítás nem a rögzített kikötőpontról, hanem nyílt vízről történt, és a hidroplán hajtóművei a beszállás teljes időtartama alatt működtek. Fogyasztó a hidroplán úszótalparára lépett, amikor a pilóta a repülőgépet váratlanul előre mozgásba hozta annak ellenére, hogy a beszállás még nem fejeződött be, és a parton további két utas várakozott. Ennek következtében elvesztette az egyensúlyát és az óceánba esett, miközben a légszavak működésben voltak. A történet a fogyasztók álláspontja szerint közvetlen életveszélyes helyzetet eredményeztek.

Az esemény következtében személyes tárgyak károsodtak, illetve tönkrementek, továbbá egy orvostechikai eszköz, az inzulinpumpa és a folyamatos szöveti glükózmérő lehetséges károsodása miatt a hazautazás teljes időtartama alatt folyamatos stresszhelyzet állt fenn. szenzoros inzulinpumpát használ, ezért az eszközök esetleges meghibásodása különösen súlyos egészségügyi kockázatot jelentett, és a hazautazás teljes időtartama alatt jelentős pszichés terhelést okozott.

Fogyasztók az utazás során elégedettek voltak, ugyanakkor a hidroplán transzfer szolgáltatás nem volt megfelelő.

Az utazási szerződés része a vállalkozás Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) is, amely szerint a 472/2003 Korm.r. szabályai irányadóak az utazási szerződésre.

A fogyasztók a békéltető testületi eljárásban a fogyasztói jogvita rendezését, a felek közötti egyezség létrejöttének elősegítését, valamint az ügy rendezésében történő segítségnyújtást kérték valamint 2 db telefon árát 1.017.031,-Ft megfizetését, utazási élmény csökkentett értékeként 1.250.000,-Ft megfizetését, nem vagyoni sérelem díjaként 1.000.000,-Ft megfizetését kérte az életveszély, vízbeesés, alvászavar, szorongás, pszichés következmények, cukorbetegséggel összefüggő egészségügyi hátrány miatt.

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 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 szolgáltatáseggyüttesre 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 részszerítást 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 részszerítással pótolni. Ha az ilyen részszerítés értéke a nem teljesített részszerítés értékét meghaladja, a költségkülönbséget az utazóra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszerítást 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 részszerítések 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 szolgáltatáseggyüttesre vonatkozó szerződésekről (továbbiakban: Korm.r.) az alkalmazandó jogszabály.

Fogyasztó és vállalkozás mint utazásszervező között utazási szerződés jött létre a vállalkozás mint utazásszervező által szervezett utazásra Maldív-szigetek utazásra 2 felnőtt fő részére 2025.10.18-2025.10.25. időszakra 2.500.000,-Ft díj ellenében.

Az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás a Korm.r. 2.§ 6. pontja szerinti **utazási csomag**.

A Korm.r. 33.§ (1)-(3) bek. szerint **semmis** az olyan rendelkezés, amelyben az utazó lemond a jogszabályban meghatározott jogairól, semmis az utazó és a vállalkozó közötti olyan megállapodás, illetve az utazó által tett olyan jognyilatkozat, amely közvetlenül vagy közvetve azt eredményezi, hogy az utazó a jogszabályból, illetve az utazási csomagra és az utazási szolgáltatáseggyüttesre vonatkozó szerződésből eredő jogairól lemond, vagy amely e jogok korlátozását eredményezi, illetve amelyek célja, hogy megkerülje e rendelkezések alkalmazását.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a Ptk. 6:123.§ meghatározza, hogy a 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 az első bejelentése alkalmával 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 szerződésszerűen, 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 a vállalkozás mint az utazásszervező felel, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

Az utazási szerződés és vállalkozás nyilatkozata szerint a transzfernek megfelelő minőségűek kellett volna legyenek. Ezzel szemben a transzfer során fogyasztót incidens érte, kár érte a felszállás során a biztonsági szabályok megsértése hibájából.

Fogyasztó az utazás során vele történt esemény miatt szóban tett panaszt és később amint lehetősége nyílt rá írásban is kifogást emelt. Vállalkozás szóban értesítette és az esemény után a transzfert bonyolító társaság felé megfogalmazta kifogását és kártérítést kért az esemény miatt. Vállalkozás is intézkedéseket tett – amelyeket jelen eljárásba nem igazolt –, amely eljárásoknak eredménye elmaradt.

