

## **A BUDAPESTI BÉKÉLTETÉSI ESETEK TAPASZTALATAIBÓL (AKÁR NÁLUNK IS MEGTÖRTÉNHEKTEK.....)**

A hagyományosan kiváló – a Budapesti Békéltető Testülettel meglévő – kapcsolatot „kihasználva”, több olyan témában tesszük közzé a BBT által szerzett tapasztalatok alapján összeállított anyagokat, amelyek megyénkben is számos esetben előfordultak. (Természetesen az ügyek számát, gyakoriságát nem lehet összevetni a két testület esetében, mivel a fővárosban sokszorosan több jogvita kerül az eljáró tanácsok elé, mint nálunk. Bár elsősorban a Fogyasztókra fókuszálnak az összeállított anyagok, azonban a Vállalkozások számára is ad(hat)nak nem kevés megfontolandó vagy megfogadható „tanácsot”.)

- **Az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartásról**
- **Terítéken újra a cipő!**
- **Reklamálhat-e a fogyasztó, ha a bútor az általa megrendelt és kiválasztott anyagból készült el ugyan, de végül mégis eltér a mintadarabtól? Mit lehet tenni, ha a bútor csak esztétikai hibás?**
- **Az üdülési jogot értékesítő cégek újabb trükkjei – így verik át a fogyasztókat**

### **A Budapesti Békéltető Testület 1/2017. számú ajánlása az utazási szolgáltatások kapcsán elvárható fogyasztói és vállalkozói magatartásról**

#### **1. Ajánlás a fogyasztók számára**

1. Merjenek hangot adni a fogyasztók az igénybe vett utazási szolgáltatással kapcsolatos kifogásuknak! Ez törvény adta joguk, amelyben korlátozni a fogyasztókat nem lehet. A panasz tárgya rendkívül széleskörű lehet. Minőségi kifogással élhetnek a fogyasztók például az utazási szolgáltatás bármilyen jellegű hibája miatt, így például a szálloda minőségével, a kapott szoba komfortfokozatával, a programokkal, a rossz minőségű ételkínálattal, a takarítással, a wellness-szolgáltatás hiányosságaival vagy akár az akadálymentességre vonatkozó, illetve bármilyen más egyéb, megtévesztő nyilatkozattal összefüggésben is.
2. A fogyasztók ne törődjenek bele és ne hagyják magukat, ha „időhiány” vagy épp „elfoglaltság” miatt figyelembe sem veszik a személyesen (például az adott szálláson, szállodában, utazási szerződés esetén pedig az utazási irodában) közölt szóbeli panaszukat. A magyar vállalkozásoknak ugyanis törvényben előírt kötelezettségük a panaszt azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha nem elégedettek a fogyasztók a személyesen közölt, szóbeli panaszra kapott válasszal vagy azt nem tudja a vállalkozás ott helyben kivizsgálni, akkor ragaszkodjanak a jegyzőkönyv felvételéhez. A vállalkozás ezt kérés nélkül köteles kitölteni és annak egy másolati példányát átadni a fogyasztó részére. Amennyiben a vállalkozás még a kérés ellenére sem vesz fel jegyzőkönyvet a szóban elmondott panaszról, és azt nem adja át vagy - telefonon közölt szóbeli panasz esetén - nem küldi meg később postai úton azt a fogyasztónak, vagy harminc napon belül írásban nem ad érdemi választ a megtett panaszra, a fogyasztók e tényről az illetékes járási hivatal, mint elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság felé jelezzék!
3. A bel- és külföldi utazásoknál a fogyasztók haladéktalanul közöljék az utaskísérővel a felmerült panaszt és ragaszkodjanak ahhoz, hogy jegyzőkönyvet vegyen fel, ez az utaskísérő kötelessége. Ha

viszont nincsen utaskísérő, akkor a helyszíni szolgáltatóval közölgék azonnal problémájukat. Amennyiben ez sem orvosolja a kifogásukat, úgy közvetlenül az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt kell tájékoztatni, akinél a fogyasztó az utazási szerződést megkötötte. A közlés késedelméből eredő kárért ugyanis a fogyasztó a felelős. Fontos egyúttal az utazás során tapasztalt hiányosságok dokumentálása, fényképfelvételek készítése, vagy épp teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásos tanúnyilatkozatok beszerzése az utastársaktól. Tudniillik, ezek hiányában kevésbé fogja tudni jogait érvényesíteni a fogyasztó, mivel ezek olyan bizonyítékok, amelyek később igazolhatják állításait. Amennyiben az utasnak bármilyen kommunikációs akadályozottsága van, törekedni kell annak biztosítására, hogy panaszának ő is hangot adhasson.

4. A fogyasztók az írásban megtett panaszról mindig készítsenek másolatot a hatékony jogorvoslat érdekében! A vállalkozás cégadatai között szereplő, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt címre igazoltan elküldött e-mail; az ajánlva feladott, postai tértivevényes levél útján megtett panasz vagy épp a sikeres, faxon történt elküldést tanúsító visszaigazolás bizonyító erővel bírnak mind a békéltető testületi, mind a hatósági eljárások során és befolyásolják azok eredményét.
5. Az online megrendelt utazásoknál a fogyasztók minden esetben őrizték meg a megrendelésről szóló elektronikus levelezést, továbbá az utazási iroda vagy a szálláshely szolgáltatással foglalkozó vállalkozás reklámját, egyéb írásos tájékoztatásait az utazás részletes feltételeivel kapcsolatban!
6. Online megrendelt repülőjegyeknél fontos annak ellenőrzése, hogy az utasfelvétel ténylegesen megtörtént-e, kinek a nevére szól, a név pontosan került-e rögzítésre és a beszállókártyát inkább nyomtassák ki a fogyasztók, mert előfordulhat, hogy a reptéren történő, helyszíni becsekkolásért a légitársaság már külön pótdíjat számít fel! Ellenőrizték, hogy az utazáshoz igényelt poggyász-szolgáltatás is megrendelésre került-e!
7. Mielőtt az adott légifuvarozóval megkötnék a szerződést az utasok, figyelmesen olvassák el a légitársaság weboldalán elérhető általános szerződési feltételeket. Ebből ugyanis konkrét információt kapnak az utazás pontos részleteiről, a kézipoggyász, illetve bőrönd méreteiről, az indulást megelőzően teljesítendő kötelezettségeikről, az esetleges átfoglalási, időpont-módosítási, névváltoztatási- vagy névátírási lehetőségekről, és azok költségeiről!
8. Európai uniós utazásoknál, légijárat törlése vagy három órát meghaladó késése esetén a fogyasztókat kártalanítási jog illeti meg az adott légifuvarozóval szemben (bizonyos kivételekkel), éljenek ezzel a jogukkal!
9. Megrendeléseiket annak fényében tegyék meg a fogyasztók, hogy az online vásárolt repülőjegyek, szállások és egyéb utazási szolgáltatások esetén nem illeti meg őket a tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog!
10. Ha a fogyasztók a szállást kupon vagy bónusz vásárlásával veszik igénybe, akkor mindig tájékozódjanak arról, hogy kivel kötnek szerződést és arról a vállalkozásról is, akinek a szolgáltatására beváltható a kupon!
11. Az utazási szerződés hibás teljesítése esetén az utazásszervező a felelős, a fogyasztók az igényüket pedig mind az utazásszervezőnél, mind pedig az utazásközvetítőnél is bejelenthetik! Az utazási szerződés aláírása előtt alaposan tájékozódjanak az elállás lehetőségeiről és annak jogkövetkezményeiről!
12. Az utazás során minden esetben érdemes az utasoknak utas- és poggyászbiztosítást kötni, akár a rövidebb utakra is, mert így az esetlegesen felmerülő - nem a légitársaság felelősségi körébe tartozó

- poggyászkárok és balesetek esetén a biztosító fedezheti a költségek megtérítését. Érdemes ún. sztorinó biztosítást is kötni, mely esetén, ha bármilyen oknál fogva nem tud a fogyasztó elutazni, úgy a befizetett részvételi díj egészét vagy egy részét visszakaphatja.

13. A fogyasztók a vállalkozásokkal fennálló vitájuk esetén vegyék igénybe az ingyenes, gyors eljárás lehetőségét, amelyet a békéltető testületek kínálnak! Az eljárás a fogyasztói jogérvényesítés hatékony módja, amelyben a vállalkozás köteles együttműködni a békéltető testületekkel. Tartsák szem előtt a fogyasztók, hogy a békéltető testületi eljárás előfeltétele annak igazolása: megkísérelték a vitát először közvetlenül a vállalkozással rendezni. A kérelemhez az erre vonatkozó bizonyítékot (például: panaszról felvett jegyzőkönyv másolata vagy épp a vállalkozásnak írt levél) és minden egyéb, az ügghöz kapcsolódó dokumentumot mellékelni kell. Ez utóbbiak hiányában ugyanis a fogyasztók nagy valószínűséggel nem fogják tudni jogaikat hatékonyan érvényesíteni a békéltető testületi eljárásban.

## **2. Ajánlás a vállalkozások számára**

1. A vállalkozások és a képviselőjükben eljáró alkalmazottak segítsék a fogyasztókat panasztételi joguk gyakorlásában. Személyesen közölt szóbeli panasz esetében törekedjenek érdemben az ügy megoldására, ne utasítsák azt el minden indokolás nélkül! Ha mégsem oldódik meg azonnal a vita vagy bonyolult megítélésű, úgy teljesítsék jegyzőkönyv-felvételi kötelezettségüket és annak egy példányát adják át a fogyasztók számára! Fogyatékossgal élő fogyasztók esetén törekedjenek a fokozott körültekintéssel, a fogyatékossg szerinti kommunikációval és az egyéb hátrányok kiiktatásával történő eljárásra.
2. Az utazásszervezők képviselőjében eljáró utaskísérők segítsék elő utazási szolgáltatás igénybevétele esetén a fogyasztói jogok gyakorlását. Próbálják meg az utazásszervezővel megbeszélve rendezni a problémát, adott esetben egy helyettesítő szolgáltatást ajánljanak fel és ne utasítsák el a fogyasztók jegyzőkönyv-felvételre irányuló kérését a helyszínen felmerült problémák közlésekor!
3. Az utazási szerződés megkötése előtt a vállalkozások a webportáljaikon, e-mailben, írásban, valamint szóban alkalmazottjuk útján részletesen tájékoztassák a fogyasztókat az utazás feltételeiről vagy az utazási csomag pontos tartalmáról, így különösen a részvételi díj összegéről és a fizetendő egyéb költségekről, az utazás igénybevételehez szükséges hivatalos okmányok, esetleg vízum szükségességéről, az utazás lemondási- és elállási feltételeiről. Legyenek figyelemmel arra, hogy a vak és gyengén látó utasok az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító (régóta meghatározás szerint akadálymentes) webportálokon tudnak helyes és pontos információkat kapni a vállalkozás szolgáltatásairól, az utazás feltételeiről.
4. Tartsák be az utazásszervező vállalkozások panasz esetén a válaszadásra rendelkezésre álló 30 napos határidőt és a panasz elutasítása esetén adjanak érdemi indokolást. A válasz elmaradása, hiányos megfogalmazása, akár csak a megkésett reagálás a fogyasztói jogok sérelmével jár.
5. A fogyasztót megillető jogok (például: szavatossági igények, elállási jog stb.) érvényesítése esetén a vállalkozások törekedjenek a vita békés megoldására és ne akadályozzák a fogyasztói jogok gyakorlását.

## **Indokolás:**

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közzéteszi, és ezek mellé ajánlásokat tesz annak érdekében, hogy a jövőben az ilyen problémák elkerülhetőek vagy megoldhatóak legyenek anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

I. A Testület a fogyasztói jogviták rendezésére irányuló feladatai ellátása során azt tapasztalta, hogy a kérelmezők sokszor nincsenek tisztában a panasztételhez fűződő jogaikkal, valamint ezekkel kapcsolatosan a kereskedőket terhelő kötelezettségekkel.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (3) bekezdésben meghatározásra került a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv-felvétel és annak egy példánya megküldésére vonatkozó kötelezettség a vállalkozások számára, a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg. Ugyanis, ha a kifogást szóban elutasították vagy nem orvosolták, arról jegyzőkönyvet kell felvenni és annak egy másolatát át kell adni a fogyasztó részére az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdés a) pontja szerint.

Amennyiben az érintett cég megsérti a fenti kötelezettségeket, úgy a fogyasztók számára a jogorvoslat, valamint az ingyenes, gyors békéltető testületi eljárás igénybevételeének lehetősége nehézségekbe ütközik, hiszen az eljárás feltétele az Fgytv. 27. § és 28. § (3) bekezdés alapján a vita közvetlen rendezésének megkísérlése a vállalkozással, valamint ennek megtörténteire vonatkozóan a Testülethez beadott kérelemben bizonyítékot szükséges csatolni.

II. Kifogás esetén biztos megoldást így az írásban történő panasztétel jelent, mivel az bizonyítható, másrészt ekkor a kifogás megtételére a vállalkozásnak nincsen ráhatása, független tőle és a panasz benyújtása csak és kizárólag a fogyasztón múlik. A postai úton, ajánlva, tértivevényesen feladott panaszlevél, a fax útján megtett kifogás és a vonatkozó faxküldés sikerességéről szóló visszaigazolás, valamint az elmentett elektronikus üzenet mind megfelelő bizonyítékai annak, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelte a vállalkozással fennálló vitája rendezését.

Az utazási szolgáltatást igénybevevő fogyasztók többször arról számoltak be a Testület előtt, hogy nem voltak elégedettek például a kapott szálláshely minőségével, azonban kifogásuk jelzése után sem volt hajlandó a jelenlévő utaskísérő jegyzőkönyvet felvenni a panaszról. Több esetben pedig annak folytán nehezült el a fogyasztói jogérvényesítés, hogy a fogyasztó késlekedett panasza jelzésével és csak az utazást követően nyújtott be kifogást az utazási irodához.

Holott az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdése értelmében a fogyasztó köteles haladéktalanul közölni kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval és felel a közlés késedelméből eredő kárért. Ebben az esetben pedig az utaskísérő kötelezettsége egyrészt gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltató felé történő bejelentéséről, emellett az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte.

A Kormányrendelet 4. §-a szerint az utazási szerződésnek tartalmaznia kell az arra való figyelemfelhívást, hogy az utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását köteles haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval.

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező fogyasztói kérelmekből az is jól kirajzolódik, hogy utazási ügyeknél a sikeres fogyasztói igényérvényesítéshez haladéktalanul kell cselekedniük a fogyasztóknak.

Az egyik esetben például a fogyasztó utazási szerződést kötött az utazásszervező vállalkozással egyhetes bulgáriai üdülésre egy négycsillagos szállodában, tengerre néző, feláras szobával, egyéni utazással. Amikor a fogyasztó és párja megérkezett a hotelbe, kiderült, hogy nem tengerre néző szobát kaptak, hanem egy alagsori, udvarra nézőt. Azonnal értesítették a vállalkozás helyi képviselőjét, aki egy óra után meg is jelent a helyszínen. Nem tudta viszont elintézni, hogy az utazásszervező által tett vállalásoknak megfelelő szobát kapjanak a fogyasztók, de ígéretet tett, hogy a következő éjszakát már megfelelő szobában tölthetik az utasok. Erre azonban másnap sem került sor, így a fogyasztó jegyzőkönyvet vetetett fel a helyszínen, majd hazautazott. Később hazatérve, körültekintő magatartásának köszönhetően bizonyíték is rendelkezésére állt akkor, amikor kárigényét az utazásszervezővel szemben bejelentette, amely a teljes részvételi díjra és a megghiúsult utazása miatti sérelemdíjra vonatkozott. Annak ellenére, hogy először elutasítást kapott, később a békéltető testülethez való fordulást követően az eljárás végül egyezséggel zárult és a teljes részvételi díj visszafizetésre került a fogyasztó részére.

III. A körültekintő magatartás tanúsítása – csakúgy, mint minden más, nagyobb súlyú fogyasztói döntés esetében – az utazási szolgáltatásoknál is elengedhetetlen. Erre jó példa annak a fogyasztónak az esete, aki egy weboldalon keresztül vásárolt négy darab bónuszt, amelyeket egy négycsillagos szállodában kívánt beváltani. Nem sokkal azután, hogy a bónuszokat beváltotta voucherré, a szálloda tájékoztatta, hogy egyelőre nem tudja a szállást, valamint a wellness szolgáltatást biztosítani, mert a szállodát üzemeltető vállalkozás felszámolás alá került. Mint utóbb kiderült, már a vásárlás időpontját megelőzően sor került a felszámolás elrendelésére, így amennyiben a fogyasztó tudatosabban járt volna el és a szállodát üzemeltető cég adatait megnézi előzetesen, nem kerül ilyen helyzetbe.

A vállalkozás cégadatai (így például a székhelyük, telephelyük, fióktelepük) ugyanis nyilvánosak és elérhetőek ingyenesen az interneten: ne kössenek a fogyasztók szerződést olyan cégekkel, amelyek például felszámolási, végrehajtási eljárás alá kerültek vagy éppen csődeljárás van folyamatban velük szemben. Az említett információk megtekinthetők az Igazságügyi Minisztérium által üzemeltetett, Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat internetes honlapján ([www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu)), illetve a [www.cegkozlony.hu](http://www.cegkozlony.hu) oldalon.

Szintén fontos, hogy a fogyasztók csak jogszerűen működő, azaz engedéllyel rendelkező utazási irodákkal kössenek szerződést, amelyekről szóló nyilvántartást Budapest Főváros Kormányhivatala vezet.

IV. A Budapesti Békéltető Testülethez beérkező fogyasztói kérelmekből az is jól kirajzolódik, hogy az online megvásárolt repülőjegyekkel kapcsolatosan több probléma is felmerül. Az egyik esetben a fogyasztó például nem nyomtatta ki a beszállókártyáját és csak az okostelefonján volt meg az igazolás a foglalásáról, a reptéren történő várakozás során viszont elejtette a telefont, melynek kijelzője összetört, így amikor kellett volna, nem tudta a szükséges dokumentumot bemutatni. Így csak jelentős pótdíj megfizetése ellenében tudott elutazni.

Egy másik esetben a fogyasztónak internetes foglalása volt egy légitársaságnál, amely alapján kinyomtatta a beszállókártyáját is, de közben a visszaútra megnézte, másik időpontra módosítható-e még a repülőjegye. Ennek következtében azonban a visszaútra szóló, korábbi helyfoglalását már törölte a számítógépes rendszer (ezt nem vette észre és a helyfoglalást újra meg kellett volna tennie), így pedig csak jelentős pótdíj megfizetése ellenében tudott visszautazni. Épp ezért a fogyasztók az internetes megrendeléseknél sokkal körültekintőbben kell, hogy eljárjanak és érdemes áttanulmányozni az adott légitársaság általános szerződési feltételeit is.

V. A légifuvarozókkal szemben benyújtott kérelmek alapján elég gyakori az is, hogy a fogyasztók nem kapják meg a járatórlésből, vagy jelentős késésből adódóan az őket jogosan megillető kártalanítást.

Az egyik esetben például a repülőgép több mint háromórás késéssel indult vissza Budapestre, így a fogyasztó ugyan a reptéren kapott ételt és üdítőt az ellátási kötelezettség körében, de az uniós rendeletben meghatározott kártalanítási igényét már azzal utasította el a vállalkozás, hogy a repülőgép

madárrijjal ütközött, így ez olyan rendkívüli oknak számít, amely nem alapozza meg az igénye teljesítését. A békéltető testületi eljárásban később egyezség született és a légifuvarozó megfizette a kártalanítás összegét.

A visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete állapítja meg a fogyasztókra vonatkozó segítségnyújtási, ellátási, kártalanítási kötelezettséget, illetve azok mértékét. Ezen rendelet csak akkor alkalmazható, ha az Európai Unió valamely országából indult a repülőgép, illetve ha az az Európai Unió valamelyik országába érkezik, az Unió határain kívülről (ez utóbbi esetben is az EK rendelet (6) preambulum cikke szerint a légi járatot európai uniós, azaz közösségi légifuvarozónak kell üzemeltetnie.)

Abban az esetben nem jár kártalanítás, ha a törlést/késést olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni (ilyennek minősül többek között a politikai instabilitás, az érintett légi járat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok és az olyan sztrájkok, amelyek a légifuvarozó működését befolyásolják), de a műszaki meghibásodás vagy felülvizsgálat nem mindig tartozik ebbe a körbe, tehát a légifuvarozó felelőssége fennállhat ezekben az esetekben. Amennyiben jár a kártalanítás, úgy annak összege a megváltott repülőjegy távolsági viszonylatától függ. Ennek mértéke 250 EUR minden 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőútra; és 400 EUR minden 1500 kilométernél hosszabb, Közösségen belüli repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra; valamint 600 EUR az előző típusokba nem sorolható légi utazások esetében.

Emellett az Európai Bíróság ítéletet hozott arról is, hogy a késés tartamának meghatározásakor mely időpont irányadó a rendeletben használt, „érkezési időpont” fogalma szempontjából. Ítéletében kimondta: a rendelet vonatkozó cikkei úgy kell értelmezni, hogy a légi járat utasai által elszenvedett késés nagyságának meghatározásakor használt „érkezési időpont” fogalma azt az időpontot jelöli, amikor legalább a repülőgép egyik ajtaja kinyílik, és e pillanatban az utasok már elhagyhatják a gépet.

VI. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében az interneten lefoglalt utazásoknál, és az online vásárolt repülőjegyeknél a fogyasztókat nem illeti meg a tizennégy napos indokolás nélküli elállás joga.

