

**Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett**  
**VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**  
**8200 Veszprém, Radnóti M. tér 1. Pf.: 220**  
**☎ 88/814-111, 📠 88/412-150**  
**info@bekeltetesveszprem.hu**  
**www.bekeltetesveszprem.hu**

VEMBT szám: ..../2020.

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Veszprém Megyei Békéltető Testület

**xy (lakóhely: ..... ) Fogyasztónak**

**a xy Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: , Cg. , adószám: , hivatalos elektronikus elérhetősége: #cegkapu)**  
**Vállalkozással**

szemben, díjvisszatérítés iránt indított fogyasztói jogvitában a következő

**a j á n l á s t**

teszi:

**A Veszprém Megyei Békéltető Testület ajánlja a xy Kft. -nek, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen vissza a Fogyasztónak díjelőleg visszatérítése jogcímén 271.130,-Ft., balesetbiztosítás visszatérítése jogcímén pedig 34.200,-Ft., azaz mindösszesen 305.330,-Ft. összeget. A Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a Vállalkozás megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.**

Ha a Vállalkozás a Veszprém Megyei Békéltető 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 a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a Veszprém Megyei Békéltető Testület székhelye szerint illetékes Veszprémi Törvényszéktől, 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 Veszprém Megyei Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

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

A Fogyasztó az ajánlásban szereplő kötelezettség teljesítésének fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Veszprém Megyei Békéltető Testületnek írásban jelezni.

**I N D O K O L Á S**

1. A Fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2020. év január hó 24. napján a Vállalkozással utazási szerződést kötött, amely szerződés tárgya .....buszos utazás volt, ..... szálláshelyen, 2020. év július hó 17. napjától – 26. napjáig terjedő időszakra. A szerződés aláírásának napján a Fogyasztó - hat főre összesen - az utazás 753.140,-Ft. összegű díjának 40 százalékát, 301.256,-Ft-ot, valamint 34.200,-Ft. balesetbiztosítási díjat és 10.307,-Ft. stornó biztosítási díjat készpénzben megfizetett a Vállalkozás részére. 2020. év március hó 17. napján Fogyasztó a szerződést felmondta, és kérte a befizetett előleg 10% bánatpénzzel csökkentett összegének-, valamint a befizetett biztosítások összegének visszatérítését. Ezt követően a felek között több üzenetváltás is történt, melyben Vállalkozás a visszaautalási kötelezettségét nem vitatta, ennek ellenére kifizetésről nem intézkedett.

Mindezek alapján Fogyasztó azt kérte a Veszprém Megyei Békéltető Testülettől, hogy a Vállalkozás a befizetett előleg 10% bánatpénzzel csökkentett összegét-, valamint a befizetett biztosítások összegét térítse vissza részére.

A Fogyasztó a fentiek alátámasztására csatolta a szerződést, az előlegszámlát, díjbekérőket, a Vállalkozással folytatott levelezését, üzenetváltásait.

2. A Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke a Fgytv. 25. § (1)-(2) bekezdése alapján az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki, a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Kormányrendelet által elrendelt veszélyhelyzetre és a világméretű járványra tekintettel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (7) bekezdése szerint az eljárás írásbeli lefolytatását kezdeményezte, mely kezdeményezésre a felek nem nyilatkoztak, azt nem ellenezték.

3. Miután a Vállalkozás válasziratot nem terjesztett elő, megállapítható, hogy a Vállalkozás megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét, ezért a Testület az eljárásával egyidejűleg a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot a mulasztás szankcionálása céljából megkeresi.

4. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 30. § (1) bekezdés alapján az eljárás során az egyedül eljáró tag egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között, a Vállalkozás válasziratának hiányában azonban egyezség létrehozására nem volt lehetőség. Az egyedül eljáró tag ezért az alábbiakat állapította meg.

5. A Békéltető Testület a határozatának meghozataláig beérkezett nyilatkozatok, bizonyítékok figyelembevételével bírálja el a kérelmeket.

Az Fgytv. 31. § (1) bekezdése értelmében a kérelem az eljárás során módosítható vagy kiegészíthető, a Fogyasztó az eljárás során kérelmét írásban nem változtatta meg. A Békéltető Testület kötve van a Fogyasztó által benyújtott kérelemhez.

A rendelkezésre álló adatokból megállapítható, hogy a felek 2020. év január hó 24. napján utazási szerződést kötöttek. A szerződés tárgya 2020. év július hó 17. napjától – 26. napjáig terjedő időtartamban egy ..... buszos utazás volt, ..... szálláshelyen, (szerződésszám: .....). A Fogyasztó által csatolt okirati bizonyítékok alapján kétséget kizáróan megállapítható volt, hogy a Fogyasztó - hat főre -, 301.256,-Ft. összeget (a 753.140,-Ft. összegű utazási díj 40 százaléka), valamint 34.200,-Ft. balesetbiztosítási díjat és 10.307,-Ft. összegű stornó biztosítási díjat a Vállalkozás részére 2020. év január hó 24. napján készpénzben megfizetett. A rendelkezésre álló dokumentumok azt is igazolják, hogy 2020. év március hó 17. napján a Fogyasztó a szerződést felmondta, és megállapítható az is, hogy a Vállalkozás a visszautalási kötelezettségét nem vitatta. Vállalkozás az eljárás során nyilatkozatot nem terjesztett elő, késedelmét, a visszafizetés elmaradását nem mentette ki.

A 472/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet 21.§ (1) bekezdése, és az utazási szerződés részét képező ÁSZF 4. pontja szerint Fogyasztó az utazás megkezdéséig bármikor, a megfizetett díj visszatérítésének igénye mellett, indoklás nélkül felmondhatja az utazási szerződést, az ÁSZF szerint azonban ebben az esetben - az utazást megelőző 61.napig történő lemondás esetén - a részvételi díj 10%-ának megfelelő mértékű bántópenz fizetésére kötelezett. Ennek megfelelően a Fogyasztó a megfizetett 301.256,-Ft. összeg 10 százalékos mértékű bántópenzzel csökkentett díj, azaz 271.130,-Ft. összeg visszatérítésére jogosult.

A Vállalkozás a ..... biztosítónál kötött balesetbiztosítást, amelynek „Utasbiztosítási Feltételek és Ügyfélértékelő” elnevezésű, a Vállalkozó weboldalán is megtalálható szabályzata alapján „amennyiben a (biztosítás) felmondására még az Utazás megkezdését megelőzően sor kerül, a Biztosító a befizetett biztosítási díj teljes összegét visszatéríti. Tekintettel arra, hogy a díj befizetésére az utazás megkezdése előtt a Vállalkozás részére került sor, így a Kft. a teljes összeg, azaz 34.200,-Ft. balesetbiztosítási díj visszatérítésére is köteles.

Nem megalapozott ugyanakkor a Fogyasztó azon kérelme, hogy a Vállalkozás a stornó biztosítás díját is fizesse vissza. Az útlemondási fedezet esetében azonban a biztosító kockázatviselése valójában már az utazás lefoglalásával megkezdődött, így a biztosító szolgáltatást nyújtott Fogyasztónak (hivatkozott szabályzat 2.4.2 pont). Miután pedig a biztosító biztosítási szolgáltatást nyújtott - a szabályzat 2.6. pontjával összhangban -, a stornó biztosítás díjának visszatérítésére Fogyasztó nem jogosult.

Mindezekre tekintettel a Vállalkozás díjelőleg visszatérítése jogcímén 271.130,-Ft., balesetbiztosítás visszatérítése jogcímén pedig 34.200,-Ft., azaz mindösszesen 305.330,-Ft. összeg megfizetésére köteles. Ennek megfelelően a Testület – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A Békéltető Testület ajánlásától függetlenül a Fogyasztó jogosult arra, hogy igényét a Vállalkozás biztosítójánál próbálja meg érvényesíteni.

A testület az érdemi döntés meghozatala során az alábbi jogszabályokat alkalmazta:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:213.§, 6:254.§
- 473/2017 (XII.28.) Korm. rendelettel módosított 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet
- 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21.§ (1)-(2)

A jogvita tartalmának és eredményének, legkorábban az ajánlás kézhezvételét követő 60 nap elteltével történő közzétételét az Fgytv 36.§ (1) bekezdése írja elő.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik. Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3)-(4) bekezdései biztosítják.

Kelt Veszprémben, 2020. év május hó 26. napján

**dr. Szücs Szabolcs**  
**a Veszprém Megyei Békéltető Testület eljárásra kijelölt tagja sk.**

Kapja:

1. Fogyasztó - tértivevénnyel
2. Vállalkozás #cegkapu
3. Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály  
#hivatalikapu  
+ kísérőlevél  
+ fogyasztó kérelme  
+ kiértékelő levél  
+ letöltési igazolás
4. Irattár

A kiadmány hitelül.

Veszprém, 2020. május 26.

PH.

.....  
**Dr. Herjavec Klára**  
a Békéltető Testület Elnöke  
hitelesítő