

**Jegyzőkönyv**  
**PMBT-4/3833/2013. számú ügy**

**Készült:** 2013. október 25-én 11 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,
- [Név] fogyasztó,
- [Név] tanú.

**Nem jelent meg:**

- A Calypsosystem Kft. vállalkozás.

**Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja.** Megállapítja, hogy a Békéltető Testület a meghallgatás 2013. október 25. 11:00 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 Vállalkozás a 2013.10.08-án kelt válasziratában akként nyilatkozott, hogy az Eljáró Tanács döntését nem fogadják el kötelezőként. A Fogyasztó az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogást nem támaszt.

**Az Eljáró Tanács felkéri a Fogyasztót, röviden ismertesse panaszát.**

**A Fogyasztó** előadja, hogy fenntartja a panaszbeadványában részletesen leírtakat.

A Vállalkozás által üzemeltetett Hotel Lelle szállodában, ahova immár 3 éve visszajártak, 10 napos nyaralásra fizettek be. A Vállalkozás a teljes díjat, 148.680,- Ft-ot továbbá a 10 napra járó IFA összegét is előre kérte befizetni, melynek eleget tettek. 2013.07.19-én érkeztek a szállodába. A délutáni strandolás utáni zuhanyzáskor vették észre, hogy nincs meleg víz. Jelezték a recepción, ahol azt a választ kapták, hogy dolgoznak a hiba elhárításán, néhány óra múlva lesz meleg víz. Este és másnap délelőtt sem volt meleg víz. Nem volt kellemes izzadtan lefeküdniük, hiszen hideg vízben nem lehet normálisan tisztálkodni.

Ismét jelezték a recepción, hogy nincs meleg víz, mire csak annyit reagáltak, hogy ki van írva az ajtóra. Ezen az szerepelt, hogy csütörtökre lesz meleg víz. Előadja, hogy félretájékoztatta a szálloda a vendégeket, mivel az egyik internetes bejegyzés szerint két hete nincs meleg víz. Sérelmezi a Fogyasztó, hogy a szállodának a meleg víz szolgáltatás hiányáról lehetősége lett volna őket a nyaralásuk megkezdése előtt tájékoztatni az általuk ismert bármelyik elérhetőségükön, de sem előtte, sem érkezésükkor nem tájékoztatták őket a problémáról.

A 2013.07.20-án megfogalmazott írásbeli panaszára – mely szerint két napja nincs meleg víz - a szálloda csak 2013.03.24-én válaszolt akként, hogy plusz egy napot eltölthetnek a szállodában kompenzációként és nem kell kifizetniük a hűtő bérleti díját sem. Csakhogy a panasz benyújtása óta a válaszig eltelt időben sem volt meleg víz, vagy ha jött is langyos víz a csapból, akkor az sárgás-barnás volt, amiben nem szívesen fürdik vagy mos fogat az ember.

A 2013.07.26-án kelt újabb panaszos levelükben jelezték a szállodának, hogy családjuk minden tagjának megy a hasa és hány napok óta, mely miatt a meleg víz használata különösen fontos lenne. A Vállalkozás ekkor felajánlotta, hogy ha jövőre is ide jönnek nyaralni, akkor kedvezményt kapnak.

A szálloda felelősségét elhárította és arra hivatkozott, hogy a sárgás-barna víz nem veszélyes. 2013.08.13-án több cikket is olvasott a neten és riportot is látott a tévében, hogy a Hotel Lelle konyháját higiéniai problémák és igazolhatatlan eredetű élelmiszerek miatt bezárták.

Ottlétük alatt kb. 5.000,- Ft-ot költöttek gyógyszerekre és több ezret ásványvízre.

Előadja a Fogyasztó, hogy a megelőző években is ott nyaraltak, de ilyen lenéző-semmibevevő hozzáállást nem tapasztaltak.

A megérdemelt nyaralást-pihenést nagyon várták, ehelyett 150.000,- Ft körüli összegért hideg vízben kellett fürdeniük utána pedig 3 napig sárgás-barna vízben.

A szoba higiénijája sem volt megfelelő, a wc rettenetesen büdös szagot árasztott. Az erkély tele volt pókokkal. Az étteremben csorba tányérok voltak, az evőeszközök piszkosak, ételmaradékosak voltak, az előző nappól maradt ételeket is felszolgálták.

**Az Eljáró Tanács** röviden ismerteti a Vállalkozás hivatkozott válasziratában foglaltakat. A Vállalkozás előadja, hogy a Fogyasztó azon panaszát, mely a szállodának felróható volt, a helyszínen orvosolták és a Fogyasztó aláírásával is igazolta, hogy „további követelése a szálloda felé nincs”. A későbbiekben felvázolt panaszok külső szolgáltató miatt következtek be (a vízművek miatt került homok vezetékrendszerükbe), ill. calici vírus volt a kellemetlenségek okozója, mely nem róható fel a szállodát üzemeltető Vállalkozásnak. Álláspontjuk szerint nincs jogvita alap, ezért nem fogadják el kötelezőként az Eljáró Tanács döntését.

**A Fogyasztó** a válasziratban foglaltakkal kapcsolatban előadja, hogy nem felel meg a valóságnak a szálloda azon állítása, hogy a DRV Zrt. a hibás az elégtelen szolgáltatásért. A szolgáltató ügyfélszolgálatára arról tájékoztatta, hogy az előírt nyomáshatárok közötti vízszolgáltatást biztosították, a meleg víz ingadozását a nyomás csökkenés nem befolyásolja. A Fogyasztó előadja, hogy a hideg víz nyomása megfelelő volt ott tartózkodásuk idején, a meleg víz szolgáltatás hibája miatt a Vállalkozás felelős.

A Fogyasztó sérelmezi, hogy amíg barna üledékes víz folyt a csapból, a Vállalkozás milyen vízben készítette el a leveseket, tésztákat, ételeket, miben mosogatott el vagy takarított a teljes szállodában?

A Fogyasztó előadja továbbá, hogy a Vállalkozás által hivatkozott azon nyilatkozatát, mely szerint további követelése nincs velük szemben még 2013.07.20-án, délben tette, amikor még azt az ígéretet kapta a szállodától, hogy hamarosan megoldják a meleg víz szolgáltatás hibáját. Akkor is jelezte a panaszában a szállodásnak, hogy amennyiben ezt másnapig nem teszik meg, akkor más szállodában biztosítsák számára a kifizetett pihenést-nyaralást.

**A meleg víz szolgáltatás hiánya, az elfogadhatatlan higiéniai viszonyok és az alacsony színvonalú szolgáltatás miatt a Fogyasztó Vállalkozással szembeni kártérítési igénye 6 nap költségének, azaz 104.000,- Ft visszafizetése.** Kész bírósági eljárás keretében érvényesíteni a Vállalkozással szembeni igényét.

**Az Eljáró Tanács** az ülést bezárja.

## Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-4/3833/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak a Calypssystem Kft.-vel (1173 Budapest, 513. utca 10/A.), mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitája keretében a következő ajánlást hozza:

Az Eljáró Tanács azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a Fogyasztó által kifogásolt hibákért a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 306. §-a szerint álljon helyt és a nem megfelelő szolgáltatás miatt fizesse vissza 15 napon belül a befizetett díj 50%-át, azaz 74.340,- Ft-ot.

### Indokolás

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 nyaralást. Az Eljáró Tanács az álláspontja kialakításánál figyelemmel volt arra, hogy a Fogyasztó a helyszínen jelezte a Vállalkozásnak a szolgáltatással kapcsolatos kifogását, azonban a szálloda a szolgáltatást nem állította helyre még napokig, illetve később sem kifogástalanul. Továbbá a Vállalkozás nem adott kellő tájékoztatást a vendégeknek a meleg víz szolgáltatás hiányáról, ill. problémáiról. Az Eljáró Tanács megítélése szerint a nyaralásoknál a szálloda, a szobák, az étterem, a szolgáltatások higiénája, tisztasága alapvető eleme a szállodai szolgáltatásnak. A Fogyasztó által rendelkezésére bocsátott fényképek a Fogyasztó által részletesen kifejtett panaszokat alátámasztják.

*A Ptk. 306. § (1) szerint „Hibás teljesítés esetén a jogosult a) elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget; b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől.*

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

Kmf.

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