Ugyanakkor az utazási csomagra vonatkozó szerződéseknel is nagyon fontos a vállalkozás szerződéskötést megelőző tájékoztatása. Utazási csomagnak az olyan utazási szolgáltatás minősül, ahol az utazásszervező személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatások (így különösen étkezés, idegenvezetés, szórakoztató, illetve kulturális program) közül legalább kettőnek előre megállapított együttesét úgy nyújtja, hogy

- a szolgáltatás díját valamennyi részzolgáltatásra kiterjedően összesítve, egy összegben határozza meg (résztvételi díj), függetlenül attól, hogy az egyes részzolgáltatások számlázása külön-külön vagy egyszerre történik, és
- a részzolgáltatások együttese 24 óránál hosszabb időszakot érint vagy a szolgáltatás éjszakai szállást is magában foglal.

Az egyik, vonatkozó példa szerint a fogyasztó egy autóbuszos utazási csomagot rendelt meg, de az utazási iroda nem tájékoztatta arról, hogy milyen országok érintésével jutnak el Budapestről Görögországba, így az ukrán utas nem rendelkezett olyan vízummal, amellyel az adott határon átengedték volna, ezért pedig leszállították a buszról. Az utas a meghiúsult utazása miatt később kártérítési kérelmet terjesztett elő, mely alapján a felek között méltányos egyezség született a békéltető testületi eljárásban.

A 281/2008 (XI.28.) Korm. rendelet 13. §-a rendelkezik az utazásszervező által értékesített utazási csomagról, amely alapján a Korm. rendelet az általános tájékoztatáson kívül részletesebb tájékoztatási kötelezettséget ró az utazásszervezőkre. Utazási csomagnál a tájékoztatónak (programfüzetnek) a résztvételi díjat részletezve kell tartalmaznia, az úti célt, az útvonalat (úttervet) és a jelentősebb tartózkodási helyeket meg kell határoznia, továbbá az utazással érintett országok úti okmány- és

vízumelőírásait, ideértve a beutazásra előírt egyéb különleges előírásokat, valamint a szálláshely helyét, típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával. Emellett szükséges megadni a szálláshely, adott ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát, ha pedig a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, akkor az erre vonatkozó figyelemfelhívást, valamint - ha beazonosítható - a komfortfokozat hazai besorolás szerinti megfelelőjét.

E tájékoztatás elmaradásából vagy megsértéséből adódik a felek között sokszor a fogyasztói jogvita, amikor például a külföldi szállodába érkező magyar utas az ötcillagos besorolás miatt egy luxus szállodát remél, de nem azt kap vagy épp a korábbi információ ellenére a szálláshelyen kapott szoba nem a tengerre néz, esetleg annak berendezése nem felel meg az utazási iroda által meghirdetett reklámnak.

VII. Az utazási szerződések hibás teljesítése esetén a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. §-ában meghatározott kellékszavatossági rendelkezések alapján élhetnek a fogyasztók a jogaikkal. Kérhetik a tapasztalt hiányosságok orvoslását, ha pedig erre másként nem kerülhet sor, másik szobában, vagy akár más szállodában történő elhelyezést, vagy adott esetben a befizetett részvételi díj tekintetében árleszállítást, illetve - bizonyos feltételek teljesülésénél - a szerződéstől való elállásuk folytán a részvételi díj visszafizetését vagy a visszaszállításukat. A 218/2008. (XI.28.) Kormányrendelet kifejezetten erre vonatkozó, 10. §-a szerint:

“(1) 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 (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.

(2) Az utazásszervező nem köteles a szolgáltatás díját (részvételi díjat) leszállítani, ha az utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

(3) Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező - amennyiben az utas erre igényt tart - köteles gondoskodni az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.”

VIII. Végül meg kell jegyezni: a fogyasztóbarát utazási vállalkozások érdeke az, hogy a törzsügyfeleiket megtartsák és az esetleges vitákat gyorsan rendezzék. Azt is érdemes figyelembe venniük, hogy az elégedett utas további potenciális utasokat irányíthat a vállalkozáshoz, míg az elégedetlen ennek többszörösét riaszthatja el az utazási irodával való szerződéskötéstől. Az internet útján ugyanis a fogyasztók gyakorta megosztják egymással a szolgáltatások igénybevételével összefüggő tapasztalataikat.

A Budapesti Békéltető Testület a fentiek szerint azt javasolja a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak, hogy az 1/2017. számú ajánlásban foglaltaknak megfelelően járjanak el: mindkét fél érdeke ugyanis a vita gyors, olcsó, költséghatékony módon való rendezése és a bírósági eljárás elkerülése.

Budapest, 2017. március 26. Dr. Baranovszky György elnök, Budapesti Békéltető Testület

## **Terítéken újra a cipő!**

**Köteles-e minden esetben elfogadni a fogyasztó a javítást? Mikor kérhet a fogyasztó vételár-visszafizetést? Lehet-e kérni a cserét, ha a cipő csak esztétikai hibás?**

A Budapesti Békéltető Testületnél lévő ügyek arról tanúskodnak, hogy a fogyasztók nem tudják a fenti kérdésekre adott válaszokat, holott rendkívül sok kérelem kapcsolatos hibás lábbelivel. A kérelmezők általában nincsenek tisztában jogi lehetőségeikkel.

Fontos tisztázni, hogy a cipős ügyekben is már sokkal több esetben zárul a békéltető testületi eljárás egyezséggel, különösen a fogyasztóvédelmi törvény 2015. szeptember 11-én hatályba lépett módosítása óta. Az együttműködési kötelezettség miatt a vállalkozások rendszeresen egyezségi ajánlattal érkeznek a meghallgatásokra. Az ilyen ügyek 75%-ban egyezséggel záródnak, mely növeli a Testület hatékonyságát és a fogyasztók – és egyúttal a vállalkozások – bizalmát a békéltetésben.

Az egyik esetben a vállalkozástól megvásárolt cipőt **hat hónapon belül két alkalommal is a talprész leválása miatt ragasztották, de harmadjára ugyanúgy levált a talpa**, igaz egy másik helyen. A fogyasztó ezek után már kérte a cipő cseréjét vagy a vételár visszafizetését. A vállalkozás a jogszabályi előírások folytán szakvéleményt szerzett be, mely elutasította a fogyasztó kérelmét azzal, hogy javítható a lábbeli és a cipő cseréje aránytalan többletköltséget jelentene a vállalkozás részére. A békéltető testületi eljárásban végül egyezés született és a vállalkozás visszafizette a termék vételárát a fogyasztó részére.

Egy másik esetben a fogyasztó a megvásárolt lábbelit 6 hónapon túl vitte vissza a vállalkozáshoz és kérte annak cseréjét, mert az orr része teljesen elkopott. Álláspontja szerint konstrukció hibás volt a lábbeli, mert az orr része túllógott a talpnál. A vállalkozás azzal utasította el a fogyasztót, hogy nem csatolt be az eljárásban olyan szakvéleményt, mely alátámasztja a hibás teljesítést, azaz a gyári hibát. Végül **a felek egy olyan egyezséget kötöttek, melyben a vállalkozás vállalta, hogy amennyiben a fogyasztó hoz egy olyan szakvéleményt, mely alátámasztja a gyártási hibát, akkor visszafizeti a vételárát.**

A harmadik eset érdekessége, hogy egy flitterekkel kirakott női lábbeli egyik párjánál 2 flitter is leesett, ezért reklamált a fogyasztó a vállalkozásnál. Mivel a vállalkozás a minőségi kifogás előterjesztésekor jelezte, hogy nem tudja javítással pótolni a flittereket, mert ilyen alkatrész nem áll a rendelkezésére, a fogyasztó kérte a cipő cseréjét. A vállalkozás szakértőhöz fordult, aki azért tartotta megalapozatlannak a kérelmet, mert álláspontja szerint a cipő jelen állapotában rendeltetésszerű használatra alkalmas.

Egy következő ügyben pedig a fogyasztó **azért reklamált, mert a cipőjének a bőr belseje elszínezte a harisnyáját, ezért kérte vissza a vételárát.** A vállalkozás azonban bizonyította az eljárásban, hogy a fogyasztó részére átadott használati és kezelési útmutatóban külön felhívás szerepelt arra, hogy a lábbeli belső bőr része elszínezheti a zoknit. Ha ez a tájékoztatás megtörtént, akkor nem hibás a teljesítés, hiszen ennek ismeretében vásárolta a terméket a fogyasztó.

Fontos tudni, hogy **a fogyasztó a hibás teljesítésnél nem köteles többszöri javítást elfogadni, mert a kellékszavatossági jogok érvényesítésénél nem javítgatás, hanem javítás szerepel.** Ebben az esetben, ha egy vagy két alkalom után megint javítani kellene a cipőt, akkor jogosan kéri a fogyasztó a cserét vagy a vételár visszafizetését.

A másik esetben mivel 6 hónapon túl, de szavatossági időn belül jelentette be a fogyasztó a minőségi kifogását, így a vállalkozás azt kérte, hogy a fogyasztó nyújtson be egy szakvéleményt a hibás teljesítés igazolására. Ekkor már ugyanis a bizonyítási kötelezettség a fogyasztót terheli, hogy már a vásárláskor hibás volt az árucikk.

A harmadik példánál pedig az **esztétikai probléma egy olyan cipőnél, amelynek a külső megjelenése akár a fogyasztói döntést is befolyásolja, igenis okot adhat a lábbeli cseréjére.**

A hatályos jogi szabályozás, így a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:158. §-a szerint a vásárlástól számított 6 hónapon belül jelentkező hiba esetén a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy nem rejtett hibáról van szó és a vásárláskor még nem volt hibás a termék. A vállalkozás ilyen esetben szakértőhöz fordul a hibás teljesítési vélelem megdöntésére.

A szakértői vélemény miatti elutasítás ellenére azonban ilyen esetekben is létrejöhet egyezés a békéltető testület eljárásában, ha a vállalkozás fogyasztóbarát üzletpolitikát folytat és méltányosságból egyezségi ajánlatot terjeszt elő.



Az egyezségben a felek megállapodhatnak a szakértői vélemény beszerzésében és akár abban is, hogy annak rendelkezéseit magukra nézve kötelezőnek ismerik el. Sőt akár megállapodhatnak egy vásárlási kupon biztosításában vagy a cipő ingyenes javításában illetve cseréjében is.

A vállalkozások többsége azonban sokszor méltányosságból köt egyezséget.

### **Mire figyeljenek a fogyasztók?**

- **Mindig nézzék meg a vásárlás előtt a használati-kezelési útmutatóban leírtakat! Nézzék körbe alaposan a kiválasztott cipőt kívülről és belülről, hogy van-e külső hibája!**
- **A vásárlást követően 6 hónapon túl előterjesztett hibánál a fogyasztónak kell szakvéleménnyel bizonyítani, hogy a cipő rejtett vagy gyári hibás.**
- **A többszöri javítást nem köteles elfogadni a fogyasztó, hanem kérheti a termék cseréjét.**
- **Érdemes a feleknek a megállapodásra törekedni, hiszen így nem kell a tízezres nagyságrendű ügyekben pereskedni és még több bosszúságot elviselni.**

**Reklamálhat-e a fogyasztó, ha a bútor az általa megrendelt és kiválasztott anyagból készült el ugyan, de végül mégis eltér a mintadarabtól? Mit lehet tenni, ha a bútor csak esztétikai hibás?**

**A Budapesti Békéltető Testületnél lévő ügyekben a fogyasztók többször tették fel a fenti vagy egyéb kérdéseiket, ez jól mutatja, hogy nincsenek tisztában azzal, mit tehetnek vagy nem tehetnek meg, ha probléma adódik.**

Az egyik esetben például a fogyasztó a kérelmében előadta, hogy vásárolt a vállalkozás üzletében az ott kiállított és megtekintett mintadarab alapján egy bőr ülőgarnitúrát 259.000.- forintért. Az ülőgarnitúra kárpitozása laza lett, az nagyon hullámosodott és a varrása is ráncos, egyenetlen lett, míg az üzletben kiállított mintadarab szép egyenletes volt korábban. Ezen panaszait a fogyasztó jelezte a vállalkozás felé, de az a panaszt elutasította arra hivatkozással, hogy a minta szerint készült el a bútor. A gyártó arra hivatkozott, hogy a termékeik ún. lágy ülés-komfortúak, ez azt jelenti, hogy annak érdekében, hogy kényelmes, puha legyen az ülés, lágyabb lett az egész ülőbútor töltete, ez viszont azt eredményezte, hogy a bőrfelületen ráncok képződnek, amely tény a termékhez csatolt használati útmutatóban is jelezték. Az eljárásban a vállalkozás nem tudta bizonyítani, hogy a termékismertetőt a vásárlás előtt kitöltve a megfelelő tájékoztatással együtt átadta volna a fogyasztó részére, így az eljárásban ajánlás született.

Egy másik esetben a fogyasztó egyedi megrendelést adott le egy bőrgarnitúrára, 606.878.- Ft-ért, amelyet a vállalkozás 2 hónap múlva szállított le. A megvásárlásától számítva 3 hónap telt el, amikor minőségi, valamint ergonomiai kifogások is felmerültek, amiket mind a bőr anyagában beállt változással, mind pedig az abnormális mélységű- és extrém hátrafelé süppedéssel lehetett jellemezni. A vállalkozás által kiküldött "szakember" viszont azt állapította meg, hogy a bőrgarnitúra rendeltetésszerűen használható. A fogyasztó szerint a garnitúra esztétikailag nem volt megfelelő kinézetű és kérte a termék javítását vagy cseréjét. A vállalkozás viszont arra hivatkozással utasította el, hogy a kiállított mintadarabnál is tapasztalható volt a bőr hullámosodása és erről a kezelési-használati útmutatóban tájékoztatták a fogyasztót.

### **Mit mond ezekben az esetekben a jogszabály?**

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 (IX.22.) Korm. rendelet 1. számú melléklete szerint a bútorokra is van kötelező egyéves jótállás, ha a termék bruttó vételára a 10.000,- Ft-ot meghaladta. A melléklet 23. pontja szerint ez a bel- és kültéri bútorokra és fekvőmatracokra érvényes, a kötelező jótállás időtartama ilyenkor egy év. Ennek határideje pedig a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása napjával kezdődik. A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. Fontos, hogy a

szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak is kell lennie a rendeltetése szerinti célra. Ez azt jelenti, hogy rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult (tehát a fogyasztó) elvárhat, figyelembe véve a kötelezettségnek 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 továbbá a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal is.

A fenti esetben tehát a vállalkozásnak a használati-kezelési útmutatóban részletes tájékoztatást kellett adni az adott bőrgarnitúra, illetve anyaga lényeges tulajdonságairól, így a használat során az esetleges bőr elváltozásokról, továbbá arról is, hogy feszes vagy lágy ülés-komfortú-e az adott termék. Ha ez elmarad, akkor hibásan teljesít. Szintén lényeges, hogy a bútoroknál tapasztalható esztétikai probléma is okot adhat a minőségi kifogásra, hiszen a rendeltetésszerű használat mellett ez is lényeges tulajdonsága a terméknek és a tudatos fogyasztói döntést is jelentős mértékben befolyásolja.

### **Mire figyeljenek a fogyasztók?**

- **A későbbi kellemetlen meglepetések elkerülése érdekében még a megrendelést megelőzően tájékozódjanak a bőrgarnitúra jellemzőiről, tulajdonságairól!**
- **Minden esetben őrizze meg a termék számláját és használati-kezelési útmutatóját, mert vita esetén ezek fontos bizonyítékok!**
- **Amennyiben a termék nem megfelelő vagy meghibásodik, akkor a forgalmazó vállalkozástól kérhetik a garanciális javítást, cserét, ennek hiányában pedig a vételár leszállítását vagy visszafizetését! Ez alól a cég csakis akkor mentesülhet kötelező jótállási időn belül (ami tartós fogyasztási cikknek minősülő bútorok esetén egy év), ha bizonyítja, hogy a hiba a teljesítést követően keletkezett.**
- **Amennyiben az egyéves kötelező jótállás már letelt, és ezt követően merül fel probléma, akkor is fordulhatnak a vállalkozáshoz többek között a kijavítás vagy csere igényével, azonban ekkor már nekik, azaz a fogyasztóknak kell bebizonyítani azt (és szakvéleményt készíttetni), hogy a bútor a vásárláskor eleve hibás volt.**

