

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: bekeltes@bacsbekeletes.hu
Honlap: www.bacsbekeletes.hu
Ügyszám: BKMBT/183-09-2022.



A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljárásra kijelölt tagja, a fogyasztó által a PREMIO TRAVEL HOLIDAYS Kft. (székhely: 1063 Budapest, Szinyei Merse Pál utca 10., cg.sz.: 01-09-180774) vállalkozással szemben indított BKMBT/183/2022. számú – szolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos – fogyasztói jogvitában a következő

A J Á N L Á S T

teszi a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32.§ b) pontja alapján:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja a PREMIO TRAVEL HOLIDAYS Kft. vállalkozásnak, hogy utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés hibás teljesítése orvoslásául a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül az OKA T0122EGY DBL FB Hajózás a Niluson megnevezésű programja részvételi díjának díjelengedésével (árleszállításával) postai feladással fizessen meg a fogyasztónak a lakáscímére 44.570 Ft-ot, azaz negyvennégyezeröttszázhetven forintot.

A Békéltető Testület a fogyasztó kérelmét egyebekben elutasítja.

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.

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.

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

INDOKOLÁS

[1] 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:

[2] fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) részt vett a PREMIO TRAVEL HOLIDAYS Kft. vállalkozás (a továbbiakban: vállalkozás) által szervezett Hajózás a Níluson megnevezésű utazáson 2022. május 3. és 2022. május 10. közötti időtartamban, 259.990 Ft részvételi díj megfizetésével.

A fogyasztó ezen kívül megfizette a biztosítási csomag (BBP 4.560 Ft + útlemondás 7.900 Ft) összegét és a vállalkozás által ajánlott fakultatív programcsomagot is vásárolt 72.990 Ft ellenértékért.

[3] A vállalkozás által ajánlott utazási csomag tartalmazta a repülőjegy árát (oda-vissza), a repülőtéri illetéket, a feladott- és kézipoggyászok szállítását, a transzfereket, a szállást 5*-os kategóriájú hajón 7 éjszakára, teljes ellátást (reggeli, ebéd, vacsora) – italfogyasztás nélkül, valamint a magyar nyelvű idegenvezetést.

[4] Amellett, hogy a fogyasztó kifogásait már az utazás során is jelezte, az utazást követően, 2022. május 25-én bejelentette a vállalkozásnak, hogy több szolgáltatással nem volt megelégedve, azok minőségét kifogásolta.

Az Egypt Air MS 752 járata induláskor négy órát meghaladóan késett, aminek következtében a Kairóból Luxorba „hihetetlen rohanással” tudtak átszállni, és órákkal később landoltak a beígért időponthoz képest.

A késés következtében a program szerinti MS Lady Mary Nil Cruise megnevezésű hajó nem várta meg az utasokat, ezért másfél órás buszos utazással egy későbbi kikötési pontra szállították őket, ahol a Magic megnevezésű hajóra szálltak fel. A fogyasztó itt egy olyan szobában került elhelyezésre, ahol se pihenni, sem zavartalanul aludni nem volt lehetőség a hajómotor keltette zaj miatt. Három ott töltött éjszaka után, a negyedik napon biztosítottak megfelelő elhelyezést.

Sérelmezte, hogy a beígért programok más sorrendben teljesültek, ami a késés miatt következett be. A fogyasztó elégedetlen volt az idegenvezető nyelvtudásával, stílusával, viselkedésével, a programok levezénylésével, továbbá az előre megvásárolt italcsomaggal kapcsolatban is.

Mindezekre tekintettel kártérítést, kártalanítást kért a vállalkozástól.

[5] A vállalkozás írásban közölte, hogy a repülőjárat ugyan négy órás késéssel indult Budapestről, de menetközben és az átszállás alatt ebből másfél órát sikeresen behozott, így a késedelem 2 és fél óra volt. A vállalkozás szerint emiatt kártérítés benyújtására nincs lehetőség, mert az csak 3 órát meghaladó késés esetén megalapozott.

Emlékeztette a fogyasztót, hogy indulás előtt tájékoztatót küldtek minden utasnak, amiben az is szerepelt, hogy a programok sorrendje, ill. a szállások is változhatnak. Ezt egyébként feltüntették a katalógusukban és a honlapukon is közzétették.

Hivatkozott arra is a vállalkozás, hogy a Magic megnevezésű hajó ugyanazon felszereltséggel és szolgáltatási feltételekkel bír, mint „testvérhajója” a MS Lady Mary Nil Cruise. Nem vitatta, hogy a fogyasztó a motor közeli kabinban nyert elhelyezést, de örömet fejezte ki, hogy három nap elteltével ezt sikerült kicserélni egy megfelelőre.

Az italcsomag minőség kifogásoló észrevételre a vállalkozás megerősítette, hogy a helyi, egyiptomi italom minősége más, mint Európában.

A helyi idegenvezetővel kapcsolatban megfogalmazott fogyasztói kifogásokkal lényegében nem értett egyet a vállalkozás.

[6] A fogyasztó újabb levelében arra hivatkozott, hogy az utazási csomag része volt a repülési szolgáltatás, ezért fordult a vállalkozáshoz.

Rámutatott, hogy a kabincserére csak a negyedik napon került sor, és szerinte az üdítőre és a kávéra vonatkozó tájékoztatás kifejezetten téves volt a vállalkozás részéről. Kártérítési igényét 100.000 Ft összegben határozta meg.

[7] A vállalkozás válaszában jelezte, hogy a járatkésés miatt nem tud panasszal élni, mert a késedelem nem haladta meg a 3-5 órás időtartamot. Jelezte, hogy nem az Európai Unión belüli utazáson vett részt a fogyasztó, és közölte a szerinte lényeges információkat tartalmazó honlapok linkeit. Úgy nyilatkozott,

hogy a késések sajnos előfordulnak, és „a biztonságos utazás mindig cél, még ha ennek kellemetlenség is az ára”.

Kárpótlásul felajánlott egy 10.000 Ft-os utazási utalványt kárpótlásul bármelyik következő saját szervezésű utakon való részvétel esetére történő felhasználással.

Jelezte, hogy a fogyasztó Békéltető Testülethez fordulhat, és megadta a Budapesti Békéltető Testület címét.

[8] A fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó a 2022. év június 2-án benyújtott – majd hiánypótlási felhívásra kiegészített – kérelemével a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke előtt kezdeményezte a fogyasztói jogvita rendezését. A fenti tényállás mellett az utazási csomag „leértékelése” címén 100.000 Ft megfizetését kérte a vállalkozástól.

[9] 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.

[10] A vállalkozás a 2022. augusztus 17-én érkezett válasziratában az ahhoz mellékelt iratokra hivatkozott, így a fogyasztónak korábban megküldött levelére, arra a levélre, mellyel a légitársaság képviselője a késedelemmel kapcsolatos álláspontját erősítette meg, és arra, hogy több utastól pozitív visszajelzést kaptak.

Észrevételezte, hogy az all inclusive italcsomag tekintetében az egy kabinban utazó mind a két utasnak meg kell rendelnie a korlátlan fogyasztást. Bevett szokás az utasok között, hogy ha 4 vagy több fő utazik együtt, csak az egyik kabin utasai rendelik meg ezt a szolgáltatást, de az együtt utazó társaság minden tagjai élvezik azt. Nem állította, hogy a jelen esetben is ez történt.

A vállalkozás az addig tett nyilatkozatait fenntartotta és hangsúlyozta, hogy a járatkésés miatti kártérítés tekintetében nem illetékes.

A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot, ill. egyezségi ajánlatot nem tett.

[11] A BT elnöke megküldte a fogyasztónak a vállalkozás válasziratát, melyre Miskár Irén nem nyilatkozott.

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

[12] A jelen eljárásban alkalmazandó, az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) és annak 1. § (4) bekezdése szerint az abban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.).

[13] Utazási csomagról akkor beszélhetünk, amikor az utazást értékesítő vállalkozás legalább két különböző utazási szolgáltatást (pl. személyszállítást, idegenvezetős kirándulások stb.) értékesít ugyanazon utazás (program) részeként.

A fogyasztó és a vállalkozás között a Korm. rendelet 2. § 6. pontja szerinti utazási csomagra kötött utazási szerződés jött létre 25217 foglalási számmal 2022. február 28-án. Az utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezte továbbá a vállalkozás által 2022. január 1-én kiadott Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF).

[14] Az utazási szerződéssel a vállalkozás elvállalta a fogyasztó és egy másik személy tekintetében az OKA T0122EGY DBL FB Hajózás a Níluson megnevezésű programja, mint komplex szolgáltatás teljesítését utazási csomag szolgáltatással.

A hétnapos program a Níluson történő hajózás köré épült fel, Luxor, Edfu, Komombo, Asszuán útvonalon.

[15] A fogyasztó a szerződésben megállapodott fizetési kötelezettségének a csomag szolgáltatás, valamint a fakultatív programcsomag és a biztosítási csomag tekintetében eleget tett.

[16] A vállalkozás sem vitatta, hogy a fogyasztó és útítársa elszállásolására az 5*-os szolgáltatás nyújtásával meghirdetett hajón a motor közelében került sor.

A fogyasztó által becsatolt videofelvétel igazolja, hogy az elhelyezés következtében a pihenés lehetősége sem éjjel, sem nappal nem volt biztosított, sőt az alvásé sem. A kikapcsolódást, a feltöltődést és a vállalkozás által felkínált programok élvezhetőségét is jelentősen lerontotta napokon keresztül a folyamatos és hangos zaj.

[17] A Korm. rendelet 22. § (1) bekezdése kimondja, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felel akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

[18] Tényadat, hogy a fogyasztó elszállásolása az utazási időszak közel felében nem az utazási csomag (meghirdetett program) szerinti minőségben és kategóriának megfelelően került sor, melynek következtében az utazási szerződés alapján elvárható színvonal nem valósult meg.

Az utas a szállására vonatkozó valós helyzetű információ birtokában, a meghirdetett részvételi díjért nagy valószínűséggel nem választotta volna ezt az utazást, vagy más a piacon fellelhető szolgáltatóval köt utazási szerződést.

A vállalkozás saját előadása szerint már több csoportot is vitt ezen a programon, ezért tisztában kellett lennie azzal, hogy a szálláshely kiosztása során a motor közelében is helyeznek el utasokat. Erre vonatkozóan azonban nem tájékoztatta előre a fogyasztót és útítárait.

[19] A Korm. rendelet 22. § (3) bekezdése előírja a vállalkozásnak, hogy a szerződésszegét köteles orvosolni, és amennyiben az a jogszabályban meghatározott okból nem történik meg, az utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult. Ezt tartalmazza a vállalkozás ÁSZF-jének 13. pontja (Hibás teljesítés) is.

[20] Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó utazási élményét jelentősen meghatározta a szerződésszegés, hiszen joggal várhatta el, hogy egy 5*-os hajón a befizetett részvételi díjnak és a kategóriának megfelelő színvonalú elszállásolást, kap, nyugodt pihenésben lesz része. Mindezekre tekintettel a fogyasztó díjengedményre való jogosultsága megalapozott.

[21] Az utazási csomag komplex szolgáltatást kínált a fogyasztónak, és a részvételi díj egyösszegben került meghatározásra. Sem a fogyasztó, sem az eljáró tanács számára nem kontrollálhatóak, hogy az egyes szolgáltatások milyen számszakilag nevesített összegekből állnak.

[22] Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a Békéltető Testület elnökének felhívására (BKMBT/182-06-2022. sz. értesítés) sem nyilatkozott viszonyításra alkalmas számítási módról, ezért az eljáró tanács a megalapozott fogyasztói kifogásra tekintettel az un. „Frankfurti tábla” segítségével határozta meg a díjsökkentés mértékét.

A „Frankfurti tábla” összefoglalja azt a nemzetközi gyakorlatot, miszerint a turisztikai szolgáltatások hiányosságai esetén a fogyasztók milyen nagyságú ellentételezésre tarthatnak számot.

Ez a számítási útmutató ugyan szolgáltatási nemenként elemzi a hiányosságokat – pihenést zavaró elszállásolási tényezők, nappali és éjszakai zaj –, azonban a teljes részvételi díjra vonatkoztatva számítja ki. Erre tekintettel a fogyasztó által megfizetett 259.990 Ft utazási csomagdíj 40%-ának a sérelemmel érintett napok számával történő szorzata alapján a vállalkozást terhelő díjsökkentés mértéke 44.570 Ft.

[23] A 2022. május 3-án induló repülőgép 4 órát meghaladó késésével kapcsolatban a Korm. rendelet 22. § (1) bekezdése alapján a vállalkozás felelőssége fennáll, mert utazási csomagok esetén a fogyasztó kártérítésre jogosult az utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az utazót a szolgáltatás nem szerződészerű teljesítése miatt éri, és a kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.

A Korm rendelet 27. § (5) bekezdés szerint, ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, az utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékére a Ptk. szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók. Ebben az esetben az utazási csomagra vonatkozó szerződés korlátozhatja az utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékét, amennyiben ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra, valamint nem eredményezi azt, hogy a kártérítés összege alacsonyabb, mint az utazási csomag teljes részvételi díjának háromszorosa.

A Korm. rendelet 27. § (6) bekezdése többek között kimondja, hogy az e fejezet szerinti kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az utazóknak a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló Európa Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete, valamint a nemzetközi egyezmények szerinti jogait. A túlzott mértékű kártérítés elkerülése érdekében az e rendeletben előírt kártérítések és díjengedmények összegét, illetve a hivatkozott rendeletek és nemzetközi egyezmények szerinti kártérítések és díjengedmények összegét le kell vonni egymásból.

Az Európai Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelet kimondja azt is, hogy szabályait alkalmazni kell az Európai Unió területéről induló, de az Unió területén kívüli célállomású légi személyszállítás esetén is.

[24] Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó választása szerint – a fent hivatkozott uniós rendelet alapján – közvetlenül is fordulhatott az érintett légitársasághoz, illetve a Korm. rendelet 22. § (1) és (3) bekezdésében foglalt normákra alapozva a vállalkozástól is kérhette a késedelem miatti orvoslást.

[25] A rendelkezésre bocsátott iratok alapján a jelen eljárásban kétségmentesen nem állapítható meg a tényleges késedelem időtartama, így az sem, hogy ezen a jogcímen a vállalkozás hibás teljesítés miatti helytállási kötelezettsége fennáll-e.

[26] A vállalkozás az ÁSZF 12. pontjában úgy rendelkezett, hogy amennyiben az utazó (a fogyasztó) a jogszabályok alapján megillető kártérítés, illetve kártalanítás iránti igényét az utazásszervezőhöz (vállalkozáshoz) nyújtja be, az a kifizetést mindaddig felfüggeszti, ameddig a kártérítés, ill. kártalanítás jogalapját és összegét az arra illetékes hatóság, bíróság jogerős határozatában meg nem állapítja.

[27] A fogyasztó a Budapesti Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya (1088 Budapest, József krt. 6., e-mail: fogyved@pest.gov.hu, tel.: +36 1459 48 43) előtt kezdeményezheti annak megállapítását, hogy budapesti több, mint négy órás repülőjárat késés, illetve annak a kairói célállomásig lecsökkentett időtartama megalapozza-e a fogyasztói igényt, dönthet a jogalap és az összegszerűség tekintetében.

[28] A fogyasztó tehát döntése szerint érvényesítheti kártérítési, ill. kártalanítási igényét, de csak a hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi hatóság előtt, vagy bírósági út igénybevételeivel.

A fentiek szerint a repülőgép késedelmes indulása kérdésében az eljáró tanács nem hozhatott döntést.

[29] Az all inclusive italcsoaggal (mely nem is érintette a fogyasztót), valamint a programok felcserélésével és az idegenvezetővel kapcsolatban megfogalmazott fogyasztói kifogások tekintetében az eljáró tanács álláspontja az, hogy egyrészt a jelen eljárásban e tekintetben nem áll rendelkezésre a fogyasztói állításokat alátámasztó bizonyíték, másrészt pedig a programváltozás jogának fenntartását a vállalkozás már előzetes tájékoztatásában is közölte a fogyasztóval.

A békéltető testületi eljárásban a szabad bizonyítás elve érvényesül, a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. Ebben az alternatív vitarendezési eljárásban az eljáró tanácsnak feladata pedig annak vizsgálata, hogy a bizonyítás alkalmas-e, ill. megfelelő.

A fogyasztót terhelte a kérelmében megjelölt állításainak bizonyítása, azonban ennek a jelen pontban foglalt kifogásai tekintetében nem tett eleget.

[30] Mindezek alapján – és a vállalkozás alávetési nyilatkozatának hiányában – a Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek nyilatkozatai, az általuk rendelkezésre bocsátott dokumentumok, iratok összevetése és egységként értékelése figyelembevételével kialakított véleményével a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött, a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

[31] Az Fgytv. 30.§ (3) bekezdése kimondja, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A hivatkozott jogszabályhely alapján a jelen ajánlásban rögzített személyes adatok, a felek és az eljárásra kijelölt BT tag megnevezése, valamint a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

[32] Az eljáró tanács ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a fogyasztói jogvita tárgyává tett igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

[33] A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik. A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2)-(3) és (4) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

Kecskemét, 2022. szeptember 16.

dr. Simon Éva s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

Értesülnek: 1. Felek
2. Irrattár