

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu



Ügyszám: BKMBT/00007-09/2017.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa **fogyasztó** (továbbiakban: fogyasztó) valamint a **ANUBIS TRAVEL Kft.** (Székhely: 1024 Budapest, Kis Rókus u. 1. fszt. 1. Cg.: 01-09-696105) **vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) között keletkezett **fogyasztói jogvita** rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül díjleszállítás címén fizesse vissza a fogyasztó részére a 2016.09.24.-2016.10.09-ig időtartamra a Jordániába szóló útra a ténylegesen megfizetett részvételi díjból 106.000 Ft-ot, azaz százhatezer forintot a fogyasztó lakcímére történő postai kifizetéssel.

A tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kétheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A pert a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

A fogyasztó az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján az alábbiakat állapította meg:

Fogyasztó és férje 2016. szeptember 24. és okt. 08. között részt vett a vállalkozás által meghirdetett jordániai üdülésen, a Marina Plaza 4* Hotelben elszállásolva (Az utazásért a Sugó-Tourist Kft utazás-közvetítőnél 545.600.-Ft.-ot fizettek). A kinntartózkodás alatt a szállóval kapcsolatban kritikán aluli megállapításai alakultak ki. Az első héten egyáltalán nem volt a szállásukon takarítás, az étteremhez kapcsolódó szolgáltatások rosszak, valamint

koszosak voltak. A helyszínen megtett reklamációra semmilyen intézkedés nem történt. Az első hét végén, elektronikus levélben (2016. szept. 30.-án) fordult a fogyasztó az utazási irodához, melyben leírta a tapasztalt problémákat és kérte, hogy a második héten egy másik hotelben helyezték el Őket. A megküldött levelére válasz nem érkezett, intézkedés nem történt, a szállodai vezetésből egy vezető személy – az idegenvezető tolmácsolásában – fűt-fát ígért, ami azonban nem teljesült.

Fogyasztó panaszával, kifogásaival hazaérkezése után – az utazásközvetítő irodán keresztül - levélben (kelt: október 10.-én) fordult a vállalkozáshoz. Levelében leírta, hogy a szálloda a katalógusukban tett ígéretnek egyáltalán nem felelt meg, nem tudta biztosítani a normális ellátást, az **"all inclusive" feltételekhez köze sem volt.** A **minőségi kifogásokat 16 bekezdésben részletezte** a vállalkozás felé megküldött levelében és ezekre tekintettel kártalanítást kért. Leírta többek között, hogy az étkezések folyamán evőeszközt és edényzetet nem tudtak megfelelő mennyiségben és minőségben biztosítani, **kanálért külön kérést kellett beadni.** Előfordult, hogy **maguknak kellett elmosni a teás csészét,** italos poharakért sorba kellett állni, sok esetben az italért is. Az **ételek minősége alacsony és egyhangú volt.** Az elfogyóban lévő **levest sima vízzel felöntötték** szemük láttára. Az **ebédhez gyümölcsöt egyszer sem kaptak,** a két hét alatt háromszor sikerült a vacsorához gyümölcsöt szerezni. Csak a **második héten kaptak csapolt sört, az asztalokról összeszedeggett egyszer használatos, hideg vízben elmosogatott poharakban.** A **sör csapolást** elég sajátosan oldották meg, miszerint az **egy vödörben történt,** ebből töltöttek a vendégeknek. Előfordult, hogy a kávé készítéséhez szükséges **meleg vizet egy cukortartó edénybe kapták meg.** A szállodában semmiféle szórakoztató vagy vendégmarasztaló program, zene nem volt. A szálloda strandján lévő **napozóágyak állapota gyalázatos volt,** reklamációjukra a töröttek elszállították, így már csak a darabszámmal volt problémájuk. Vállalkozás 2016. november 14.-én kelt válaszában sajnálatát fejezte ki a fogyasztót ért kellemetlenségek miatt. A levelükben elismerték, hogy az első két érkezésnél valóban előfordult probléma a Marina Plaza szállodával, mivel nagyon tele volt és nagyon sok orosz utas érkezett ebben az időpontban. Jelezték a problémákat a szállodának, melynek köszönhetően a következő hetekben már nem érkezett hozzájuk negatív visszajelzés. Továbbították a szálloda vezetésére felé a panaszlevelében leírtakat, azonban erre még nem kaptak választ. Ígéretet tettek arra, amint érdemi válasz érkezik a szállodától, továbbítani fogják feléjük. Mindemellett - jó szándékuk biztosítékaul - **felajánlották a fogyasztónak, amennyiben a következő évben szervezett útjuk** (Egyiptom, Jordánia, Kréta, Rodosz, Mallorca, Törökország, Ciprus) **valamelyikére jelentkeznek, akkor nagy örömmel biztosítanak részükre az 5%-os törzs utas kedvezményen felül 15.000.-Ft./fő kedvezményt.**

Fogyasztó nem fogadta el a vállalkozás válaszlevelében leírtakat ezért kérelemmel fordult a testülethez, fogyasztói jogvitájának rendezése végett és a testület döntésére irányuló indítványában az utazás árának, minimum 20 %-ban történő visszatérítését kérte.

A **Vállalkozás** által megbízott **ÜGYVÉDI IRODA** a vállalkozás nevében és képviselőként eljárva nyújtott be válasziratot. A válasziratban többek között leírásra került, hogy *"... a szálloda hatásköre meghatározni, hogy mely szolgáltatások tartoznak az all inclusive ellátásba, ezen szolgáltatások meghatározására Megbízónk nincs ráhatással. A helyi sajátosságokra szintén nincs ráhatása az Anubis Travelnek, egy utazás során ezeket az utasoknak nyilván akceptálniuk kell, hiszen Svájcban, Cipruson, Egyiptomban vagy Magyarországon is az emberek másképp élnek, másképp viselkednek. Ezzel kapcsolatos nyilvánvalóan és ezzel magyarázható esetleges felszolgálat vagy kiszolgálás körében*

érzékeltető eltérés." A válaszadó mentegette továbbá Megbízóját a szállodai szolgáltatásokban tapasztalt hiányosságok alól, a szezonális túlsúfoltságra hivatkozva és szállodához kapcsolódó különböző statisztikai adatokkal, miszerint 2013 évben a Marina Plaza 4* szálloda ebben a kategóriában az egyik legjobb és legnépszerűbb szálloda volt. Végezetül megismételte a vállalkozás által, a fogyasztónak már korábbi levelükben tett ajánlatukat. **A Vállalkozás alávétési nyilatkozatot nem tett, a fogyasztó igényének megfelelő egyezséget nem ajánlott fel.**

A fogyasztó kérelme megalapozott.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:58. § szerint: A szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.

A Ptk. 6:61. § szerint a szerződések kötött szolgáltatásért... ellenszolgáltatás jár.

A Ptk. 6:123 szerint : „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.

A hibás teljesítésről a Ptk. 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.

A Ptk. 6:254. § (1) bek. utazási szerződés alapján a vállalkozó utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, továbbá kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, a megrendelő a szolgáltatások átvételére és díjfizetésre köteles.

Ptk. 6:148 § szerint aki kötelezettsége teljesítéséhez, vagy joga gyakorlásához más személy közreműködését veszi igénybe, az igénybevett személy magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

Az utazási szerződésről szóló **281/2008. (XI.28.) Korm.** rendelet (továbbiakban: rendelet) 3. ill. 4. §-a az utazási szerződés kötelező tartalmát részletezi.

A rendelet 10.§ (1) bekezdése szerint az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (részvételi díjat) arányosan leszállítani.

E rendelet **12. § (1)** bekezdés szerint az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

Az eljáró tanács a rendelkezésére bocsátott iratok alapján és a meghallgatást követően az említett jogszabályi előírások figyelembe vételével megállapította, hogy az utazásszervező

vállalkozó nem az elvárásoknak megfelelő minőségi követelményeket biztosította a fogyasztó részére. Ennek megfelelően a vállalkozó hibásan teljesített. A rendelet felhívott 10. § (1) bekezdés szerint tehát, ha a vállalkozó hibásan teljesít, arányos díjcsökkentésnek van helye. Ha a vállalkozó a teljesítési hiba mértékének megfelelően nem csökkenti a díjat, vagyis ha a szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó a díjcsökkentés mértékét nem fogadja el, jogvitát kezdeményezhet a békéltető testületnél, ill. ezt követően a polgári bíróságnál. Jelen esetben is ez történt. A vállalkozó nem fogadta el az utas-fogyasztó kérelmét, nem csökkentette a részvételi díjat. **Nem tekinthető díjcsökkentésnek az, hogy kompenzációként a következő utazási szolgáltatás díjának mérséklésére vállal kötelezettséget a vállalkozó.**

A **jogi képviselő** közreműködésével a békéltető testülethez intézett, un. válaszlevélben részletesen nem foglalkozott a csökkentett mértékű szolgáltatások kérdéskörével, - annak ellenére, hogy a fogyasztó panaszlevélében **16 db minőségi kifogásáról** tájékoztatta a vállalkozást - és **azt állította, hogy a szálloda tevékenységére, szolgáltatásaira így a all inclusive ellátás színvonalára sincs ráhatással.** Ez azonban **téves megközelítés.** A Ptk. felhívott 6:148 § és a **rendelet** szintén említett 10.§ (1) bekezdése egyértelműen az **utazásszervező vállalkozás felelősségét állapítja meg a teljesítési színvonalért.** Az utazási szerződésekre jellemző, hogy a kötelezett vállalkozás a szerződés teljesítéséhez harmadik személy (szerv) közreműködését veszi igénybe. Ha tehát az utazási vállalkozás által a teljesítéshez igénybe vett közreműködő (szálloda, charter társaság, étterem, stb.) okozza a hibás, értékcsökkent teljesítést az **utas-fogyasztó** csak az utazásszervező vállalkozással szemben érvényesítheti igényeit, **a közreműködővel nincs jogviszonyban.**

Nem fogadható védekezésül az sem, hogy a **főszezoni zsúfoltság** oka volt az elszenvedett kellemetlenségeknek, mivel a szolgáltatást úgy kell megszervezni, hogy a magasabb szállodai részvétel mellett is kifogástalan legyen.

Mindezek figyelembe vételével tehát a békéltető testület eljáró tanácsa a fogyasztó kérelmének alaposságát és jogosságát állapította meg, ezért a korrigált részvételi díj 20 %-os mértékének megfelelő összeg visszafizetését irányozta elő az ajánlás rendelkező részében.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az eljáró tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel, a rendelkező részben foglaltak szerint tette meg ajánlását.

A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Ha a vállalkozás 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. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A fellebbezési lehetőség hiánya az Fgytv. 34.§ (2) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén, a bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) bekezdésén, nyilvánosságra hozatal az Fgytv.36.§ (1) bekezdésén alapul.

Hatáskör az Fgytv. 18.§ (1) bekezdésén, az illetékesség az Fgytv. 20.§ (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2017.február 16.

Karádi János
eljáró tanács elnöke

Erről értesítést kap:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozó: ANUBIS TRAVEL KFT- (Székhely: 1024 Budapest, Kis Rókus u. 1. fszt. 1.
3. Irattár