### **Az üdülési jogot értékesítő cégek újabb trükkjei – így verik át a fogyasztókat**

**A Budapesti Békéltető Testülethez számos olyan kérelem érkezik, amelyből az látszik, hogy nyugdíjas fogyasztók szeretnének megszabadulni az üdülési joguktól, ezért azt értékesítésre felajánlják egy vállalkozásnak, később azonban az eladás mégsem sikerül, mert megtevesztik őket. Sok esetben egy újabb üdülési joggal lesznek gazdagabbak és persze több százezer forinttal szegényebbek.**

Az egyik esetben a fogyasztó üdülési jogát közvetítőn keresztül értékesítette (legalábbis próbálta) harmadik személynek úgy, hogy egyidejűleg új üdülőhasználati jogot is vásárolt már, amibe pedig a korábbiak a vételárát beszámították.

Azonban az ügyletet követően szembesült azzal, hogy az üdülőhasználati jogot megvásárló és persze elérhetetlen új tulajdonos nem fizeti az éves díjakat már az eladás, azaz 2013 óta. A díjakat pedig továbbra is a fogyasztótól követelték úgy, hogy már több éve nem is használta üdülésre az ingatlant. Abban a hiszemben volt, hogy neki már az üdülőhasználati jog ellenértékét, azaz az éves fenntartási díjat nem kell fizetnie, mert azt eladta. Ennyi év elteltével viszont már nem tudta bizonyítani, hogy a szerződéskötéskor megtevesztették.

Egy másik esetben telefonon hívták fel a fogyasztót és felajánlották, hogy értékesítik az üdülési jogát. A budapesti szállodában történő találkozás után hosszas rábeszéléssel 480.000,- Ft-ot helyezett letétbe

és egy új szolgáltatási szerződést kötöttek azzal, hogy a kreditkártyán szereplő pontokat a fogyasztó majd beválthatja. Kiderült később, hogy nem is értékesítették az üdülési jogot, és a kreditrendszerben szintén a semmiért fizetett a fogyasztó, aki később már nem tudta elérni a vállalkozást. Így pedig elveszítette a több százezer forintot.

Előfordult az is, hogy egy kérelmező 120.000,- Ft-ot kifizetett egy vállalkozásnak megbízási szerződés alapján az üdülési jog eladására. A szerződést aláírás előtt nem olvasta el és otthon szembesült azzal, hogy ezen összegért cserébe a cég csak annyit vállalt, hogy reklámozza saját weboldalán az üdülési jogát és egyéb marketing feladatokat lát el. Ezen szerződés tehát nem is az eladásra jött létre, így pedig a teljes megbízási díj a szerződéstől való elállás esetén nem is járhatott vissza, hiszen a megbízási szerződésben foglalt feladatokat a vállalkozás javarészt elvégezte.

Fontos tudni, hogy a 141/2011 (VII.21.) Korm. rendelet szerint az üdülőhasználati szerződés megkötése előtt a vállalkozást részletes tájékoztatási kötelezettség terheli, amely írásbeli tájékoztató, illetve formanyomtatvány a megkötött szerződés részét képezi.

A szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles a fogyasztó figyelmét külön felhívni a fogyasztót megillető indokolás nélküli elállási jogra és az annak gyakorlására nyitva álló 14 napos határidőre. Arról is kell tájékoztatni a fogyasztót, hogy az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt a vállalkozás a fogyasztótól nem követelhet vételárelőleget és nem fogadhat el részteljesítést sem. Ha pedig a szállás időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződéssel együtt, azzal egy időben tesznek a fogyasztónak csereszerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot, mindkét szerződésre a tizennégy napos elállási határidő az irányadó.

Amennyiben a vállalkozás nem bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére az elállási formanyomtatványt, akkor a fogyasztó a szerződéskötéstől számított 1 év és 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. Ha a vállalkozás egy éven belül a fogyasztó rendelkezésére bocsátja az elállási formanyomtatványt, a fogyasztó e naptól számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.

Sok esetben azonban a legnagyobb probléma, hogy az előbb említett jogszabály hatálya alá nem tartozó szolgáltatási, illetve megbízási szerződést kötnek a felek, melynek tartalma nem is az üdülőhasználati jog értékesítésére, eladására irányul.

### **Mire figyeljenek a fogyasztók?**

- **A megbízási, szolgáltatási vagy üdülőhasználati szerződés aláírása előtt tanulmányozzák át nyugodtan a szerződést és annak lényeges tartalmi elemeit. Ha valamit nem értenek, akkor kérdezzenek rá vagy kérjenek segítséget a szerződés értelmezéséhez!**
- **Azt is ellenőrizték, hogy a vállalkozás megbízható-e és a szerződés valós tartalma egyezik-e a szóbeli megállapodásukkal! A cég adatait ellenőrizték a [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) ingyenesen elérhető weboldalon!**
- **Az üdülőhasználati jog értékesítését vagy viszontértékesítését végző vállalkozás köteles tájékoztatni a szerződő másik felet a legfontosabb elérhetőségeiről, székhelyéről, telephelyéről, telefonszámáról, ügyfélszolgálatáról vagy elektronikus címéről!**
- **Ha utólag mégsem kívánják a szerződést megkötni és meggondolják magukat, éljenek az indokolás nélküli elállási jogukkal!**