



SOMOGY VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Ügyfelek:

1. Kérelmező ügyfél:

Lakcíme:

2. Ellenérdekű ügyfél: Itaka Hungary Utazási Iroda Kft.

székhelye: 1093 Budapest, Közraktár u. 32.

Adószáma: 27825095-2-43

Iktatószám: SO/FOGY/00055-12/2025

Ügyintéző:

Telefonszám:

Tárgy: Kötelezés továbbá figyelmeztetés és jogsértő magatartás folytatásának megtiltása

HATÁROZAT

Az Itaka Hungary Utazási Iroda KFT.-t (székhely: 1093 Budapest, Közraktár u. 32., adószáma: 27825095-2-43) figyelmeztetés szankcióban részesítem a panaszkezelésre és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt.

Kötelezem arra, hogy

a társaság panasztételi fórumként a hatályos jogszabályban meghatározott, hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervként a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeit tüntesse fel az ÁSZF-ében.

Valamint kötelezem arra, hogy a továbbiakban

- a fogyasztók írásbeli panaszát minden esetben 30 napon belül írásban érdemben válaszolja meg, és igazolható módon intézkedjen annak közlése iránt,
- a fogyasztói panasz elutasítása esetén írásban adjon tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás terjedjen ki arra is, hogy a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot,
- a fogyasztók felé ne alkalmazzanak megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot a fogyasztó jogai tekintetében a fogyasztóvédelmi hatáskörrel nem rendelkező szerv feltüntetésével a hatályos ÁSZF-ben.

Ezen kötelezettségeinek a Vállalkozás a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a vállalkozást arra, hogy a megtett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül értesítse.

Felhívom a vállalkozás figyelmét a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartására, valamint arra, hogy az ismételt jogsértés elkövetése súlyosabb szankciót vonhat maga után.

Egyéb fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértését nem állapítottam meg.

INDOKOLÁS

A Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályára 2025. január 8-án érkezett – majd 2025. január 14-én kiegészített – Kérelmező ügyfél személyesen benyújtott kérelme, amelyben a következőket adta elő:

A rendelkezésemre álló bizonyítékok alapján az alábbi jogszabályi rendelkezések megtartását vizsgáltam és az alábbi tényállást állapítottam meg:

Panaszkezelés:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A (6) bekezdés alapján 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 igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A (8) bekezdés értelmében a panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

A kérelmező ügyfél az alábbi időpontokban tette meg írásbeli panaszbejelentéseit/kérdéseit elektronikus levelezés útján:

Panaszbejelentés/kérdés feltevés ideje	ellenérdekű fél válaszána ideje	Válaszadási idő	Tájékoztatás a panasz fórumokról
2024.11.13. (tájékoztatás kérés)	2024.11.15.	2 nap	nem szükséges
2024.11.18. (panasz)	2024.11.28.	10 nap	-
2024.11.24. (tájékoztatás kérés)	2024.11.28.	4 nap	nem szükséges
2024.12.02. (panasz)	-	-	-
2024.12.12. (panasz)	-	-	-

A Kérelmező fél 2024.11.13-án küldött elektronikus levelében többek között kérdéseket intézett az ellenérdekű ügyfél felé azzal kapcsolatban, hogy mi alapján határozták meg a devizaárfolyamot. A levél nem minősül panaszbejelentésnek. 2024. 11. 15-én az utazási iroda vezetője az alábbi választ adta: „Az árfolyam a pénzügyi vezető által kerül meghatározásra.”

2024. 11. 18-án küldött elektronikus panaszbejelentésében a kérelmező előadta, hogy kérdésére nem kapott választ, nevezetesen arra, hogy az irányadó devizaárfolyamot mi alapján határozza meg az Itaka Hungary Kft. Valamint megkérdezte azt is, hogy a meghatározott irányadó devizaárfolyam milyen mértékű csökkenése esetén látnak lehetőséget a kifizetett teljes díj csökkenésére. Továbbá arról tájékoztatta az irodavezetőt, hogy a korrekt válasz érdekében megkeresi a Kft. ügyvezetőjét.

2024. 11. 24-én keltezett elektronikus levelet a kérelmező ügyfél Vytutas Kaikarisnak a Kft. ügyvezetőjének címezte. A levél nem minősül panaszbejelentésnek. Ismét tájékoztatást kér arról, hogy a devizaárfolyamot mi alapján határozzák meg, továbbá, hogy milyen ellenőrzési lehetősége van a devizaárfolyam változására, ha nem közlik, hogy melyik pénzügyi eladási devizaárfolyamát veszik figyelembe.

2024. 11. 28-án a válaszlevélen az irodavezető aláírása szerepel, amelyet a jogszabály által biztosított válaszadási határidőn belül küldtek meg a kérelmezőnek. Ez a levél egyben válasznak minősül a bejelentő által 2024. 11. 18-án írt panaszbejelentésre is. A panaszbejelentésnek az ellenérdekű ügyfél nem adott helyt, mert azt a választ adta, hogy árcsökkenésről nem lehet szó, mivel a kérelmező foglaláskor elfogadta az árat. Azonban nem tájékoztatta a fogyasztót arról, hogy panaszával, annak jellege szerint mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti megadva ezek elérhetőségét is, valamint arról, hogy a vállalkozás tett-e alávetési nyilatkozatot.

2024. 12. 02-án az ügyvezetőnek címzett panaszbejelentésében kifogásolja a kérelmező, hogy továbbra sem kapott választ arra, hogy az ÁSZF-ben rögzített irányadó árfolyamot melyik pénzügyi eladási devizaárfolyamához kötik.

2024. 12. 12-én az irodavezetőhöz címzett levél szintén panaszbejelentésnek minősül, mert azt kifogásolja a kérelmező ügyfél, hogy a több alkalommal feltett kérdésére még mindig nem kapott választ. Továbbá kéri az irodavezetőt, hogy közölje azt, hogy panaszával hová tud fordulni, mivel az ÁSZF-ben megnevezett NFM 2018-ban megszűnt.

A fentiekben említett utolsó két levél megválaszolását az Ellenérdekű ügyfél igazolni nem tudta. A nyilatkozata azon részét nem tudom elfogadni, amelyben előadta, hogy azért nem adott választ a kérelmező ügyfél panaszbejelentéseire, mert a kérelmező ugyanilyen tartalmú levelét a 2024. 11. 15-én keltezett válaszelevelükben már megválaszolták. A fentiekben részletezett bejelentői levelek eltérő tartalommal íródtak, a 2024. 12. 02-án keltezett levél címzettje nem az irodavezető, hanem az ügyvezető volt. A 2024. 12. 12-én keltezett levelében a kérelmező ügyfél újabb kérdést is feltesz, azzal kapcsolatban, hogy hová fordulhat panaszával.

Összegzésül megállapítható, hogy a fent említett két panaszbejelentésnek minősülő levélre a vállalkozás nem válaszolt, a panaszt elutasító levelében nem adott tájékoztatást arról, hogy panaszával annak jellege szerint hová fordulhat a kérelmező ügyfél. Továbbá a tájékoztatás nem terjedt ki arra, hogy a vállalkozás tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

A fentiek alapján a panaszkezelés tekintetében jogsértés állapítható meg.

Tájékoztatás jogszerűsége a panaszkezelési eljárásokról:

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés i) pontja szerint megítélendő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy

megtéve a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.

Az Fttv. 4. § (1) bekezdése alapján a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve termék nyelvi, kulturális és szociális – különösen családi kapcsolatokkal összefüggő – vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rend.) 17.§. (3) bekezdés g) pontja szerint az utazási csomagra vonatkozó szerződés, illetve a szerződés visszaigazolása magában foglalja a megállapodás teljes tartalmát, különösen a 14. § (2) bekezdés a)–h) pontjaira kiterjedő tájékoztatást, valamint az alábbiakat: tájékoztatást a rendelkezésre álló panaszkezelési vagy vitarendezési eljárásokról.

A 2024. december 31-ig hatályos fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 02.) Korm. rendelet 3. § (4) bekezdés t) pontja szerint a Kormány az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 34. §-ában foglaltak tekintetében fogyasztóvédelmi hatósággént a kormányhivatalt jelöli ki.

A 2025. január 1-től hatályos fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 3. § (10) bekezdés 30. pontja szerint a Kormány az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 34. §-ában foglaltak tekintetében fogyasztóvédelmi hatósággént a kormányhivatalt jelöli ki.

Az ellenérdekű ügyfél adatszolgáltatásában előadta, hogy az egyedi Utazási Szerződés elengedhetetlen része az ÁSZF, amely 4.3. Az Utazó rendelkezésére álló panaszkezelési vagy vitarendezési eljárások pontjában az alábbiak olvashatók:

„A panaszügyintézés helye a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ alapján az Utazásszervező székhelye. Ha a panasz rendezését az Utazásszervező megkísérelte, de az nem járt eredménnyel, akkor az Utazó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél. Fogyasztói jogvita esetén az Utazásszervező tájékoztatja az Utazót a békéltető testület székhelyéről, telefonos elérhetőségéről, internetes elérhetőségéről és levelezési címéről. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium.”

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (rövidítve: NFH) 2016. december 31-ig a fogyasztóvédelem területén működő állami szerv volt Magyarországon. Jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium volt. Adatszolgáltatásában a vállalkozás erre a tényre hivatkozott, azonban az ÁSZF-ben nem a szerződéskötés idején hatályos, a vármegyei Kormányhivatalok osztályaiként működő Nemzetgazdasági Minisztérium szakmai irányítása mellett működő fogyasztóvédelmi szervet jelölte meg panasztételi lehetőségként. A fogyasztó kérelmére indult eljárásban – a fogyasztó eltérő rendelkezésének hiányában – főszabályként az a kormányhivatal jár el, amelynek illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található.

A fentiek szerint a vállalkozás megtevesztő tájékoztatást adott az ÁSZF-jében a fogyasztóvédelmi hatóság megnevezéséről.

A fentiek alapján a panaszkezelési eljárásokról adott tájékoztatás tekintetében jogsértés állapítható meg.

Tájékoztatás a fizetendő díjról, megfizetésének feltételeiről, rendjéről és módjáról, valamint a díj módosításának lehetőségéről, illetve a számítási módjáról:

A Korm. rend. 14. §. (2) bekezdés c) és d) pontjai szerint az utazásszervező, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásszervező mellett az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt az (1) bekezdésben foglaltakon túl – ha az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatás jellegéből adódóan szükséges – köteles tájékoztatást nyújtani az utazónak a következőkről: az utazási csomag teljes díja adókkal együtt, és minden további díj, illeték és egyéb költség, illetve ha ezek a költségek észszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell viselnie, a fizetési feltételek, ideértve azt az összeget vagy a díj százalékban megadott azon részét, amelyet előlegként kell befizetni, valamint a fennmaradó díj rendezésének ütemezését, illetve az utazó által fizetendő vagy biztosítandó pénzügyi biztosíték.

A Korm. rend. 18. § (1) bekezdés a), b) és c) pontjai szerint az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését követően az utazó által fizetendő teljes részvételi díj egyoldalúan nem emelhető, kivéve, ha a szerződés az utazásszervező e jogát kifejezetten fenntartja, valamint rendelkezik a (4) bekezdés szerinti díjengedményről és tartalmazza a díjmódosítás kiszámításának módját. A díj emelésére kizárólag a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei, az utazási szerződésben vállalt részzolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőkölési díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt kerülhet sor.

A Korm. rend. 18. § (3) bekezdése szerint a díj emelésére – annak mértékétől függetlenül – kizárólag akkor kerülhet sor, ha az utazásszervező erről legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utazót. A díjemelésről az utazásszervező tartós adathordozón, a díjemelés indoklásával, illetve a számítások feltüntetésével világos és közérthető módon tájékoztatja az utazót.

A kérelmező ügyfél és az ellenérdekű ügyfél mellékelte adatszolgáltatásához a 1232260 szerződésszámú Utazási szerződés másolati példányát, amely feltünteti az utazási szolgáltatásokat, tartalmazza a Korm. rend.-ben előírt utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján meghatározott fizetendő teljes díjat forintban. Ez a díj tartalmazza az utazási csomag, illetve szolgáltatások teljes árát.

Az utazási szolgáltatás díjának megfizetésére vonatkozóan pontosan meghatározták a szerződésben a fizetési feltételeket, rendjét és módját. Így a foglalási díj befizetésének határideje: 2024. 11. 14., az előleg befizetésének időpontja 2025. 01. 10., és a hátralék befizetésének időpontja: 2025. 08. 05. dátumokkal kerültek meghatározásra.

Díj módosításának lehetőségét az ÁSZF. a Korm. rend.-ben előírtaknak megfelelően szabályozza.

A fenti szerződés és az ÁSZF. részletesen szabályozza az utazási szolgáltatásokat és azok díjának meghatározását, a fizetési módokat és a díjak esetleges módosítását, biztosítva ezzel a fogyasztók védelmét és az átlátható szerződéses viszonyokat.

Az ellenérdekű ügyfél adatszolgáltatásában előadta, hogy irányadó devizaárfolyamként tüntette fel az ÁSZF-ben a 420 Ft-os euro árfolyamot. Továbbá azt, hogy a számlavezető bankjuk a K & H Bank deviza eladási árfolyamát értik az irányadó devizaárfolyam alatt. A Korm. rend. 6. §. (1) bekezdésének c) pontjában irányadó devizaárfolyam szerepel, így nem kifogásolható az ÁSZF-ben irányadó devizaárfolyamként megjelölt 420 Ft-os euro árfolyam. 2024. 11. 11-én az érintett bank euro eladási

árfolyama 422.18 Ft volt, amely magasabb, mint amennyit az ellenérdekű fél az ÁSZF-ben irányadó devizaárfolyamként megjelölt. Adatszolgáltatásában a vállalkozás előadta, hogy árfolyam garanciát biztosítottak, mely szerint a szerződéses összeg egy esetleges árfolyam emelkedésből adódó áremelés esetén sem változik.

A konkrét árfolyam, például a 420 Ft-os euró árfolyam, a szerződésben vagy ÁSZF-ben feltüntetett referencia lehet, azonban nem kötelező, hogy a bank nevét is rögzítsék. A Korm. rend. nem írja elő, a számlavezető bank feltüntetésének kötelezettségét a szerződésben illetve az ÁSZF-ben.

A fentiek alapján a fizetendő díjról, megfizetésének feltételeiről, rendjéről és módjáról, valamint a díj módosításának lehetőségéről, illetve a számítási módjáról adott tájékoztatás tekintetében jogsértés nem állapítható meg.

A Vállalkozás a fenti magatartásával az alábbi, megjelölt jogszabályi rendelkezéseket sértette meg:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (2) bekezdése szerint a fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A (6) bekezdés alapján 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 igazolható módon megválaszolni** és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A (8) bekezdés értelmében a panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy **panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávétési nyilatkozatot.**

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés i) pontja szerint **megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas: a fogyasztó jogai, illetve a fogyasztót az ügylet folytán esetlegesen terhelő hátrányos jogkövetkezmények kockázata.**

Kaposvár, elektronikus aláírás szerint

dr. Neszményi Zsolt
főispán nevében és megbízásából:

dr. Krizsán Anett
osztályvezető

Kapják:

- 1) Itaka Hungary Utazási Iroda Kft. (cégkapun keresztül)
- 2) Kérelmező ügyfél (TV)

Véglegessé válást követően értesül:

- 3) Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság, Budapest
- 4) Somogy Vármegyei Főügyészség, Kaposvár
- 5) Irattár