

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt.4.
Telefon: 76/501-525, 76/501-500, 70/938-4765, Fax:76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu



Ügyszám: BKMBT/120-05/2022.

A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljárásra kijelölt tagja a fogyasztó által a WIZZ Air Hungary Zrt. (székhely: 1103 Budapest, Kőér utca 2/A B. ép. II-V., cg.sz.: 01-10-140174) vállalkozással (továbbiakban Vállalkozás) szemben indított BKMBT/120/2022. számú – szolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos – fogyasztói jogvitában a fogyasztó kérelmét a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32 § b) pontja alapján a következő ajánlást hozza:

A J Á N L Á S

A Wizz Air Hungary Zrt. Vállalkozás fizesse vissza 2020. szeptember 17-i, zk1pqx kódszámú, 2021. 09. 29. LTN-LTN W62202 járatszámú London-Budapest közötti foglalás teljes viteldíját (6,39 angol font) és a csomagfeladás díját (22 angol font), összesen: 28,39 angol fontot a fogyasztó részére az általa megjelölt folyószámla számra, jelen ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül.

A Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a Vállalkozás megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét, tekintettel arra, hogy válasziratot nem nyújtott be.

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető Testületnek írásban jelezni.

I n d o k o l á s

A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: BT) eljáró tanácsa a felek okiratba foglalt nyilatkozatai és az általuk becsatolt és rendelkezésre álló okiratok, dokumentumok tartalma alapján az alábbi tényállást állapította meg:

..... fogyasztót (a továbbiakban: Fogyasztó) a Wizz Air Hungary Légitársaság Zrt. 2020. szeptember 28-án kelt levelében – a Fogyasztó Üzletszabályzattal ellentétes viselkedése miatt - 1 éves időtartamra kitiltotta a Wizz Air járatairól. Tájékoztatta arról is, hogy a kitiltás hatálya 2021. szeptember 24-ig tart.

A Fogyasztó az 1 éves időtartam leteltével 2021. 07. 16-án vásárolt egy jegyet, 6 font 39 pennyért a Wizz Air 2021. szeptember 29. 8 óra 45 perckor induló London-Budapest járatra. A repülőjegyhez vásárolt egy csomagfuvarozási szolgáltatást 22 fontért.

Miután a WizzAir online visszaigazolta a Fogyasztó foglalását a Fogyasztó az utazás előtti napon, azaz 2021. szeptember 28-án megkezdte (on-line úton) a „bookolást”, azaz a helyfoglalás kiválasztását és rögzítését. A sikertelen „bookolást” követően Fogyasztó felhívta a WizzAir irodáját, ahol először tanácstalanok voltak, majd a délután folyamán visszahívták a Fogyasztót és közölték vele, hogy a kitiltást a Vállalkozás meghosszabbította további 1 évre. A Fogyasztó panasszal fordult a Vállalkozáshoz, melyben kérte vissza a repülőjegy árát, de legalább a csomag feladási díját, ami 22 angol fontba került.

A Vállalkozás 2021.november 9-én e-mail útján továbbított levelében válaszolt a Fogyasztó panaszára. A Vállalkozás Üzletszabályzatának 12.2 pontjára hivatkozott, mely szerint jogában áll a Fogyasztó és Poggyásza fuvarozását megtagadni és foglalásait törölni, amennyiben a Fogyasztó által tanúsított magatartás szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúját valószínűsíti. Hivatkozott az Üzletszabályzat 12.3 pontjára is, mely szerint, amennyiben a Fogyasztó kéri, akkor a teljes viteldíj visszatérítésére lehetőség van, levonva az egyéb szolgáltatások díját az un. Rendelkezésre tartási díjat.

A Fogyasztó nem fogadta el a Vállalkozás válaszelevelében foglaltakat, ezért a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó a 2022. év április 20. napján érkeztetett kérelmével a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke előtt kezdeményezte a fogyasztói jogvita rendezését. Kérelmében hangsúlyozta, hogy nem adott olyan okot arra, hogy a kitiltáson túli időre vonatkozó foglalását visszautasítsák (foglalását töröljék, a fogyasztó és poggyásának a fuvarozását megtagadják.)

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: BT) elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 29.§ (7) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását kezdeményezte, és az eljárás lefolytatására békéltető testületi tagot (a továbbiakban: eljáró tanács) jelölt ki. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél hozzájárult, tekintettel arra, hogy a hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított 15 napon belül a fél nem nyilatkozik.

A Vállalkozás válasziratot az arra nyitva álló határidőn belül - a mai napig - nem nyújtott be, holott a letöltési igazolás szerint az értesítést 2022. május 4-én letöltötte a cégkapuról.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és adatok alapján megállapította, hogy: Az Fgytv. 2.§ (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre a felek között kialakult vita, amely fogyasztói jogvita (Fgytv. 2.§ s) pontja), és bírósági eljáráson kívüli rendezésére a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnek van hatásköre, továbbá a fogyasztó lakóhelyére tekintettel illetékessége (Fgytv. 18.§ (1) bekezdése, 20. § (1) bekezdése).

A visszaérkezett kézbesítési és letöltési igazolás szerint a felek értesítése, a jogaikról és kötelezettségeikről történő tájékoztatás szabályszerű volt.

A rendelkezésre álló iratok és adatok alapján a fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A jelen eljárásban alkalmazandó, a légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 1. § (1) és (2) bekezdése szerint az utas és a légitársaság által légi személyszállításra kötött szerződésre a Polgári Törvénykönyvnek [2013. évi V. törvény] (a továbbiakban: Ptk.) a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit az e rendeletben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni. Ha a légi személyszállítás országhatáron túlra vagy országhatáron túlról történik (a továbbiakban: nemzetközi légi személyszállítás), a Korm. rendelet rendelkezéseit csak annyiban lehet alkalmazni, amennyiben nemzetközi szerződés eltérően nem rendelkezik.

A Korm. rendelet 3. § (1), (4) bekezdése kimondja, hogy a légi személyszállítási szerződésnek a Ptk-ban és a Korm. rendeletben nem szabályozott részletes feltételeit a légitársaság üzletszabályzatban határozza meg, melyre a Ptk-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai az irányadók. Az üzletszabályzatot, valamint módosításait a légiközlekedési hatóság hagyja jóvá.

A hivatkozott jogszabályi rendelkezések alapján a Fogyasztó és a Vállalkozás között légi személyszállítási szerződés jött létre, mely szerint a vállalkozás elvállalta a fogyasztó, valamint poggyásza elszállítását légi járművel, menetrendszerinti járatával Londonból Budapestre, **amely szállítás ellenértékét a fogyasztó megfizette, és ezzel egyidejűleg a Vállalkozás a visszaigazolást kiadta.**

Fogyasztó joggal bízott abban, hogy az egy év kitiltási idő letöltése után ismét utazhat a WizzAir járatain, a foglalás időpontjában még nem volt tudomása arról, hogy a WizzAir meghosszabbítja a kitiltás időtartamát. Álláspontunk szerint már a repülőjegy foglalási rendszernek jeleznie kellett volna, hogy a Fogyasztó kitiltott a Wizz Air járatairól, mivel a repülőjegy foglaláshoz a teljes személyi adatot közölni kell, ugyanígy a csomagfeladáshoz is. A WizzAir on-line foglalási rendszere ezt nem jelezte, így joggal bízhatott Fogyasztó abban, hogy az 1 év kitiltási után ismét igénybe veheti a WizzAir járatait. Nem kapott arról sem értesítést, hogy a Vállalkozás további 1 évre meghosszabbítja a kitiltás időtartamát.

A felek között tehát a foglalással és a hozzá kapcsolódó poggyász fuvarozási igénnyel, és annak ellenértékének egyidejűleg történő kifizetésével létrejött egy érvényes légiszolgáltatási szerződés.

A Ptk. 5: 108. § szerint „A szerződés megszegését jelenti bármely szerződéses kötelezettség nem szerződésszerű teljesítése, a teljesítés lehetetlenné válása vagy megtagadása, függetlenül attól, hogy azt kimentették-e vagy sem.”

Álláspontunk szerint a Vállalkozás a *szerződés teljesítésének megtagadásával* a szerződést megszegte. Csak ismételni tudjuk, hogy a Fogyasztónak nem volt tudomása arról, hogy a

Vállalkozás a kitiltás időtartamát meg kívánja hosszabbítani. Fogyasztó jóhiszeműen járt el, amikor a 2021. szeptember 24-ét követő időpontban ismételten igénybe kívánta venni a Vállalkozás légi fuvarozási szolgáltatását, és a foglalást követően erre egy érvényes légiszerződés alapján jóhiszeműen számított.

A szerződésszegésnek a Ptk-ban meghatározott jogkövetkezményei vannak, melyek a Ptk. 5:109. § alapján a következők:

- (1) A szerződés megszegése esetén a törvényben foglalt feltételek szerint a sérelmet szenvedett fél
- a) követelheti a szerződéses kötelezettség természetbeli teljesítését;
 - b) visszatarthatja saját szolgáltatását;
 - c) a törvényben nevesített szerződésszegések esetében az ott meghatározott feltételek megvalósulásakor, egyéb esetekben pedig súlyos szerződésszegés esetén a szerződéstől elállhat, vagy azt azonnali hatállyal felmondhatja;
 - d) követelheti a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését.

Fentiek alapján teljesen jogszerű, hogy a Fogyasztó visszaköveteli az általa kifizetett személy és poggyász fuvarozási díjat, ezért a fentiek alapján az ajánlásban foglaltak szerint döntöttem, és Fogyasztó kérelmét a törvényi rendelkezések alapján megalapozottnak találtam.

Fogyasztó további kérelmére vonatkozóan tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testületnek nincs arra hatásköre, hogy vizsgálja, (kivizsgálja) hogy a Vállalkozás milyen okból hosszabbította meg további 1 évre a kitiltás időtartamát.

Az ajánlás nem érinti a Fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A Békéltető Testület eljáró tanácsa a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – az Fgytv. 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2022. június 1.

dr. Olasz Ildikó s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

Értesülnek:

1. Fogyasztó
2. WIZZ Air Hungary Zrt. 1103 Budapest, Kőér utca 2/A. B. ép. II-V.
3. Irattár