Vállalkozás azzal vitatta fogyasztó kérelmét, hogy nem igazolta az esemény megtörténtét és nem vett fel jegyzőkönyvet a helyszínen. Fogyasztó a video felvételekkel és fényképekkel, férje nyilatkozatával igazolta, hogy vízbe esett a hidroplánról és mobil telefonja károsodott, inzulin pumpája leállása az egészségét veszélyeztette.

Fogyasztónak nem róható fel, hogy nem vesznek fel jegyzőkönyvet kérésre ellenére, fogyasztó a vele szemben bekövetkezett akadály miatt nem esett késedelembe.

Fogyasztó mobil telefon útján nem tudta kifogását megtenni, tekintettel arra, hogy telefonjai nem működtek a vízbe esése miatt.

Fogyasztó a kifogását a vállalkozás tájékoztatása alapján is a hidroplánt üzemeltető társasággal szemben jelentette be és annak eredménytelenségét követően a vállalkozás részére is megküldte. Fogyasztó által folytatott levelezés alapján az incidens megtörtént.

Fogyasztónak az utazási élmény vonatkozásában előterjesztett igényét az utazási szolgáltatás alacsonyabb színvonalra körében tett díjcsökkentés iránti igényeként értelmezte.

Vállalkozás fogyasztó panaszaira nyilatkozatot tett, azonban nyilatkozatai tartalmát nem igazolta ill. nem bizonyította állításait.

Vállalkozás a repülőgép ill. transzfer szolgáltatás hibája miatt az ÁSZF kizárása alapján a Korm.r. 33.§ (1)-(3) bek. miatt nem zárhatja ki a felelősségét, nem mentesül a fogyasztóval szemben.

A Korm.r. 10.§ (4) bek. szerint ill. az ÁSZF 13. pontja szerint, ha a vállalkozás a szolgáltatást nem az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. A becsatolt bizonyítékok, nyilatkozatok alapján a fentiek alapján fogyasztók közül alacsonyabb szolgáltatást kapott az utazás során, így ennek megfelelően kell a részvételi díjat csökkentenie vállalkozásnak és a különbözetet fogyasztó részére köteles megfizetni.

Tekintettel arra, hogy a szolgáltatás díja vonatkozásában 7 napra 1.250.000,-Ft volt, így a díj 6%-a 75.000,-Ft összegű díjleszállításra tarthat igényt.

Fogyasztó kérelme ill. a fogyasztók kártérítési igénye , sérelemdíja és egyéb igénye vonatkozásában a békéltető testületnek nincs hatásköre tekintettel arra, hogy jelen eljárás a fogyasztói jogvitára terjed ki. Ezért fogyasztók a további igényüket más hatóság, bíróság előtt érvényesíthetik.

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

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint megalapozottnak találta a fogyasztói kérelmet, ezért mivel a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye meghaladja a kétszázötvenezer forintot az eljáró tanács az Fgytv **32. § b) pontja** alapján a rendelkező rész szerinti ajánlást tartalmazó határozatot hozta.

9. Záró rendelkezések

Az Fgytv. 33. § (1) bekezdés alapján: A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra.

A tanács ajánlást tartalmazó határozata elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlást tartalmazó

határozat, 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 vagy a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl – az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani. Az Fgytv. 34. § (6) bekezdése szerint a bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti. Az Fgytv. 35. § (1) bekezdése alapján a határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

Az Fgytv. 35. § (3) bekezdése szerint a tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat vagy az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül, valamint a békéltető testület által hozott egyéb döntés közlésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

Az Fgytv. 35. § (4) bekezdése szerint, ha a tanács megállapítja, hogy a bíróság által el nem bírált döntése jogszabályt sért, a döntését annak közlésétől számított egy éven belül, legfeljebb egy ízben módosítja vagy visszavonja. Az Fgytv. 35. § (5) bekezdése szerint a döntést nem lehet módosítani vagy visszavonni, ha az jóhiszeműen szerzett vagy gyakorolt jogot sértene. Az Fgytv. 36. § (3) bekezdése értelmében, ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását. Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

Az Fgytv. 36. § (5a) bekezdése szerint a vállalkozás a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy az ajánlásban foglaltak követésének teljesítéséről értesíti a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

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, 2026. 07. 24.

Kapják:

1. Fogasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár