

**Jegyzőkönyv**  
**PMBT-4/3773/2012. számú ügy**

**Készült:** 2012. december 10-én 9.30 órakor a fent jelölt számú ügyben eljáró Tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331. szám alatti tárgyalójában.

**Jelen vannak:**

- Dr. Kelecsényi Livia, az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja,
- [Fogyasztó neve] fogyasztó,
- [Fogyasztó neve] fogyasztó.

**Nem jelent meg:**

- A Kartago Tours Zrt. vállalkozás.

**Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja.** Megállapítja, hogy a Békéltető Testület a meghallgatás 2012. december 10. 9:30 órai időpontjáról a Feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben a Békéltető Testület Elnöke a Vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék a Fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a Vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A Békéltető Testület Elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban: Fgytv. – 25. § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki dr. Kelecsényi Livia személyében.

**Az Eljáró Tanács megállapítja,** hogy a Vállalkozás képviselője a kiküldött értesítés ellenére nem jelent meg a meghallgatáson, a 2012.11.20-án kelt válasziratában akként nyilatkozott, hogy az Eljáró Tanács döntését nem fogadják el kötelezőként, a meghallgatáson nem kívánnak részt venni.

*Az Eljáró Tanács a fogyasztói panaszt a megjelent Fogyasztók hozzájárulásával a 4/3773 számú ügygel együtt tárgyalja.* A Fogyasztók az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogást nem támasztanak.

**Az Eljáró Tanács felkéri a Fogyasztókat, röviden ismertessék panaszukat.**

**A Fogyasztók** előadják, fenntartják a Vállalkozásnak írt, 2012.10.08.-án kelt levelükben részletesen leírtakat.

A Vállalkozás szervezésében 2012. szeptember végén-október elején egy 11 éjszaka/12 nap időtartamú nyaraláson vettek részt Tunéziában, Hammametben, a 3\* besorolású Safa Hotelben all inclusive ellátás mellett. A mostanival együtt négyszer jártak már Tunéziában, ebből 2 alkalommal 3\*-os, 1 alkalommal 3\*+-os szállodában, ezért tudták, mi várható egy ilyen kategóriájú szállodától, de amit itt tapasztaltak, 2\*-os munkásszállás színvonalának felelt meg.

A szálloda látványa megérkezésükkor megdöbbenő, riasztó volt: az utca felőli oldala sirtos, szemetes, megrongálódott volt.

A megérkezésükkor kapott szoba higiéniáját, tisztaságát és karbantartottságát tekintve nem volt megfelelő, ezért szobacserét kértek. Az új szoba színvonala ugyanolyan volt, mint az előző, karbantartottsága még rosszabb volt. Csereszoba lehetőséget csak másnapra ígértek, ezért ebben a szobában kellett eltölteniük egy éjszakát. Ahhoz, hogy a WC-t, mosdót, kádat használni tudják az otthonról hozott szivacs és domestos segítségével nagytakarítást kellett végezniük. A zene fülhasogató, elviselhetetlen volt, a légkondicionáló nem működött. Másnap megkapták a végleges szobájukat, melynek takarítottsága annak ellenére gyalázatos volt, hogy plusz juttatás fejében kérték az alapos kitakarítását.

A medence környékén lévő asztalokat csak akkor tudták használni, ha maguk letakarították, mivel a mocsoktól nem lehetett rá egy újságot, társasjátékot rátenni. A szálloda gyerekmedencéje egyszer sem volt takarítva otlétük alatt, tiszta alga volt. A medence környéke gondozatlan, szemetes volt. A parton nem volt zuhanyzási lehetőség, a medenceéknél lévő zuhany undorítóan koszos volt.

A bárban és az étteremben csak nem eldobható műanyag pohárban szolgáltak fel italt, ami önmagában riasztó volt, sokan az ott tartózkodásuk idejére maguknak üveg poharat vásároltak.

A szobák ajtaja nem volt biztonságosan zárható, volt, hogy karbantartót kellett hívniuk ahhoz, hogy egyáltalán bezárhassák.

Az all inclusive ellátás több szempontból gyalázatos volt. A főétkezések időpontjai nem a vendégek igényeihez lettek kialakítva. A reggeli 6-tól 9-ig, az ebéd 12.30-14.00-ig, a vacsora 18.30-20.30-ig tartott. Amikor a kiírt időpont vége előtt 20 perccel érkeztek, már üres tálak várták őket, az elfogyott fogásokat nem pótolták. A választék kicsi, az ételek egyhangúak voltak. Az étkezések befejezése előtt a kihelyezett ételekből kézzel szedték a maguk tányérját tele a pincérek. Inni csak műanyag pohárból lehetett, az elmosott poharakat egy használt papírdobozban a földön tárolták.

A külső snack bár az ott tartózkodásuk alatt mindössze egy napig üzemelt. A beach bár italválasztéka igen szerény volt, az italokat nem hűtötték, mert elmondásuk szerint a hűtő elromlott.

A szállodai animáció a pincérek gyerekmedencébe ugrálásában és fülsüketítő zenehallgatásban merült ki.

Az általuk előadottak bizonyítására CD-n a Békéltető Testület részére benyújtották a szállodáról, a szolgáltatásokról készített fényképeket.

