

**Jegyzőkönyv**  
**PMBT-4/3799/2012**

**Készült:** 2013. február 7-én 9 órára kitűzött, a fenti számú ügyben Eljáró Tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. számú tárgyalóban.

**Jelen vannak:**

- Dr. Vándor András, az eljáró Tanács elnöke
- Földvári Kinga, az eljáró Tanács tagja
- Gólya Szandra, az eljáró Tanács tagja
- **[Fogyasztó neve]** fogyasztó
- Gábor Tünde meghatalmazott, a Sunport Travel Kft. vállalkozás képviselőjében

Az **Eljáró Tanács** a meghallgatást 9 órakor megnyitja, és megállapítja, hogy felek megjelentek, az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogás nem merült fel.

Az Eljáró Tanács röviden ismerteti az ügyben eddig keletkezett iratokat. A fogyasztói panasz szerint fogyasztó és házastársa a vállalkozás, mint utazásszervező szerezésében, a Palm Travel Kft, mint utazásközvetítő közvetítésével törökországi utazáson vett részt. Az előzetes tájékoztatás szóban és írásban is magyar nyelvű telepített idegenvezetőt ígért. A törökországi reptéren idegenvezetők várták fogyasztót, akik azonban nem beszéltek magyarul, hanem magyar nyelvű tájékoztatót adtak át. Fogyasztó telefonon jelezte a problémát az utazásközvetítő felé, aki megoldást ígért. Ennek ellenére magyar nyelvű idegenvezető nem jelentkezett, ezért fakultatív programokon nem tudtak részt venni. A hazautazás időpontjának konkrét időpontja sem volt előre pontosan megadva, ez aggodalmat okozott a nyaralás során. A pontos időpontot végül SMS-ben kapta meg fogyasztó. A hazaérkezést követően vállalkozás a fentiek miatti fogyasztói panaszt elutasította, de felajánlott 10 % kedvezményt esetleges jövő évi törökországi útból. Fogyasztó a felajánlást nem fogadta el, díjleszállítást kíván érvényesíteni.

Vállalkozás válasziratában előadta, hogy a nyári programfüzetben a fogyasztó által választott szálloda nem szerepelt, hanem egyéb szállodák és általános tájékoztatás. A konkrét utazásra szóló ajánlatban magyar nyelvű idegenvezetés nem szerepelt, csak idegenvezetői asszisztencia, amelyet biztosítottak. Idegenvezetésre vonatkozó kérés vállalkozáshoz nem érkezett. Fogyasztónak az utazást megelőzően átadták vállalkozás valamennyi elérhetőségét, illetve kérdésre tájékoztatást nyújtottak arról, hogy a kinti reptéren partnerirodájuk várja az utasokat, a hazautazásról pedig az indulás előtti napon kapnak pontos értesítést. A kint tartózkodás alatt az utazásközvetítón keresztül egy alkalommal, a hazautazási transzfer időpontja tekintetében kapott vállalkozás megkeresést, amelyre kimerítő választ adtak. Idegenvezető és fakultatív program tekintetében semmilyen megkeresés nem érkezett. Mindezek alapján vállalkozás a fogyasztói panaszt nem tartja megalapozottnak. Vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett.

**Fogyasztó** személyesen előadja, hogy az utazási szerződést a közvetítőnél kötötték meg. Az adott szállodát kifejezetten ajánlották. A helyi idegenvezetőket név szerint megnevezték, a nevük ugyan nem magyar volt, de fel sem merült, hogy nem beszélnének magyarul. Fogyasztó számára a magyar nyelvű telepített idegenvezető teljesen természetes volt egy utazási csomag részeként. Kifejezetten az hangzott el, hogy lesz magyar nyelvű idegenvezető a szállodában. „A transzfer során angolul

mondták, hogy SMS-t fogunk kapni, azt gondoltuk, hogy a telepített magyar nyelvű idegenvezető elérhetőségéről.” Később derült ki, hogy az SMS a visszaút időpontjáról szólt. Fogyasztó a közvetítőt hívta a problémával. Más magyar nem volt a szállodában, nem tudtak kommunikálni. A közvetítő azt ígérte, hogy jelentkezik majd, végül telefonon és SMS-ben kaptak tájékoztatást a visszaút tekintetében.

**Vállalkozás** képviselője előadja, hogy az adott szálloda nincs a programjukban. Fogyasztótól az utószezonban az adott szállodára kaptak megkeresést. Erre az időpontra már más prospektus vonatkozott.

**Fogyasztó** észrevételezi, hogy a 2012. évi prospektus elérhető volt a honlapon, onnan ismerte meg.

**Vállalkozás** képviselője előadja továbbá, hogy se előzetesen, se az utazás alatt nem kaptak semmilyen értesítést arról, hogy az utasoknak fontos lenne a fakultatív program. A telepített idegenvezetők napjainkban már akként működnek, hogy helyi idegenvezetőt, céget bízhatnak meg a feladattal, aki több utazásszervezőnek is dolgozik. A helyi idegenvezetők szerződése általában szeptemberrel fejeződik be. A tájékoztató azért is idegenvezetői asszisztenciát tartalmaz, mivel az idegenvezető nem tartózkodik folyamatosan a szállodában, hanem csak bizonyos időközönként.

**Fogyasztó** előadja, hogy a fakultatív programokról a helyszínen kaptak prospektust, de nem magyar nyelven. Volt hozzá mellékelve magyar nyelvű szórólap, telefonszámmal, hogy kit kell hívni. Nyelvtudás hiányában azonban nem lehetett kommunikálni.

**Vállalkozás** képviselője hangsúlyozza, hogy amennyiben hívják őket telefonon, úgy segítenek, közvetítenek.

Az Eljáró Tanács kérdésére **fogyasztó** kijelenti, hogy az utazási díj 30%-át szeretné készpénzben visszakapni.

**Vállalkozás** képviselője felajánlja, hogy bármely útból 12% kedvezményt tudnak felajánlani, törökországi utazás esetén esetleg magasabb kedvezményt is. A kommunikációs probléma, amennyiben valóban volt ilyen, az utazásközvetítő részéről merülhetett fel.

**Fogyasztó** előadja, hogy amennyiben tudták volna előre, hogy nincs magyar nyelvű idegenvezető, úgy nem is vesznek részt az úton.

**Vállalkozás** képviselője előadja, hogy az utazásközvetítővel szívesen egyeztet a tekintetben, hogy vállal-e valamilyen mértékű kompenzációt, de már most hangsúlyozza, hogy a fogyasztó által kért összeget túlzottnak tartja.

Megjelentek egyebet előadni nem kívántak, jegyzőkönyv lezárva 9 óra 58 perckor.

### Határozat

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-4/3799/2012 számú ügyben **[Fogyasztó neve és lakóhelye]** fogyasztónak a Sunport Travel Kft. (1067 Budapest, Teréz körút 31.) mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében az alábbi ajánlást hozza.

Felkéri vállalkozást, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül, az

**utazásközvetítővel egyeztetve, írásban tegyen ajánlatot fogyasztó felé a panasz egyezség keretében történő rendezésére.**

#### Indokolás

A Békéltető Testület a rendelkezésre álló iratok alapján az alábbiakat állapította meg.

Vállalkozás 2012. évi – fogyasztó által hivatkozott, fogyasztó által vállalkozás honlapjáról letöltött prospektusa – az adott szállodát nem tartalmazta, így a prospektus hiába tartalmazta a magyar nyelvű idegenvezetésre vonatkozó tájékoztatást, vállalkozás alappal hivatkozott arra, hogy az a fogyasztói panasz tárgyát képező útra nem vonatkozott.

A konkrét utazási ajánlat tartalmazta ugyanakkor, hogy idegenvezetői asszisztencia része az utazási csomagnak, ennek pontos tartalmára azonban vonatkozóan írásbeli anyag nem állt rendelkezésre.

Fogyasztó állítása szerint az utazásközvetítő szóban ígéretet tett a magyar nyelvű idegenvezető rendelkezésre állására, továbbá az utazás során felmerült valamennyi problémát szóban jelezték az utazásközvetítő felé. Ezen szóbeli közlések megtörténtét és azok tartalmát a békéltető eljárás keretén belül nem lehetett tisztázni. Figyelembe vette ugyanakkor a Békéltető Testület, hogy idegen nyelvtudás hiányában fogyasztónak nem állt módjában részt venni esetleges fakultatív programon, továbbá a visszautazás transzfer időpontjának bizonytalansága aggodalmat okozhatott fogyasztó részére. Mindezen körülmények alkalmasak voltak arra, hogy negatív módon befolyásolják az utazási élményt.

A rendelkezésre álló adatok arra utalnak, hogy a problémákat elsődlegesen az utazásközvetítő és fogyasztó közötti kommunikációs félreértések eredményezték (idegenvezetői asszisztencia pontos tartalma, visszautazás transzferének pontos indulási időpontjára vonatkozó közlés stb.). Az utazásközvetítő esetleges hibájáért vállalkozás, mint a sajátjáért felel, méltányolta azonban a Békéltető Testület, hogy a fogyasztói panasz rendezése során célszerű vállalkozásnak és utazásközvetítőnek előzetesen egyeztetnie egymással.

Összességében a Békéltető Testület a fogyasztói panasz méltányos rendezésének tartaná olyan tartalmú egyezség megkötését, melyben vállalkozás vállalja a teljes utazási díj 10%-ának készpénzben történő visszafizetését fogyasztó részére, ezért ezzel a tartalommal történő egyezségi megkötését javasolja a feleknek.

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

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (2) bekezdése alapján a Tanács határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs.

K.m.f.

Földvári Kinga  
az eljáró Tanács tagja

Dr. Vándor András  
az eljáró Tanács elnöke

Gólya Szandra  
az eljáró Tanács tagja