

**Jegyzőkönyv**  
**PMBT-3/9263/2013. számú ügy**

**Készült:** 2013. november 29-én 13 órakor a fent jelölt számú ügyben eljáró tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. szám alatti tárgyalójában.

**Jelen vannak:**

- Dr. Vándor András – egyedül eljáró testületi tag
- [Fogyasztó neve] – fogyasztó
- Végh Andor János szolgáltatási osztályvezető – Gránit Zrt. vállalkozás képviselőjében
- Dr. Kocsmáros Krisztián ügyvéd – Gránit Zrt. vállalkozás képviselőjében

**Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja.** Megjelentek a személyazonosságukat igazolják, vállalkozás jogi képviselője csatolja a képviseletre jogosító meghatalmazását. Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy a fogyasztó, illetve vállalkozás képviselője a meghallgatáson megjelentek. Az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogás nem merült fel.

Az Eljáró Tanács kérdésére fogyasztó kijelenti, hogy vállalkozás válasziratát korábban már megkapta.

Ezek után az Eljáró Tanács röviden ismerteti az iratokat. A fogyasztói panasz szerint fogyasztó idős, nyugdíjas, aki rendszeres vendége a vállalkozás által üzemeltetett zalakarosi gyógyfürdőnek. A fürdőben különböző kezeléseken vesz részt. A fürdő átépítése 2011-re készült el, melynek következtében az öltözők távolabb kerültek a terápiás részlegtől. Időközben a belépési rendet is megváltoztatták, a 9 órás kezelésre érkezőket 8 óra 30 perckor engedték belépni a kapun, 8 óra 45 perckor az öltözőkbe és 8 óra 55 perckor a kezelők felé. Mivel fogyasztó idős, nehezen mozog, így kevés az ideje a kezelőbe történő megérkezésre, kapkodnia kell, több esetben elkésett a kezdésről. Fogyasztó emiatt többször panasszal élt. A levelezés eredményeként vállalkozás vállalta a beléptetési rend fogyasztó számára kedvező megváltoztatását. Ennek ellenére a 2013-as évben már ismét a fentebb ismertett beléptetési rend fogadta fogyasztót, melyen vállalkozás nem kíván változtatni.

Vállalkozás válasziratában előadta, hogy az első kezelések reggel 9 órakor kezdődnek. Azon vendégeket, akiknek ezen kezelésre van időpontjuk, 8 óra 45 perckor beengedik az öltözőbe, és innen mehetnek a kezelésre. A fogyasztó korábbi panaszára tekintettel 2012-ben módosították a belépési rendet és biztosították a 8 óra 30 perces belépést az öltözőkbe. Ez azonban problémákat okozott, egyes vendégek a kezelés megkezdése előtt már nyugágyakat foglaltak, illetve fürödtek. Ezt követően vállalkozás visszaállította a korábbi belépési rendet. Vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett.

**Fogyasztó** személyesen előadja, hogy vállalkozás egy évvel korábban már vállalta, hogy előbb lehessen bemenni, mire azonban fogyasztó a fürdőbe ment, már visszaállították a korábbi előnytelen beléptetést. Csak a 9 órás kezelésre érkezőket kellene valamivel előbb beengedni.

**Vállalkozás** képviselője előadja, hogy 9 óra előtt csak az mehet be, akinek 9 órára kezelőjegye van. A fogyasztó kérésének megfelelően módosított beléptetési rendszer azt eredményezte, hogy egyes

vendégek törülközőkkel lefoglaltak eszközöket, illetve 9 óra előtt igénybe vették a medencét, amikor még úszómester nem tartózkodott a medence mellett. Fontos, hogy 9 órától egész nap vannak kezelések. Minden nap 22 kezelési időpont van, 15 perces kezelésekről beszélünk, így fogyasztó választhatna olyan időpontot, melyet komfortosabb módon elér.

**Fogyasztó** előadja, hogy mindig olyan időpontban utazik a fürdőbe, amikor a városban sakk rendezvény van, így délelőtt jár a fürdőbe kezelésre, délután pedig sakkozni. Fontos tehát, hogy valamennyi kezelése beleférjen a délelőtti. A kezelés négy részből áll, azaz 3 külön kezelés, valamint a gyógyfürdőzés. A későbbi kezdés esetében túl zsúfolt lenne a program.

**Vállalkozás** képviselője előadja, hogy 35-40 vendég megy a 9 órás kezelésre, így nem tudnak egyedi elbírálást biztosítani. Amíg nincs jelen a fürdő személyzete, azaz 9 órás nyitáig, nem tudnak felelősséget vállalni a vendégek biztonságáért. A fogyasztói panaszt követően mozgássérült, mankós vendéggel külön lemérték, hogy a jelenlegi beléptetési rend szerinti idő elégséges-e. Tekintettel arra is, hogy a fürdő akadálymentesített, a 15 perc elegendő volt. A mozgássérült vendégnek a belépéstől az öltözőig, majd az átöltözésre, és a kezelőhelyiség elérésére összesen 14 percre volt szüksége.

**Fogyasztó** kifogásolja továbbá, hogy írásbeli panaszára nem minden esetben kapott választ 30 napon belül.

Felek egyebet előadni nem kívánnak, jegyzőkönyv lezárva 13 óra 56 perckor.

### Ajánlás

**A Pest Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a PMBT-3/9263/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] Fogyasztónak a Gránit Zrt. (8749 Zalakaros, Thermál utca 4.) mint Vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében az alábbi ajánlást teszi.**

**Felhívja vállalkozást, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül vizsgálja felül a fürdő reggeli beléptetési rendjét. Amennyiben a vizsgálat eredményeképpen megállapítható, hogy a 8 óra 45 perckor történő beléptetés a vendégek egy része számára megnehezíti a 9 órás kezeléseik elérését, úgy a beléptetési rendet megfelelő módon korrigálja.**

### Indokolás

A Békéltető Testület a rendelkezésre álló iratok és a felek személyes előadása alapján az alábbiakat állapította meg.

Vállalkozás alappal hivatkozott arra, hogy a gyógyfürdő reggeli nyitása során nem elfogadható, miszerint egyes vendégek a reggel 9 órás kezelésre történő korábbi belépéssel visszaélve, már a nyitási időpontot megelőzően igénybe veszik a fürdőmedencét. Vállalkozás megalapozottan alkalmazhat olyan beléptetési rendet, melynek során a fürdőmedencéket a fürdővendégek csak és kizárólag olyan időponttól használhatják, amikortól a gyógyfürdő úszómesterei már jelen vannak, felügyelik a rendeltetésszerű használatát.

Megalapozottan hivatkozott ugyanakkor fogyasztó arra, hogy a reggeli beléptetési rend során olyan rendszert kell kialakítani, melynek során valamennyi vendég, azonos feltételekkel, kényelmesen igénybe veheti a reggel 9 órás kezelést. Amennyiben ugyanis a reggel 9 órás kezelést egyes lassabban mozgó, idősebb vendégek csak jelentős kapkodással, késedelmesen tudnak igénybe venni a létesítmények távolsága és a beléptetési időpontok miatt, ugyan ezen fogyasztói

csoportot vállalkozás beléptetési rendje hátrányosan megkülönbözteti. Nem tartotta elfogadhatónak a Békéltető Testület vállalkozás azon javaslatát, hogy az adott fogyasztói csoport későbbi kezelési időpontra jelentkezzen, hiszen valamennyi fogyasztó azonos díjat fizet az igénybe vett szolgáltatásért, és alappal várja el, hogy hátrányos megkülönböztetés nélkül vehessék igénybe a szolgáltatásokat, így a reggeli első kezelést is.

Összességében tehát megalapozott volt a fogyasztó panasza, vállalkozás kötelezettsége olyan reggeli beléptetési rend kialakítása, melynek során biztosítani tudja, hogy a fürdőmedencéket csak a nyitás időpontjától, az úszómesterek jelenlétében vehessék igénybe a vendégek, egyúttal pedig az idősebb, beteg, lassabb mozgású vendégek is kényelmesen átöltözhetnek és elérhessék a reggeli első kezelést.

Előremutató volt vállalkozás azon kísérlete, hogy mozgássérült vendég segítségével lemérte az öltözőbe való eljutáshoz, átöltözéshez, majd a kezelőhelyiség eléréséhez szükséges időt, ugyanakkor egy darab mérésből nem lehet messzemenő következtetést levonni, különös figyelemmel arra, hogy az adott mérés során is éppen csak sikerült belül maradni a rendelkezésre álló időkereten. A Békéltető Testület szükségesnek tartja tehát a reggeli beléptetési rend további felülvizsgálatát, ennek eredményeképpen pedig – szükség szerint – a beléptetési rend olyan módosítását, mely lehetővé teszi valamennyi vendég számára a reggeli első kezelés kényelmes elérését, és egyúttal megakadályozza a fürdőmedencék használatával kapcsolatos visszaélések lehetőségét is.

Felhívja továbbá a Békéltető Testület vállalkozás figyelmét, hogy az írásbeli fogyasztó panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6) bekezdése szerint:

*„Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.”*

**A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.**

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

**A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi törvény CLV. 34. § (2) bekezdése értelmében a tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs.**

Kmf.

Dr. Vándor András  
egyedül eljáró testületi tag