Amikor ezt a nyaraló programot választották, felhőtlen üdülést, teljes kikapcsolódást szerettek volna. Ezzel szemben egy elfogadhatatlanul koszos, igénytelen szolgáltatást nyújtó szállodában kellett tartózkodniuk. Lehetőség szerint ezért igyekeztek városnézéssel tölteni a napot. A Vállalkozás telepített idegenvezetőjének az érkezést követő második nap jelezték az azonnali hazautazási szándékukat, aki ezt azzal utasította el, hogy a repülön nincs hely. Más szállodába költözésről nem lehetett szó.

**Eljáró Tanács** kérdésére válaszolva a Fogyasztók előadják, hogy a Vállalkozás idegenvezetője nem vett fel a helyszínen jegyzőkönyvet a panaszairól, ennek lehetőségéről és szükségességéről nem is tájékoztatta őket. A helyszínen nem tudták volna a szálloda személyzetével a panaszait jegyzőkönyvbe foglalni. A szállodában tartózkodó magyar utastársaik mind megrohmozták az idegenvezetőt a szállodával kapcsolatos panaszaikkal. Mint ott tartózkodásukkor kiderült, a szálloda a távozásukat követő néhány napon belül a téli szezonra végleg bezárt, ezért folyamatosan pakolták el a berendezéseket, szűkítették a vendégeket kiszolgáló helyiségeket.

Az elfogadhatatlan higiéniai viszonyok és az alacsony színvonalú szolgáltatás miatt a Vállalkozással szembeni kártérítési igényük a befizetett részvételi díjből 25.000,- Ft/fő összeg visszafizetése.

**Az Eljáró Tanács** röviden ismerteti a Vállalkozás hivatkozott válasziratában foglaltakat. A Vállalkozás előadja, hogy fenntartják a Fogyasztónak megküldött válaszlevelükben foglaltakat. A Vállalkozás álláspontja szerint a Safa hotel három csillagos, és annak megfelelő szolgáltatást is nyújt. A Fogyasztók szobacsere iránti kérelmét a szálloda vezetése elfogadta, s kérésükre új szobát biztosított részükre. A Vállalkozás hivatkozik az Általános Szerződési Feltételek részét képező „Utazási Tanácsok” című fejezetben foglalt tájékoztatásokra. Álláspontjuk szerint a 281/2008 (XI.28.) Korm. rendelet követelményei teljességgel érvényesültek, az iroda eleget tett a Ptk. utazási szerződést szabályozó szakaszainak is. A jó hírnév megtartása érdekében felajánlanak a Fogyasztók részére (2 fő) egyszeri 10%-os kedvezményt/fő, mely katalógus ár esetén a törzsutas vagy előfoglalási kedvezménnyel együtt érvényesíthető és akciós áru utazás esetén is érvényesíthető.

**A Fogyasztók** előadják, hogy nem fogadják el a Vállalkozás 10%-os árkedvezményre vonatkozó ajánlatát. A Vállalkozással szembeni igényüket változatlan tartalommal fenntartják.

**Az Eljáró Tanács** az ülést bezárja.

### Ajánlás

**A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-4/3773/2012. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak a Kartago Tours Zrt.-vel (1076 Budapest, Thököly út 21.), mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitája keretében a következő ajánlást hozza:**

**A Vállalkozás a Fogyasztót ért kellemetlenségek kompenzálására, a nem megfelelő szolgáltatás miatt fizessen vissza 15 napon belül 30.000,- Ft-ot.**

### Indokolás

Az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet 10. § (1) bekezdésében foglaltak 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 (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.”

Az Eljáró Tanács a rendelkezésére álló nyilatkozatok, bizonyítékok (fényképek), a jogszabályi rendelkezések és a Fogyasztó által személyesen előadottak alapján megállapította, hogy a Vállalkozás hibásan teljesítette a Fogyasztó által befizetett utazást. Az Eljáró Tanács az álláspontja kialakításánál figyelemmel volt arra, hogy a Fogyasztó a helyszínen jelezte a Vállalkozás idegenvetőjének a szállóval kapcsolatos panaszát, a szolgáltatás elfogadhatatlan színvonala miatti hazautazási szándékát, azonban az idegenvető nem hívta fel a figyelmét a panaszok jegyzőkönyvezésének szükségességére. A Fogyasztó hazaérkezését követően néhány napon belül írásban a Vállalkozásnak bejelentette panaszát.

Az Eljáró Tanács megítélése szerint a nyaralásoknál a szálloda, a szobák, az étterem, a

szolgáltatások higiénája, tisztasága alapvető eleme a szállodai szolgáltatásnak. A Fogyasztók által rendelkezésére bocsátott fényképek a Fogyasztó által részletesen kifejtett panaszokat alátámasztják.

Az Eljáró Tanács álláspontja szerint a Fogyasztót ért kellemetlenségek a nyaralás egészére kihatottak, melyre tekintettel az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

**A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (2) bekezdése értelmében a Tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs.**

**A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (1) bekezdése alapján a Tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.**

**A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36. § (5) bekezdése alapján a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.**

A Békéltető Testület az ülésről készült jegyzőkönyvet és Ajánlást mindkét félnek postán megküldi.

**Kmf.**

**dr. Kelecsényi Livia  
az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja**