



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865

Ügyszám: VJ/34/2019.

Iktatószám: VJ/34-61/2019.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. K. G. ügyvéd és dr. M. P. ügyvéd által képviselt¹ **IBUSZ Utazási Irodák Kft. (1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3.)** eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács – jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül – kötelezi az IBUSZ Utazási Irodák Kft.-t (a továbbiakban: IBUSZ) az általa tett következő vállalások teljesítésére:

A) *Az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő két évben is fenntartja azon, 2019. december 6-án megkezdett gyakorlatát, hogy nemcsak a szerződéseiben, de az összes kereskedelmi gyakorlatában (így reklámjaiban, valamint a honlapi kalkulációiban is) az általa szervezett valamennyi utazási csomag teljes díját egy összegben határozza meg és kommunikálja. A teljes díj alatt a kereskedelmi gyakorlatokban is azon összeg értendő, amelynek megfizetése ahhoz szükséges, hogy a fogyasztó az adott utazáson, a hirdetésben megjelölt feltételekkel részt tudjon venni.*

Az IBUSZ vállalja, hogy a fenti időszakban azt a gyakorlatot is fenntartja, hogy a kereskedelmi gyakorlatában a teljes díjon felül külön – jól érthetően és észlelhetően – feltünteti a további, opcionálisan fizetendő díjakat, illetve a felmerülő egyéb, harmadik fél felé teljesítendő fizetési kötelezettségeket (pl. a kötelezően megfizetendő idegenforgalmi adót és a hajós utazások során elvárt juttatásokat).

B) *Az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő két évben is fenntartja azon gyakorlatát, hogy csak olyan utazási csomag értékesítését, közvetítését vállalja, ahol a partner, a szervező vállalkozás is az A) pont szerint határozza meg és kommunikálja a díjakat.*

C) *Az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül megkezdji, majd két évig fenntartja azt a gyakorlatot, hogy egyértelműen, egységes (szerződésszerű) megnevezéssel kommunikálja tájékoztató anyagaiban (különösen pedig online kalkulációs felületén) az útlemondási biztosítási díjat, valamint bármely újonnan felmerülő költségtétel szükségességét vagy választhatóságát, továbbá ezeket nem használja sem kalkulációban, sem megrendelés esetén automatikusan kiválasztottként, hanem a fogyasztó számára aktív, tájékozott választási lehetőséget biztosít.*

¹ Az eljárás alá vont képviselői a versenyfelügyeleti eljárásban tartott tárgyaláson (VJ/34-58/2019. számú jegyzőkönyv) úgy nyilatkoztak, hogy a többes képviselet ellenére csak dr. K. G. ügyvéd címére kérik az iratok megküldését a versenyfelügyeleti eljárásban.

A fentiek keretében az IBUSZ azt is vállalja, hogy

- a www.ibusz.hu honlapon és az online kalkulációs felületen, valamint tájékoztató anyagaiban, általános szerződési feltételekben egységes megnevezéssel kommunikálja az útlemondási biztosítás díját,
- a www.ibusz.hu honlapon és online kalkulációs felületen tájékoztató szöveg kerül megjelenítésre, miszerint „többszemélyes szobába minimális létszám alatti foglalás online módon nem lehetséges, annak lehetőségéről és összegéről kérjük tájékozódjon ügyintézőnkénél.”

D) Az IBUSZ vállalja, hogy a www.ibusz.hu honlapon, valamint a Facebook oldalán edukációs kampányt valósít meg, amely kampány keretében - közérthetően, objektíven - tájékoztatja a fogyasztókat az iparági gyakorlatról, illetve a Magyar Utazási Irodák Szövetsége által szakmai szempontból javasolt - egyben a jogsértő kereskedelmi gyakorlatok megelőzését biztosító, a fogyasztói ügyleti döntést segítő - követendő gyakorlatról, a kötelezően fizetendő és az egyéb költségekről, díjtételekről, a különös figyelmet kívánó (pl. változó, esetlegesen automatikusan bejelölt) tényezőkről. Az IBUSZ a kampány során és ezt követően is a teljes árazást a „Tokkal vonóval” szlogenrel és piktogrammal jeleníti meg.

(i) Az edukációs kampány keretében az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő 30 napon belül

- a www.ibusz.hu aloldalaként egy olyan online felületet hoz létre és tesz legalább egy évig elérhetővé, ahol
 - o a fogyasztók és a többi utazási iroda tájékozódhatnak az utazási csomagok árazásával kapcsolatos információkról, illetve a jogszerű gyakorlatokról,
 - o arról is tájékoztatást ad, hogy az aloldal létrehozására és egyéb edukációs jellegű vállalkozásokra a Gazdasági Versenyhivatal eljárása miatt került sor és hogy hol érhető el a jelen határozat (a www.gvh.hu honlapon található link megjelenítése).
- megkezdje egy olyan (közérthető, objektív) tájékoztató közzétételét a www.ibusz.hu nyitóoldalán (és legalább négy héten keresztül fenntartja azt),
 - o amely bemutatja a teljes ár bevezetésének, illetve kommunikációjának a szükségességét és
 - o amelyet az első közzétételt követő egy éven belül további három alkalommal, szintén négy-négy hétre ismét közzétesz (lehetőség szerint az év eleji előfoglalási időszakban, valamint nyáron és az őszi előfoglalási időszakban).

(ii) Az edukációs kampány keretében az IBUSZ vállalja továbbá, hogy 2021. március 31-ig

- Facebook oldalán - négy héten keresztül elérhető módon - megjelenít egy, az IBUSZ utasai és ügyintézői bevonásával készített videós riportot,
- a www.turizmus.com és a www.turizmusonline.hu weboldalon, valamint a magyar állami hírügynökség weboldalán (www.mti.hu) szakmai cikket jelentet meg a teljes árazással kapcsolatosan.

(iii) Az edukációs kampány keretében az IBUSZ vállalja továbbá, hogy a www.ibusz.hu weboldalon 2021. január 31. és 2021. március 31. között bemutató anyagot tesz közzé „Hogyan foglaljon lépésről-lépésre” címmel.

(iv) A szélesebb fogyasztói kör elérése érdekében az IBUSZ vállalja, hogy

- a honlapján megjelenítendő, fentiek szerinti tartalmakra (aloldal, nyitóoldali tájékoztató,

bemutató anyag) a megjelenést követően Facebook oldalán legalább három, egymást követő héten közzétett posztban is felhívja a fogyasztók figyelmét,

- a Facebook oldalán megjelenítendő videós riportra a megjelenést követően honlapján is felhívja a fogyasztók figyelmét.

E) Az IBUSZ vállalja, hogy 2021. április 30-ig (online módon vagy személyes megjelenéssel) egy-egy értékesítési tréninget tart a saját hálózatában dolgozó, értékesítéssel foglalkozó munkavállalói, valamint szerződéses partnerei (viszonteladói) számára, amely tréningek keretében külön témaként előadást tart a teljes ár alkalmazásának szükségességéről, a kommunikációs elvárásokról, továbbá arról is tájékoztatást ad, hogy a tréningre a Gazdasági Versenyhivatal eljárása miatt került sor és hogy hol érhető el a jelen határozat (a www.gvh.hu honlapon található link közlésével).

F) Az IBUSZ vállalja, hogy a jelen határozat átvételét követő 60 napon belül – fogyasztóvédelmi jellegű, elsősorban a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseinek való megfelelést biztosító – megfeleléségi programot dolgoz ki, amelyet minimum két évig fenntart és működtet.

A megfeleléségi program keretében az IBUSZ vállalja, hogy

- a vezetői elköteleződést is rögzítő belső eljárásrendet léptet életbe,
- kollégáit időszakosan, visszatérően (különösen az esetleges jogszabályi változásokra tekintettel) képi, kontrollálja, háttéranyagokkal segíti,
- egyes kereskedelmi gyakorlatait, reklámjait és egyéb tájékoztató anyagait előzetesen ellenőrzi ezen eljárásrendnek megfelelően,
- a fogyasztói jelzéseket (a panaszkezelésre, ügyfélszolgálatra érkezettekén túl a közösségi médiában hozzá érkezőket is) legalább negyedévente összegzi, és amennyiben egy adott időszakban több, azonos témához tartozó panasszal, piaci jelzéssel találkozunk, abban a témában a közösségi médiában és honlapján is információt, edukációs jellegű tájékoztatásokat, posztokat tesz közzé, illetve szükség szerint egyéb intézkedéseket eszközöl,
- szabályzatot készít, amely tartalmazza
 - o az utazási csomagok árazásának eljárásrendjét, kialakítását,
 - o a munkavállalók képzésének módját,
 - o az utazási csomagok hirdetésének módjait,
 - o a marketing megjelenések összeállításának rendjét,
 - o a fogyasztói panaszok kezelésének és elemzésének rendjét,
 - o a szabályzatban előírt feladatok időbeliségét és személyi felelőseinek megnevezését.

G) Az IBUSZ vállalja, hogy a fentiek teljesítését hitelesen és részletesen dokumentáltan, a határidők ellenőrzését is biztosító módon önkéntesen igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé a jelen határozat átvételét követő két év elteltét követő 30 napon belül. Az IBUSZ vállalja, hogy az igazolás körében minimálisan a következőket nyújtja be:

- a kötelezettségvállalás A) és C) pontja szerinti vállalat kapcsán az IBUSZ légi személyszállítással szervezett utazásokra vonatkozó áraival kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatának bizonyítékait (katalógusokat, kirakati plakátokat, Facebook posztokat, valamint honlapi mentéseket - legalább három eltérő időpontra és minimálisan öt-öt utazási csomagra nézve),

- a kötelezettségvállalás B) pontja szerinti vállalás kapcsán a partnereknek szóló (formalizált és egyedi) tájékoztatást,
- a kötelezettségvállalás D) pontja szerinti vállalás kapcsán az összes edukációs tartalmat, valamint ezen tartalmak megjelenéséről (kezdeti, időközbeni és záró időpontokban) rögzített képernyőmentéseket,
- a kötelezettségvállalás E) pontja szerinti vállalás kapcsán a tréningek tartalmát (a prezentációkat), a tréningek időpontját és formáját (online vagy személyes) igazoló dokumentumokat, illetve a résztvevők számát igazoló iratot, nyilvántartást,
- a kötelezettségvállalás F) pontja szerinti vállalás kapcsán a szabályzatot és a megfelelőségi program/eljárásrend (egy éves) tényleges működtetését bemutató, igazoló bizonyítékokat.

A határozat ellen a kézhezvételtől számított 30 napon belül közigazgatási per indítható. A keresetlevelet a Gazdasági Versenyhivatalnál kell benyújtani elektronikusan az erre rendszeresített űrlap^[1] használatával, mely a Gazdasági Versenyhivatal honlapján érhető el. A Gazdasági Versenyhivatal a keresetet az ügy irataival együtt továbbítja a közigazgatási perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Fővárosi Törvényszéknek. A törvényszék eljárásában a jogi képviselő kötelező.

INDOKOLÁS

I.

A versenyfelügyeleti eljárás indítása és a vizsgálati szakasz

1. A Gazdasági Versenyhivatal 2019. október 22-én versenyfelügyeleti eljárást indított az IBUSZ ellen, mivel észlelte, hogy 2019. januártól utazási ajánlatait népszerűsítő kereskedelmi kommunikációjában valószínűsíthetően megtévesztő módon tünteti fel a légi személyszállítással szervezett utazásokra vonatkozó árakat, mivel
 - a kereskedelmi kommunikációban kiemelten, hangsúlyosan megjelenített áron felül a szolgáltatást igénybevevőknek további, minden esetben felmerülő költségeket (pl. illetéket, útlemondási biztosítást, foglalási díjat) kell megfizetniük, mely tényekről az IBUSZ apró betűkkel, vagy a vásárlás későbbi fázisában ad tájékoztatást, illetve
 - a kereskedelmi kommunikációból nem tűnik ki egyértelműen, hogy pontosan milyen tételeket tartalmaz a kereskedelmi kommunikációban feltüntetett ár, és pontosan milyen jogcím alapján kerülnek felszámításra az árat növelő további költségek.
2. A fentiekben ismertetett magatartásával az eljárás alá vont valószínűsíthetően megtévesztő tájékoztatást adott a szolgáltatások tényleges áráról, mivel a hirdetésekben megjelenített díjon felül a fogyasztóknak további, kötelezően megfizetendő díjtételekkel is számolniuk kell. Az eljárás alá vont vállalkozás ezen magatartással a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés c) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

^[1] http://www.gvh.hu/data/cms1041089/GVH_gvh_k01_19_01.jar

II.

Az eljárás alá vont

3. Az IBUSZ 1993-ban alakult, a fő tevékenységi köre belföldi- és külföldi utazásszervezés.² A VJ/34-46/2019. számú vizsgálati jelentés 7-11. pontjai tartalmazzák az eljárás alá vont vállalkozáscsoportjának a bemutatását.³ A rendelkezésre álló adatok (és az IBUSZ nyilatkozata⁴) alapján az eljárás alá vont nem minősül a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KKV tv.) értelmében kis- vagy középvállalkozásnak.
4. Az IBUSZ légi személyszállítással szervezett utazásokból származó árbevételét a VJ/34-49/2019. számú előzetes álláspont 6. pontja összegzi a vizsgált időszakra nézve, havi bontásban.⁵

III.

Az érintett piac, illetve szolgáltatások jellemzői

III.1. A szervezett utazások piaci jellemzői

5. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett piac a légi személyszállítással szervezett utazások piaca.
6. Az IBUSZ úgy nyilatkozott, hogy kiutazás esetében a következőket kell megkülönböztetni:
 - saját szervezésű repülő, buszos és egyéni utazással elérhető utak előállítása és értékesítése, amelyek tematikájuk alapján vagy nyaralóprogramok, vagy városlátogató programok,
 - csak külföldi szálláshely értékesítése,
 - viszonteladás (más tour-operatorok árualapjának közvetítőként történő értékesítése).⁶
7. Az IBUSZ előadása szerint az utazási irodák piaca erősen globalizált. Előadta továbbá, hogy álláspontja szerint más irodához képest szerteágazó tevékenységet folytat, illetve más irodák zömében csak egy-egy tevékenységre koncentrálnak és annak a specialistái, ugyanakkor az IBUSZ a biztonságos működés érdekében, illetve a szinergia hatások okán a komplex modell mellett döntött.⁷
8. Az IBUSZ az eljárással érintett légi személyszállítással szervezett utazásokkal kapcsolatban előadta, hogy a hazai turisztikai piacon több mint 1100 utazási iroda működik, ezek mintegy fele foglalkozik utazásszervezéssel, másik része utazásközvetítéssel, illetve sokan mindkét tevékenységet folytatják. Az IBUSZ mindkét területen érdekelt. A piaci szereplők között több mint 50 olyan utazásszervező és -közvetítő működik Magyarországon, amelynek az éves forgalma meghaladta (2018-ban) az egymilliárd forintot.⁸
9. Az IBUSZ előadása szerint a 2010-es évtől alapvetően megváltozott a hazai utaztatási piac. A repülő utazások esetében az irodák legnagyobb versenytársa az olcsó fapados járatok lettek, amelyek alacsony áron kínáltak utazási lehetőségeket. Sok iroda választotta azt a túlélési politikát, hogy utazásait a fapados járatokra programozza, de ebben az esetben az adott légitársaság még szigorúbb fizetési feltételeket, illetve más kondíciókat biztosít. A legtöbb esetben ez drágább jegyárat jelent,

² VJ/34-2/2019. 1. pont

³ VJ/34-2/2019. 1. pont

⁴ VJ/34-16/2019. 1. és 2. pont

⁵ VJ/34-2/2019. 1. számú melléklet

⁶ VJ/34-2/2019. 2. pont

⁷ VJ/34-2/2019. 2. pont

⁸ VJ/34-2/2019. 2. pont

mint az általa nyilvánosan publikált ár, ugyanakkor előnye, hogy az irodáké marad a hely az utolsó pillanatig, ami több lehetőséget ad az utolsó pillanatig a névváltoztatásra is.⁹

10. Az IBUSZ nyilatkozata¹⁰ szerint az utazási irodák egyetlen versenyelőnye a hozzáadott érték, a személyes eladás és a biztonság (anyagi és fizikai) garantálása az utasok felé, azonban jelentős iparági probléma a tevékenység átlag alatti árres-termelő képessége (a fapados járatok és online szállásfoglaló rendszerek mellett csak pár százalékos árréssel lehet utakat előállítani). A másik nagy probléma az átlag feletti munkaerőigény, amely a legnagyobb költségeleme a vállalkozásoknak, illetve az informatikai megoldások folyamatos fejlesztése. Ezen okok miatt az eljárás alá vont szerint az összes ágazat közül a legalacsonyabb eredményességű és nyereségtermelő szektorról van szó (átlagosan 1-2%).¹¹
11. Az IBUSZ előadta továbbá, hogy a növekvő terror- és egyéb kitettség mellett a fapados járatok térnyerésével, illetve a nemzetközi foglalási rendszerek internetes elterjedésével a hazai utazóközönség az egyéni szervezés felé fordult, az irodák egyre nehezebb helyzetbe kerültek.¹²
12. A vizsgálat megkereste¹³ a Magyar Utazási Irodák Szövetségét (a továbbiakban: MUISZ) is. A MUISZ szerint a szervezett utazáshoz – mint utazási formához általában – való hozzáállást befolyásolja az utazó életkora, családi állapota, életstílusa, így szívesen veszik igénybe utazási irodák szolgáltatásait a középkorúak és a náluk idősebb utazók, gyermekes családok, illetve elfoglalt, magas beosztásban dolgozók, akik nem érnek rá arra, hogy saját maguk szervezzék meg az utazásukat.¹⁴
13. A MUISZ előadta, hogy valamennyi szervezett utazási kategóriában megtalálhatóak légi személyszállítási utak, melyek szervezése során az utazási irodák az alábbi módokon biztosítják a helyeket az adott járatokon:
 - menetrend szerinti járatokon egyedi helyfoglalással,
 - menetrend szerinti járatokon „block-seat” szerződéssel,
 - charter járatok bérlésével.¹⁵
14. A szövetség úgy nyilatkozott továbbá, hogy a következők befolyásolják a magyar fogyasztók döntését a légi személyszállítással szervezett utazásokkal kapcsolatban:
 - biztonság,
 - törzsutas programok (elsősorban az üzleti turizmusban van jelentőségük),
 - közvetlen járatok, jó menetrend,
 - fizetési és lemondási kondíciók,
 - árak.¹⁶
15. Bár az eljáró versenytanács szerint nem feltétlenül vethető össze fogyasztói (pl. üzleti döntési) szempontból a szervezett utazások és az összehasonlító oldalak igénybevétele, választása, azonban az esetleges különbségek ellenére az eljáró versenytanács kiemelőnek tartja a szervezett utazásokra nézve is a Gazdasági Versenyhivatal által készített és 2020-ban közzétett, a digitális összehasonlító

⁹ VJ/34-2/2019. 2. pont

¹⁰ VJ/34-2/2019. 2. pont

¹¹ VJ/34-2/2019. 2. pont

¹² VJ/34-2/2019. 2. pont

¹³ VJ/34-26/2019.

¹⁴ VJ/34-32/2019. 2. pont

¹⁵ VJ/34-32/2019.

¹⁶ VJ/34-32/2019. 3. pont

eszközök (a továbbiakban: DÖE) fogyasztói döntésre gyakorolt hatásai feltárására irányuló piacelemzés eredményeit bemutató tanulmány¹⁷ egyes megállapításait is:

- a kutatás alapján az esetek több mint negyedében (26%) utazással kapcsolatban vesznek a fogyasztók igénybe online összehasonlító felületet, az összes DÖE felhasználó 24%-a szokott szállásfoglalással kapcsolatban ilyen oldalt felkeresni, 7%-uk pedig repülőjegy vásárlásakor látogat el összehasonlító felületre,
- a szállás-összehasonlító DÖE oldalak használata inkább alkalmi tevékenység, mint rendszeres, hiszen a leginkább az jellemző, hogy utazást, kikapcsolódást a felhasználók jelentős része évente legfeljebb néhányszor szervez.

III.2. Az utazási csomagok

16. A szervezett utazások terén utazási csomagnak nevezzük azt, amikor a fogyasztó két vagy több különböző típusú utazási szolgáltatás (személyszállítás, szállásnyújtás, autóbérlés vagy bizonyos feltételek mellett bármely más turisztikai szolgáltatás) kombinációját vásárolja meg ugyanazon utazás vagy üdülés részeként. Az utazási csomag állhat az utazásszervező vagy utazási iroda által előre összeállított szolgáltatásokból, de lehet személyre szabott is.¹⁸

17. A fogyasztó által vásárolt utazási termékek, illetve szolgáltatások akkor minősülnek utazási csomagnak, ha a fogyasztó

- kereskedő (pl. utazásszervező, illetve online vagy offline utazási iroda) által vagy segítségével összeállított utazási szolgáltatásokat vásárol egyetlen szerződés alapján, vagy
- különböző szolgáltatókkal kötött szerződéseken alapuló utazási szolgáltatásokat vásárol, és teljesül a következő feltételek egyike:
 - o az utazási szolgáltatásokat egyetlen értékesítési helyen (pl. utazási irodában, telefonon vagy az interneten) vásárolja meg, és a szolgáltatások kiválasztása még azelőtt megtörténik, hogy a fogyasztó és a szolgáltató között fizetési megállapodás, vagyis szerződés jön létre (pl. ha a vásárló szerződéskötés előtt egy internetes oldalon különböző utazási szolgáltatásokat tesz virtuális bevásárlókosarába, illetve választ ki más módon);
 - o a szolgáltatásokat összesítve vagy összárón értékesítik;
 - o a szolgáltatásokat „csomag” vagy más hasonló néven hirdetik vagy értékesítik;
 - o az utazási szolgáltatásokat olyan szerződés megkötése után kombinálják, amely lehetővé teszi a fogyasztónak, hogy különböző típusú utazási szolgáltatások közül válasszon (pl. élményajándék-csomag).¹⁹

18. A fogyasztó által vásárolt utazási termékek, illetve szolgáltatások akkor minősülnek online foglalás-együttesnek, ha a fogyasztó különböző utazási vállalkozásoktól vásárol szolgáltatásokat több foglalásból álló online foglalási folyamat (online foglalás-együttes) során – feltéve, hogy az egyik vállalkozás továbbítja a fogyasztó adatait, e-mail-címét és fizetési adatait a másik vállalkozásnak, és a második szerződés megkötésére az első szerződés létrejöttét követő 24 órán belül sor kerül.²⁰

III.3. Ágazati szabályozás, árfeltüntetéssel kapcsolatos elvárások

19. Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás-együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 72/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a

¹⁷ https://www.gvh.hu/dontesek/agazati_vizsgalatok_piacelemzesek/piacelemzesek/piacelemzes-a-digitalis-osszehasonlito-eszkozok-fogyasztoi-dontesre-gyakorolt-hatasai-feltarasara

¹⁸ https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_hu.htm#shortcut-1

¹⁹ https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_hu.htm#shortcut-1

²⁰ https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_hu.htm#shortcut-1

továbbiakban: Korm. rendelet) 14. §-ának (1) bekezdése értelmében az utazásszervező, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásszervező mellett az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt köteles általános tájékoztatást nyújtani az utazónak a Korm. rendelet 1. vagy 2. mellékletében foglalt tájékoztató formanyomtatványon.

20. A (2) bekezdés c) pontja alapján továbbá 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 az utazási csomag teljes díjáról adókkal együtt, és minden további díjról, illetékről és egyéb költségről, illetve ha ezek a költségek észszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölése szükséges, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell viselnie.
21. A Korm. rendelet 14. §-ának (5) bekezdése értelmében az (1)-(4) bekezdés szerinti tájékoztatást világos, közérthető és kifejezett módon kell közölni. Írásbeli közlés esetén biztosítani kell az olvashatóságot.
22. A Korm. rendelet 16. §-a szerint az utazóval szembeni tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozót terheli.
23. A Korm. rendelet 34. § (2) bekezdése szerint a 4. § (1) bekezdésében és a 14. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el az Fttv.-ben meghatározott szabályok szerint, ha a jogsértés az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében vett fogyasztót érint.
24. A Korm. rendelet az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegyüttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2015. november 25-i 2015/2302/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvet (a továbbiakban: irányelv) ültette át, amely irányelv (26) preambulum bekezdése rögzíti, hogy az utazásszervező weboldalán vagy tájékoztató füzetében szereplő hirdetésekben a szerződéskötést megelőző tájékoztatás részeként megadott - például az utazási szolgáltatások fő jellemzőire vagy árára vonatkozó - legfontosabb információknak jogilag kötelező erejűeknek kell lenniük, kivéve, ha az utazásszervező fenntartja ezen elemek módosításának jogát, és az ilyen változtatásokat világosan, közérthetően és kifejezetten közzétette az utazóval az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését megelőzően. Az irányelv 6. cikkének (2) bekezdése szerint ha az utazásszervező vagy adott esetben az utazásközvetítő a további díjakra, illetékekre vagy egyéb költségekkel kapcsolatos, árakra, díjakra, költségekre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt, az utazó nem köteles megfizetni ezeket a többletköltségeket.
25. Budapest Főváros Kormányhivatalának Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztálya által kiadott Fogyasztói Tájékoztató a következőket rögzíti a szervezett utazási forma kapcsán meghatározott díjakkal kapcsolatban: *„Részvételi díjnak nevezzük azt a díjat, ami az utazási szolgáltatás díját valamennyi részszolgáltatásra kiterjedően összesítve, egy összegben határozza meg. Szolgáltatási díj a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díja. Teljes díj a szolgáltatás díja (részvételi díj), valamint a szolgáltatás díjában benne nem foglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek. Az utazásszervező a szolgáltatás díjában benne nem foglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek összegét jellemzően külön jelöli meg. Ilyen tételek különösen a következők: üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték. A szolgáltatásért mindenestül fizetendő teljes összeget így mindig a teljes díj mutatja.”*²¹

²¹ https://mkeh.gov.hu/kereskedelmi/idegenforgalmi_osztaly/fogyasztói_tajekoztato

26. A vizsgálati jelentés²² 97. pontja az IBUSZ (<https://www.facebook.com/IBUSZ1902> című) Facebook oldalán a légi személyszállítással szervezett utazások árkommunikációja kapcsán közzétett fogyasztói véleményeket mutatja be, amelyekről az eljáró versenytanács összegzőképpen annyit rögzít, hogy a fogyasztók sérelmezik azon, az ajánlatok összehasonlíthatóságát és értékelhetőségét nehezítő gyakorlatot, hogy a hirdetésekben megjelenő árak és a kötelezően fizetendő árak nem azonosak, a hirdető a fizetendő árak összegzését nem végzi el.

III.4. A MUISZ álláspontja, illetve kampánya

27. A MUISZ a légi személyszállítással szervezett utazások árfeltüntetésével kapcsolatban előadta, hogy a diszkont légitársaságok árképzése és feltételei nem egységesek és nem feltétlenül vágnak egybe a hagyományos légitársaságok feltételeivel és az általuk megszokott árképzéssel, ezért az utazásszervezők árfeltüntetésük során rákényszerültek ezen eltérő feltételek valamilyen szintű egységesítésére, harmonizálására.²³

28. Úgy nyilatkozott továbbá a szövetség, hogy korábban, egészen a legutóbbi időkig konszenzus volt az utazásszervezők között abban, hogy a részvételi díjon felül külön jelentették meg a repülőtéri illetéket és egyéb más elemeket is (pl. a transzfert, üdülőhelyi díjat). Ennek a gyakorlatnak az is kiváltója volt, hogy a légitársaságok (különösen a 2001. szeptember 11-i merénylet után) újabb és újabb különböző biztonsági adókat, illetékeket vezettek be a repülőjegyek alapárán felül, amelyeket a mai napig eltérően kezelnek és alkalmaznak. A MUISZ előadta, hogy ezek gyakori változása nehezen volt kezelhető, ezért az utazásszervezők ezeket nem építették be a részvételi díjakba, azokat külön tüntették fel (ahogy a légitársaságok is külön tüntetik fel azokat az utazásszervezők felé), így az utazások részvételi díja összehasonlíthatóvá vált, de kétségtelen, hogy az utasok számára több odafigyelést igényelt a végső, fizetendő ár megállapítása.

29. A MUISZ előadta továbbá, hogy kezdeményezésére és az IBUSZ támogatásával 2019. év végétől kezdődően az utazásszervezők arra törekednek, hogy lehetőség szerint egy összegben tüntessék fel a kötelezően kifizetendő költségeket, és kiadványaikban, illetve a különböző hirdetési felületeiken csak a szabadon választható szolgáltatások árait publikálják külön.²⁴

30. A MUISZ honlapján elérhető tájékoztatás (<https://muisz.com/hu/teljes-arazas/>) értelmében a szövetség „teljes árat alkalmazunk” szlogennel az utazási szakma népszerűsítése, az utazási szakmába vetett bizalom megerősítése érdekében a tagirodái körében kampányt indított a teljes árazás bevezetésére. A tájékoztatás szerint teljes ár feltüntetéséből hosszútávon az utazási irodák és az utasok is profitálhatnak, továbbá a kezdeményezésben részt vevő irodák ajánlatai tartalmazzák:

- a szállás és ellátás teljes (programnak megfelelő) költségét,
- az utazás költségét (illetékekkel és csomagdíjjal),
- a kezelési költséget,
- a külföldi transzferek költségét,
- az idegenvezetők díjazását,
- a foglалás költségét.

31. A tájékoztatás szerint a programhoz bármely MUISZ tagiroda csatlakozhat, aki teljesíti a fenti árazási feltételeket.

²² VJ/34-46/2019.

²³ VJ/34-32/2019.

²⁴ VJ/34-32/2019.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

IV.1. A vizsgált kereskedelmi kommunikáció

32. Az eljárás alá vont által 2019. január 1-jétől a légi személyszállítással szervezett utazások népszerűsítése során alkalmazott kereskedelmi gyakorlat az alábbi kommunikációs eszközökön valósult meg:²⁵
- katalógus,
 - kirakati hirdetés,
 - saját honlap (www.ibusz.hu),
 - Facebook hirdetés,
 - Facebook poszt (<https://www.facebook.com/IBUSZ1902/>),
 - Google AdWords,²⁶
 - Instagram poszt (ilyen megjelenéseket az eljárás alá vont kizárólag a 2019. december 6-át követő időszakra vonatkozóan adott be, és más forrásból sem ismert régebbi Instagram megjelenés tartalma).²⁷
33. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy az IBUSZ fő kommunikációs csatornáját a www.ibusz.hu weboldal és a katalógusok képezik.²⁸ A vizsgálati jelentés²⁹ 6. számú melléklete ismerteti az IBUSZ által a légi személyszállítással szervezett utazások vonatkozásában (2019. január 1-től december 5-ig) közzétett kommunikációs eszközöket és azok megjelenési adatait, illetve költségeit.
34. Az IBUSZ előadása szerint, 2019. december 6-ától a légi személyszállítással szervezett utazásai vonatkozásában új árazási rendszert vezetett be. A vizsgálati jelentés³⁰ 7. számú melléklete ismerteti az új árazással megjelenített kereskedelmi kommunikációs eszközök IBUSZ által megküldött³¹ mintáit, valamint az erre az időszakra vonatkozó, megküldött kereskedelmi kommunikációs eszközöket.
35. Az eljáró versenytanács megállapította, hogy a 2019. december 6-ától kezdődően alkalmazott reklámokban vagy nem került ár kommunikálásra vagy olyan ár jelent meg, amely valószínűsíthetően már az összes lehetséges (kötelezően megfizetendő) díj- és költségételt is tartalmazta, így – figyelemmel arra, hogy az ügyindító végzés értelmében ezen eszközökre a vizsgálat nem terjed ki – ezen eszközök tartalmának és egyéb jellemzőinek ismertetésétől az eljáró versenytanács eltekint.

IV.2. Az egyes kommunikációs eszközök jellemzői

IV.2.1. Katalógusok

36. A katalógusok egyrészt országosan az irodahálózatában³² voltak elérhetőek, másrészt a www.ibusz.hu weboldalon is megtalálhatóak pdf formátumban.³³ A katalógusokban hirdetett utazási ajánlatok fel vannak töltve a www.ibusz.hu weboldalon található keresőprogramba, így a látogató a keresőprogram

²⁵ VJ/34-2/2019. 6. pont

²⁶ VJ/34-12/2019., VJ/34-28/2019. számú irat

²⁷ VJ/34-28/2019. pendrive melléklete

²⁸ VJ/34-2/2019. 10. pont

²⁹ VJ/34-42/2019. számú irat

³⁰ VJ/34-42/2019. számú irat

³¹ VJ/34-28/2019. számú irat

³² <https://www.ibusz.hu/irodak>

³³ VJ/34-2/2019. 6. pont

használatával a még foglalható utazási ajánlatok között tud keresni (azon utazások, melyek már beteltek vagy már nem indulnak, itt nem érhetőek el).

37. A katalógusokkal kapcsolatos további információkat, ideértve a honlapi kattintások számát is az előzetes álláspont³⁴ IV.2.1. pontja rögzíti. A katalógusokban táblázatos formában jelentek meg az egyes díjtételek (alapdíj, egyágyas felár, illeték, belépők díjai stb.).

IV.2.2. Kirakati hirdetések

38. Az IBUSZ előadta, hogy a kirakati hirdetések elsősorban az irodahálózat számára készülnek³⁵ és jellemzően azt a célt szolgálják, hogy felhívják a fogyasztók figyelmét, ha valamely utazás a katalógusban meghirdetett részvételi díjnál kedvezőbb áron kerül értékesítésre.³⁶
39. Az IBUSZ több tucatnyi (last minute ajánlatokat bemutató) kirakati hirdetést küldött meg, ezek felépítése, mintázata azonos.³⁷ Csatolta³⁸ továbbá az eladáshelyi (kirakati) plakátok egy – 2019. december 6. előtt alkalmazott – mintáját, sablonját is. Ezek alapján megállapítható, hogy a részvételi díj kiemelten került megjelenítésre, a további díjtételek pedig kisebb betűmérettel voltak láthatóak.
40. A kirakati hirdetésekkel kapcsolatos további információkat, illetve a hirdetések mintáit az előzetes álláspont³⁹ IV.2.2. pontja tartalmazza.

IV.2.3. Saját honlap – www.ibusz.hu

41. A honlapi árkommunikációra, illetve a megjelenési körülményekre vonatkozó információkat, így a látogatói vagy kattintási számokat az előzetes álláspont⁴⁰ IV.2.3. pontja tartalmazza.
42. Az eljárás alá vont honlapjának nyitóoldalán (a teljes vizsgált időszakra vonatkozóan megállapíthatóan) last minute- és top ajánlatok jelentek meg, azok árának hangsúlyos megjelenítése mellett. Ezen árak 2019. december 6. előtt nem voltak teljesek, csak a kalkulációs folyamat végén volt látható az egyes csomagok teljes ellenértéke, a teljes díj egy összegben. A web.archive.org szolgáltatás szerint 2019. december 24-én arról tájékoztatta az eljárás alá vont a fogyasztókat honlapjának nyitóoldalán, hogy 2019. december 6-tól kommunikálja a teljes árat (azaz korábban nem).

IV.2.4. Facebook hirdetések és posztok

43. Az IBUSZ által csatolt Facebook hirdetések és posztok alapján (lásd a vizsgálati jelentés⁴¹ 6. számú mellékletét) megállapítható,⁴² hogy a 2019. december 6. előtt alkalmazott Facebook hirdetések és posztok egy jelentős részében feltüntetésre került ugyan az ár (az alapdíj), ez azonban nem tartalmazza az összes felmerülő költséget, ugyanakkor a fogyasztó tájékoztatást a további, az alapdíjon túli költségekről csak a hirdetésre kattintva kap (átkattintás esetén a www.ibusz.hu weboldala navigál a hirdetés).
44. A hirdetésekről és a posztokról információ és minták az előzetes álláspont⁴³ IV.2.4. és IV.2.5. pontjaiban láthatóak.

³⁴ VJ/34-49/2019. számú irat

³⁵ VJ/34-12/2019.

³⁶ VJ/34-2/2019. 10. pont

³⁷ VJ/34-12/2019. pendrive melléklet

³⁸ VJ/34-2/2019. 2. számú melléklet

³⁹ VJ/34-49/2019. számú irat

⁴⁰ VJ/34-49/2019. számú irat

⁴¹ VJ/34-42/2019. számú irat

⁴² VJ/34-8/2019., VJ/34-28/2019. pendrive mellékletei

⁴³ VJ/34-49/2019. számú irat

IV.2.5. Google AdWords hirdetések

45. Az IBUSZ a légi személyszállítással szervezett utazásai kapcsán közzétett Google AdWords hirdetések kapcsán előadta, hogy a Google Display banner hirdetések jelentős részét az ún. responsive hirdetések teszik ki, mely hirdetések úgy készülnek, hogy egy-egy úticélhoz feltöltenek a Google hirdetési felületére kb. öt-öt címsort, leírást és képet, majd a Google hirdetési rendszere ezeket úgy jeleníti meg a fogyasztóknak, hogy az adott időszak alatt az összes lehetséges módon összekombinálja az említett elemeket. A Google gépi tanulási modellje a teljesítményelőzményekből megállapítja, hogy az egyes hirdetési helyek esetén az elemek milyen kombinációja optimális. Erre való tekintettel azonban a responsive banner hirdetések esetén az IBUSZ csak a banner elemeit tudja megadni, nem tudja utólag megállapítani és kiexportálni, hogy a Google hirdetési rendszere mikor és milyen bannert jelenített meg az IBUSZ által feltöltött hirdetési elemek alapján.⁴⁴ A rendelkezésre álló információk alapján nem lehet egységes árkommunikációs gyakorlatot ezen reklámeszköz tekintetében megállapítani.

V.

Egyéb információk a vizsgált gyakorlattal kapcsolatban

V.1. Általános szerződési feltételek

46. Az IBUSZ az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) kapcsán előadta,⁴⁵ hogy annak 2. pontja tartalmazza, hogy a részvételi díj az utazás meghirdetett programjaiban szereplő szolgáltatások árát tartalmazza, valamint hogy az ÁSZF az utazási szerződés melléklete, az utas azt az utazás megrendelésekor minden esetben aláírja, csakúgy, mint magát az utazási szerződést.

47. A 2019. december 6-án módosított ÁSZF a légi személyszállítással szervezett utazások árára vonatkozóan az alábbi rendelkezést tartalmazza:⁴⁶

„A díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a szervezés költségét, az általános forgalmi adót, a külön felszámításra kerülő adót, illetéket és egyéb kötelező terheket (így különösen az üdülőhelyi díjat, a kikötői illetéket, repülőtéri illetéket) tartalmazza. A díj nem tartalmazza a helyszínen kötelezően fizetendő idegenforgalmi adót, borraavalót, felárakat, a fakultatív programok díját és a vízumdíjat. A díjon felül külön fizethető az útlemondási/stornó biztosítás díja és a Baleset-, Betegség és Poggyászbiztosítás (BBP) díja. Az útlemondási/stornó biztosítás összege: a teljes díj 1,5%-a, speciális szerződés esetén 2%-a. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, valamint annak megfizetésének feltételeit az utazási szerződés tartalmazza, melynek mellékletét képezik jelen általános szerződési feltételek.”⁴⁷

V.2. Az eljárás alá vont által benyújtott egyéb iratok, információk

48. Az IBUSZ az utazási szerződése kapcsán előadta,⁴⁸ hogy az a hirdetéssel egyező módon tartalmazza a részvételi díjat és a részvételi díjon felül fizetendő adókat, költségeket. Előadta továbbá, hogy amely utazás programja tartalmazza, hogy az utazás repülőgéppel történik, azon utazás részvételi díja a repülőjegy árát is magába foglalja.

49. Az IBUSZ előadása szerint, a MUISZ évek óta szorgalmazta tagjai körében, hogy az utazásszervezők utazási szolgáltatásaikat teljes árban tüntessék fel: az IBUSZ 2019. év második felében hozta meg a döntést, több alkalommal egyeztetve, hogy áttér a „teljes ár” alkalmazására.⁴⁹ A fentiek

⁴⁴ VJ/34-12/2019.

⁴⁵ VJ/34-2/2019. 5. számú melléklet

⁴⁶ VJ/34-12/2019. 3. számú melléklet

⁴⁷ VJ/34-12/2019. 3. számú melléklet

⁴⁸ VJ/34-2/2019. 8. pont

⁴⁹ VJ/34-12/2019. 5. pont

igazolásaképp az IBUSZ csatolt két, a témában releváns cikket.⁵⁰ A 2017. szeptemberi cikk az INVIA Utazási Iroda bejelentését, illetve fejlesztését emeli ki, melynek értelmében a jövőben az utasok által fizetendő teljes összeget fogják megjeleníteni, megkönnyítve számukra ezáltal a könnyebb eligazodást és az összehasonlítás lehetőségét az egyes utazási ajánlatok között. A bejelentésre a MUISZ is reagált a cikk szerint és kifejezte, hogy támogatja a „bruttó” részvételi díjak alkalmazását, követendő példának tartja ezt a gyakorlatot és bíz benne, hogy a jogszabályalkotó figyelemmel lesz erre a fogyasztói igényre és egyértelműen kötelezővé teszi a „bruttó” részvételi díjak meghirdetését és ezt megfelelő ellenőrzési és szankciós rendszerrel fogja biztosítani.

50. Egy 2019. novemberi interjúban a MUISZ elnöke pedig már úgy nyilatkozott, hogy Európa más országaiban már évek óta teljes árat alkalmaznak az utazási irodák, illetve mind az utasok, mind az utazásközvetítők részéről igény van arra, hogy ne több tételből kelljen összeadniuk a fizetendő végső árat. Az interjú szerint a teljes ár alkalmazása pozitív kezdeményezés: egyes piaci szereplők gyors döntést hoztak a bevezetésről, ugyanakkor vannak, akik kívánnak és azt szeretnék, hogy jogszabály rendelkezzen a kérdésről.
51. Az IBUSZ előadása szerint 2019. december 6-ától tért át a „bruttó árazásra” valamennyi utazási szolgáltatása tekintetében, mely árazás azt jelenti, hogy az adott utazásnál feltüntetett díj tartalmazza a kötelezően fizetendő szolgáltatások díját (repülőjegy díja, repülőtéri és kikötői illetékek, kompjegy, kerozin díj, foglalási díj, idegenvezető díja, szállás díja, kötelezően fizetendő étkezések, kötelezően fizetendő programok), a díj nem tartalmazza az opcionálisan választható sztorrió biztosítás, baleset, betegség- és poggyászbiztosítás, szobatípusra vonatkozó külön igény esetén alkalmazandó, fakultatív étkezések és programok díját, üdülőhelyi díjat, belépődíjat, a vízumdíjat, a külföldön fizetendő helyi adókat és a helyszínen fizetendő borralalót.⁵¹
52. Az IBUSZ előadta továbbá, hogy az árazási módszer változásával az általános szerződési feltételek és a hirdetések is módosultak, mind az ÁSZF, mind a hirdetés egyértelműen tartalmazza, hogy a feltüntetett díj a fentiekben felsorolt díjakat teljes körűen magában foglalja.⁵² Az IBUSZ csatolta a hivatkozott ÁSZF-t és hirdetés mintát.⁵³

V.3. A feltárt árkommunikáció összegzése

53. A vizsgálati jelentés 88-96. pontjaiban és 5. számú mellékletében részletesen bemutatásra kerültek (2019. december 6. előtti) árkommunikációs gyakorlatok. Ezek alapján megállapítható, hogy a szállás ellenértékéhez hozzáadódott a foglalási folyamat végén a foglalási díj, az útlemondási díj, valamint adók és egyéb díjak. Az eljáró versenytanács az előzetes álláspont⁵⁴ 67. pontja szerinti táblázatban összegezte az árak (a teljes, fizetendő díj és a kommunikált díj) közötti különbségeket.

V.4. A módosult árkommunikációs gyakorlat

54. A honlap tartalma alapján megállapítható, hogy az eljárás alá vont jelenleg is azt a teljes ár feltüntetési gyakorlatot folytatja, amit 2019. december 6-án kezdett, azaz már az első megjelenéskor is azt az árat kommunikálja, hirdeti, amely az összes kötelezően megfizetendő tételt magába foglalja. Az eljáró versenytanács azonban a 2020. júniusi gyakorlat alapján (lásd az előzetes álláspont⁵⁵ 69. pontját) azt is megállapította, hogy
- amennyiben egy személyre történik a kalkuláció, úgy annak felára „választott szolgáltatásként” automatikusan rögzítésre kerül a fogyasztó aktív közreműködése, választása, illetve egyértelmű tájékoztatása nélkül (ezt a tételt a fogyasztó nem is tudja „kikapcsolni”),

⁵⁰ VJ/34-12/2019. 1. és 2. számú melléklet

⁵¹ VJ/34-12/2019. 5. pont

⁵² VJ/34-12/2019. 6. pont

⁵³ VJ/34-12/2019. 3. és 4. számú melléklet

⁵⁴ VJ/34-49/2019. számú irat

⁵⁵ VJ/34-49/2019. számú irat

- szintén automatikusan kalkulál a rendszer a szturnó biztosítás (útlemondás) díjával, azonban azt a fogyasztó ki is tudja kapcsolni, amennyiben észleli a lehetőséget (ugyanis két eltérő fogalommal kerül a tétel megjelölésre), így a jelölő pipa aktív kivételével a tétel kikerül a számításból és valóban már csak a kezdő ár látható a kalkuláció végén.

55. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá, hogy a kalkulációt megelőzően, az egyes időszakokra vonatkozó árak megjelölésekor a táblázat előtt a honlapon az eljárás alá vont az alábbi tájékoztatást és a „Tokkal vonóval” piktogramot is megjeleníti:

„A feltüntetett díj az utazás meghirdetett programjában szereplő minden kötelezően fizetendő díjat tartalmaz, és a szálláshely legolcsóbb szobatípusára vonatkozik. A díjon felül - igény szerint - fizethető: fakultatív programok, vízumdíjak, valamint az útlemondás- és utasbiztosítás (BBP) díja. További lehetőségek és a létszámnak megfelelő pontos ár meghatározásához használja a „Tovább” gombot.”

56. Figyelemmel arra, hogy egyes tételek (a szturnó biztosítási vagy útlemondási díj, illetve az egyágyas felár) automatikusan bejelöltek, azaz a fogyasztói választástól függetlenül „kiválasztva” megjelennek a kalkulációs felületen (és nem tudható, hogy ezek az esetleges rendelési, foglalási folyamatban hogyan kerülnek felszámításra), ezért az eljáró versenytanács az alábbi rendelkezéseket is kiemelendőnek tartja a jelen ügyben.

57. 2014. június 13-tól a fogyasztói jogokról szóló 2011/83/EU irányelv⁵⁶ 22. cikke (az egyéb fogyasztói jogok között) tiltja, hogy a kereskedők olyan alapértelmezett opciókat használjanak, amelyeket a fogyasztónak el kell utasítania (pl. előre kipipált jelölőnégyzetek) ahhoz, hogy elkerüljék a plusz költségeket ahelyett, hogy a fogyasztó kifejezett hozzájárulását kérnék a plusz költségekhez. A 2011/83/EU irányelv 22. cikke értelmében *„ha a kereskedő a megegyezés szerinti, a fő szerződéses kötelezettsége teljesítéséért járó ellenértéken felül további pénzbeli követeléssel él, a fogyasztót mindaddig nem köti a szerződés, illetve az ajánlat, amíg e többletösszeg megfizetéséhez kifejezetten hozzá nem járult. Ha a kereskedő nem kapta meg a fogyasztó kifejezett hozzájárulását, azonban arra következtetett azon alapértelmezett opciók alkalmazása útján, amelyeket a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kell utasítania, a fogyasztó jogosult az így kifizetett összeg visszatérítésére.”*

58. A 2011/83/EU irányelv fenti rendelkezése a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 8/A. §-ában, a fogyasztói szerződések közös szabályai között került átültetésre a magyar jogba. A 2017. május 6-tól hatályos szabályok szerint *„a vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyannak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Ebben az esetben a vállalkozás köteles a fogyasztó részére az így kifizetett összeget visszatéríteni.”*

⁵⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

VI.

Az eljárás alá vont álláspontja

VI.1. Az eljárás alá vont álláspontja a vizsgálati szakban

59. Az eljárás alá vont véleménye szerint, más utazási irodákhoz hasonlóan hirdette útjait, véleménye szerint iparági gyakorlatnak minősül az általa alkalmazott kirakati hirdetés formája,⁵⁷ aminek igazolására csatolta egyes versenytársai kirakati hirdetését.⁵⁸
60. Az IBUSZ előadta, hogy sem 2019-ben, sem az ezt megelőző években nem érkezett hozzá árfeltüntetéssel kapcsolatos panasz.⁵⁹ Előadta⁶⁰ továbbá, hogy annak ellenére, hogy jogszabály nem írja elő a díj összegében történő feltüntetését, a MUISZ kezdeményezésére az IBUSZ 2019-ben hozta meg a döntést, hogy szolgáltatásainak árát összegben publikálja. Ezen döntésének az volt a célja, hogy kifejezze, támogatja a MUISZ érdekképviselési tevékenységét.
61. Az IBUSZ álláspontja⁶¹ szerint, a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált, 2019. december 6. előtti árfeltüntetési gyakorlat a Korm. rendeletnek megfelelt. Ennek igazolásaként az IBUSZ csatolta⁶² a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály a BP-05/FOGY/01526-27/2018. számú határozatát, miszerint a hatóság fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezés megsértését nem állapította meg.⁶³

VI.2. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalása

62. Az IBUSZ a VJ/34-14/2019. számú adatszolgáltatásához csatolva kötelezettségvállaló nyilatkozatot is tett. A nyilatkozatát az eljáró versenytanács előzetes álláspontját követően is fenntartotta, valamint az eljáró versenytanács észrevételeinek, jelzéseinek megfelelően kiegészítette a VJ/34-52/2019. számú iratban.

VII.

Jogszabályi háttér

VII.1. Az Fttv. releváns rendelkezései

63. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.
64. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.
65. Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).
66. Az Fttv. 6. § (1) bekezdésének c) pontja értelmében 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 megtévesse a

⁵⁷ VJ/34-2/2019. 10. pont

⁵⁸ VJ/34-2/2019. 6., 7., 8. számú melléklet.

⁵⁹ VJ/34-2/2019. 9. pont

⁶⁰ VJ/34-14/2019. 4. pont

⁶¹ VJ/34-14/2019. 4. pont

⁶² VJ/34-14/2019. 1. számú melléklet

⁶³ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a csatolt határozat nem tartalmaz konkrétumokat, hatásköri szabályokat, illetve azt sem, hogy a Korm. rendelet pontosan mely rendelkezésének a sérelme és miért merült fel.

fogyasztót az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

67. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Az Fttv. 11. § (1) bekezdése szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:

- a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
- b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

VII.2. A Tptv. releváns rendelkezései

68. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a Gazdasági Versenyhivatal eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

69. Az eljáró versenytanács határozatában a Tptv. 76. § (1) bekezdésének m) pontja alapján a 75. § alapján a vállalkozást a kötelezettségvállalás teljesítésére kötelezi.

70. A Tptv. 75. § (1) bekezdés értelmében, ha a 67. § (2) bekezdése alapján indított versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség.

71. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tptv. 45. § állapítja meg.

VII.3. Az Ákr. releváns rendelkezése

72. A Tptv. 46. § (1) bekezdése szerint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban akkor kell alkalmazni, ha azt a törvény kifejezetten előírja.

VIII.

Az értékelés keretei és a vizsgált magatartás kapcsán felmerült kérdések

VIII.1. A vizsgálat iránya

73. Figyelemmel arra, hogy az eljáró versenytanács kötelezettségvállalást fogadott el a jelen versenyfelügyeleti eljárásban, így az értékelés keretei körében is csak azon megállapításokat rögzíti, amelyek relevánsak voltak a kötelezettségvállalás elfogadása kapcsán (illetve annak körében, hogy miért nincs helye a versenyfelügyeleti eljárás megszüntetésének), illetve amelyek a jelen ügyön túlmutatóan, akár a kötelezettségvállalás teljesítése körében is irányadóak lehetnek.

74. A versenyfelügyeleti eljárás annak a vizsgálatára indult, hogy 2019. január 1-től nézve az IBUSZ légi személyszállítással érintett utazási csomagjait népszerűsítő kereskedelmi kommunikációiban tett állításai valótlanok-e voltak-e amiatt, hogy a légi személyszállítással érintett utazásokat népszerűsítő kereskedelmi kommunikációkban megjelenő árhoz képest csak magasabb árral voltak elérhetőek a

hivatkozott utazások, mivel az árak nem teljes körűen, minden szükségszerűen fizetendő díjelemet megjelenítve kerülnek közzétételre.

75. Kiemelendő, hogy számos piaci szereplő követte, illetve követi a fenti kommunikációs gyakorlatot, amely tény azonban a jogsértés megállapíthatóságát nem befolyásolná, ahogyan az sem, hogy az eljárás alá vont 2019. december 6-ától – piaci önszabályozás alapján, önkéntesen – eltérő kereskedelmi gyakorlatot folytat. Ezen körülmények a jogsértés súlyára lehetnek hatással.

VIII.2. Hatály, hatáskör és illetékesség

76. Az eljáró versenytanács kiemelőnek tartja, hogy a feltárt (alapvetően kereskedelmi kommunikációs, szerződéskötés előtti, a szerződéskötéstől elválo tájékoztatási) gyakorlatra tekintettel az érintett magatartás vizsgálata meghaladja azon kereteket, amit a Korm. rendelet árkommunikációs rendelkezései jelentenek, azzal együtt, hogy annak tartalma a jelen ügyben is irányadó, mintegy minimális elvárásként megfogalmazható. Az Fttv. rendelkezései nem pusztán előírják a szerződéskötések, ajánlattételek előtti kötelező tájékoztatási elemeket, hanem – a szerződéskötéstől, az ajánlatok tartalmától függetlenül – azon (horizontális) elvárásokat fogalmazzák meg, amelyek a fogyasztók kiegyensúlyozott, torzítatlan ügyleti döntéseit segítik már a figyelemfelhívásoktól kezdődően (így még azon magatartás is jogsértő lehet az Fttv. rendelkezései, keretei között, amely egyébként az adott ágazati szabály, a jelen esetben a Korm. rendelet szűkebb szabályait nem sérti, vagy éppen hogy sérti az ágazati szabályt, de az egy másik hatóság hatáskörébe tartozik).
77. A tényállásra tehát az Fttv. rendelkezései alkalmazandóak, az Fttv. hatálya fennáll, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban adott tájékoztatás kereskedelmi gyakorlatnak minősül, melynek tartalma és megjelenési jellemzői, valamint az eljárás alá vont nyilatkozata alapján megállapítható, hogy a kommunikáció – az Fttv. 2. § a) pontja szerinti – természetes személy fogyasztókat célzott.
78. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
79. Figyelemmel arra, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat országszerte 42 irodát magában foglaló irodahálózaton (katalógusok, kirakati plakátok), több tízezer követővel, illetve kedvelővel rendelkező Facebook oldalon, magas elérésű Facebook hirdetésekkel és szintén magas látogatottságú honlapon keresztül valósult meg, így az Fttv. 11. § (1) bekezdésének a) pontjára figyelemmel megállapítható a gazdasági verseny érdemi érintettsége, ekként a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre a jelen versenyfelügyeleti eljárásra.
80. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tptv. 45. § állapítja meg.

VIII.3. Az eljárás alá vont felelőssége

81. Az Fttv. az ún. „érdek-elvet” tekinti a felelősség megállapíthatósága alapjának. Az Fttv. értelmében elsődlegesen azon vállalkozások felelőssége állapítható meg a közzétett kereskedelmi gyakorlat tekintetében, amelynek az értékesítés, eladásösztönzés közvetlenül érdekében áll. Általánosságban elmondható, hogy a vállalkozások - a piac működési logikája szerint - szolgáltatásaikat ellenszolgáltatás fejében nyújtják, így anyagi érdekük fűződik a kereskedelmi gyakorlathoz.
82. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban is megállapítható lenne az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége (amennyiben az eljáró versenytanács jogsértést állapított volna meg), tekintettel arra, hogy a vizsgálattal érintett termékeket, utazási csomagokat az eljárás alá vont értékesíti/forgalmazza közvetlenül a fogyasztók részére, és a kapcsolódó kereskedelmi kommunikációkat is a vállalkozás hozta létre és teszi közzé, és ezzel összefüggésben a szolgáltatás igénybevételének ösztönzése az eljárás alá vontnak közvetlenül érdekében állt, mivel abból bevétele származott.

VIII.4. A megfogalmazott elvárások

83. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben a kereskedelmi gyakorlattal érintett fogyasztók között nem azonosítható koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozások miatt különösen kiszolgáltatott csoport, illetve speciális tudás vagy magasabb tudatossági szint sem várható el a fogyasztóktól, így – amennyiben erre sor került volna – a vizsgált kereskedelmi gyakorlat megítélése során az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése szerint az olyan fogyasztó magatartását kellett volna alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
84. A jelen ügyben releváns ügyleti döntés a fogyasztó szolgáltató- és ajánlat választása lehet, de ide tartozik az is, hogy a fogyasztó mely honlapokat vagy utazási irodákat keresi fel, mely csomagokat tekint meg, esetleg hasonlítja össze, ahogyan ügyleti döntés az is, hogy a fogyasztó egy-egy felületről tovább lép, továbbkattint, esetleg újabb/további ajánlatokat keres az adott szolgáltatónál.
85. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben vizsgált gyakorlat a fogyasztói figyelmet a kedvező árakkal, azok kiemelésével kelti fel. Az árat, mint lényeges tulajdonságot az Fttv. és a Korm. rendelet is külön nevesíti, továbbá a joggyakorlat értelmében is az ár a fogyasztó számára a versenyző áruk közötti választás során az eligazodást segítő legfontosabb mérce.⁶⁴ Ekként egyértelműen megállapítható, hogy az árkommunikáció befolyásolja a fogyasztói ügyleti döntést, annak tisztességtelen volta alkalmas a döntés torzítására.
86. A fogyasztói jelzésekből is látható, hogy a fogyasztók számára fontos az ajánlatok összehasonlíthatósága, azaz a teljes árak megjelenítése. Amennyiben a kommunikációban (adott esetben kedvezményesként vagy másként kiemelve) megjelenített árak egyes – szükségszerűen fizetendő – tételeket nem tartalmazzák, akkor ez a körülmény érdemben megnehezítheti az ajánlatok összevethetőségét. Az eljárás alá vont és a MUISZ kezdeményezése is alapvetően erre a problémára reflektált.
87. Maga az eljárás alá vont is elismerte, hogy a fogyasztói figyelem felkeltésekor (2019. december 6. előtt) alkalmazott árkommunikációiban nem a teljes fizetendő ár jelent meg. Ennek a kommunikációs gyakorlatnak köszönhetően a kötelezően (elkerülhetetlenül) fizetendő ár számos esetben jelentősen (akár 20-30%-kal) magasabb lehetett a reklámokban, a figyelemfelkeltéskor először megjelenő árnál. Ez a gyakorlat nem pusztán a további (akár hasonlóan nem teljes árat feltüntető, de más tételeket „kihagyó” versenytársi) ajánlatokkal való összevetést nehezíti meg, hanem nem ad reális képet a fogyasztó számára a csomag ellenértékéről, a fogyasztó más, a valóstól eltérő hasznosságot, értéket tulajdonít az ajánlatnak.
88. A versenytanácsi következetes joggyakorlat értelmében egy adott szolgáltatással kapcsolatban történő ár (vagy bármely más tény) közlés a fogyasztók szempontjából akkor minősül jogszerűnek, ha az az egységes szolgáltatással járó valamennyi költséget megjeleníti, vagyis azt a díjat közli, amelynek megfizetése mellett a fogyasztó a szolgáltatáshoz ténylegesen hozzájuthat. Jogszerűtlennek minősülhet a fogyasztót terhelő költségek közül egy vagy több költség tetszőleges kiemelése.⁶⁵

⁶⁴ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, Grt.-vel és a Tpv. III. fejezetével, a Gyftv.-vel és az Éltv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2019) I.6.28.

⁶⁵ A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, Grt.-vel és a Tpv. III. fejezetével, a Gyftv.-vel és az Éltv.-vel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2019) I.6.18., VJ/139/2003. számú ügyben hozott határozat

IX.

Az eljárás alá vont kötelezettségvállalásának értékelése

IX.1. Általános megfontolások

89. A Tpv. 75. § (1) bekezdése értelmében, ha a Tpv. 67. § (2) bekezdése alapján indított versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás tekintetében az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy magatartását meghatározott módon összhangba hozza az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek hatékony védelme ilyen módon is biztosítható, az eljáró versenytanács határozatában kötelezővé teheti a vállalat teljesítését anélkül, hogy a határozatban a jogsértés megvalósulását vagy annak hiányát megállapítaná. Ha az ügyfél a vizsgált magatartással időközben felhagyott, a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalkozhat kötelezettség.
90. A Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének – jelen ügyben alkalmazandó – 1/2018. közleményének (a továbbiakban: Kötelezettségvállalási Közlemény) 8. pontja értelmében a kötelezettségvállalás a Gazdasági Versenyhivatal piaci verseny kialakítása és fenntartása érdekében folytatott tevékenységének eszköztárán belül egy fontos jogintézményt jelent, mert a vállalkozások önkéntes – de a Gazdasági Versenyhivatal által kötelezővé tett – kötelezettségvállalásaival bizonyos esetekben rugalmasabban és gyorsabban kezelhető a felmerült versenyaggály, mint egy jogsértést megállapító és bírságot kiszabó határozattal. A kötelezettségvállalás a versenyprobléma hatékony és a közérdeket szem előtt tartó rendezésével hozzájárulhat az Ákr. 4. §-ára is figyelemmel a jogalkalmazási költség- és idő megtakarításához.
91. Egy kötelezettségvállalás értékelése körében az eljáró versenytanácsnak egyrészt arról kell döntenie, hogy az adott ügyben egyáltalán elfogadható-e kötelezettségvállalás, másrészt arról, hogy az eljárás alá vont vállalat alkalmas-e arra, hogy azt határozatában – jogsértés vagy annak hiányának kimondása nélkül – az eljáró versenytanács kötelezettségként előírja.
92. Az eljáró versenytanács általánosságban megjegyzi a Tpv. 75. §-ának (1) bekezdése szerinti döntésekkel kapcsolatban, hogy egy magatartás érdemi értékelésének (jogsértés megállapíthatóságát vizsgáló) tesztje nem lehet azonos a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti teszttel. Sőt, az eljáró versenytanács a Tpv. 75. § szerinti vállalat teljesítését csak a jogsértés vagy annak hiánya megállapítása nélkül írhatja elő, így a kötelezettségvállalás elfogadásával záruló ügyekben nincs is lehetőség a jogsértés érdemi tesztjének elvégzésére. A jogsértés vagy annak hiányának megállapítása a tényállás teljes körű tisztázását és a magatartás alapos mérlegelését, értékelését igényelné. Ezzel szemben a Tpv. 75. § (1) bekezdése szerinti teszt keretében azt kell bemutatni, hogy az eljárás alá vont vállalat mellett a magatartás összhangba kerül-e az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, mégpedig a közérdek hatékony védelmét biztosító módon.
93. Ugyanakkor az eljáró versenytanács szerint a kötelezettségvállalás mérlegelésekor rendelkezésre álló adatok alapján nyilvánvalóan nem jogsértő esetekben a kötelezettségvállalás alkalmazása nem lehet igazolható (szükséges és arányos) beavatkozás, vagyis a kötelezettségvállalás mérlegelésének időpontjában is még – a vállalat nélküli helyzetet feltételezve – valószínűsíthető kell legyen az eljárás indítására okot adó jogsértés megállapíthatósága (a jogsértést egyértelműen kizáró bizonyítékok rendelkezésre állása esetén nincs helye a Tpv. 75. §-a szerinti kötelezettségvállalás elfogadásának, mert nem értelmezhető olyan állapot, amelyet összhangba kellene hozni az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, és a közérdek védelme sem indokolhat beavatkozást).
94. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel való összhang megteremtése legalább azt kell jelentse, hogy a vizsgálat indítására okot adó és a vizsgálat során feltárt bizonyítékok alapján egyértelműen továbbra sem kizárhatóan jogsértést valószínűsítő helyzethez képest a vállalat azt eredményezze, hogy annak teljesítésekor, előre tekintő jelleggel már ne lehessen jogsértést valószínűsíteni (vagy a jogsértés megvalósításának valószínűsége érdemben

csökkenjen). A közérdek hatékony védelmének követelménye pedig az eljáró versenytanács álláspontja szerint két oldalról vizsgálható. Egyrészt a vállalat révén előálló magatartás a piac, illetve a fogyasztók számára általuk érzékelhető előnyt kell, hogy biztosítson. Emellett figyelembe vehető az is, ha az eljárás kötelezettségvállalással való lezárása a tényállás teljes feltárásához és értékeléséhez képest erőforrás-megtakarítást, illetve jogalkalmazási hatékonyság növekedést (mint az eljárás költség- és időigényének csökkentése, illetve a bizonyítási nehézségekből adódó bizonytalanság elkerülése) eredményez.

95. A fentebb kifejtetteket is figyelembe véve, az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben kötelezettségvállalás alkalmazhatósága mellett szólt, hogy az eljárás indítására okot adó, valószínűsített jogsértést egyértelműen kizáró bizonyítékok nem állnak a rendelkezésre, azaz továbbra sem zárható ki a jogsértés, továbbá a vizsgált magatartás kapcsán felmerült esetleges sérelem az eljárás alá vont kötelezettségvállalási csomagjával hatékonyan kezelhető a közérdek védelmében.

IX.2. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalási csomagját érintő megfontolások

96. A Kötelezettségvállalási Közlemény 16. pontja értelmében egy kötelezettségvállalási nyilatkozattal (illetve magával a kötelezettségvállalási csomaggal) szemben alapvető elvárás, hogy az

- a) releváns,
- b) hiteles,
- c) időszerű,
- d) ellentmondás-mentes,
- e) ellenőrizhető legyen, továbbá,
- f) korlátozottan megismerhető adatokat csak kivételesen tartalmazzon.

97. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben egyértelműen megállapítható a fenti követelmények mindegyikének megvalósulása. A kötelezettségvállalás üzleti titkot egyáltalán nem tartalmaz, az ellenőrizhetőséget, az ellentmondás-mentességet és a hitelességet a vezetői elköteleződés, a teljesítési és igazolási határidők, illetve mechanizmusok meghatározása és az egyes vállalási elemek egymáshoz képesti viszonya is segíti.

98. A vállalat relevanciája kapcsán az eljáró versenytanács kiemeli, hogy az eljárás alá vont még a versenyfelügyeleti eljárás legelején, de egy azt megelőző, a versenyfelügyeleti eljárásnál korábbi szakmai egyeztetés folyamánként önkéntesen módosította (árakra vonatkozó) kereskedelmi gyakorlatát. Lényeges továbbá, hogy míg a szerződéskötéssel, a szerződéskötést közvetlenül megelőző tájékoztatással kapcsolatos rendelkezések egyértelműek, addig az egyéb tájékoztatásokkal kapcsolatos iparági gyakorlat különböző, miközben a fogyasztók a reklámokban is a teljes árat szeretnék látni.

99. Az eljáró versenytanács szerint az eljárás alá vont kötelezettségvállalásának relevanciáját alátámasztja, hogy a csomag az azonosított aggályok, a nem teljeskörű tájékoztatás orvoslására kínál megoldást – egyrészt a kereskedelmi gyakorlat módosítása, másrészt az edukációs törekvések, harmadrészt a megfelelés révén. A megfelelés részeként értelmezendő a vállalkozás partnereinek képzése, illetve a szerződéses kapcsolatokban a teljes ár kommunikálására irányuló elvárás is. Mindezek önmagukban és összességükben is azt jelzik, hogy az eljárás alá vont a feltárt problémát kezelni, illetve megelőzni kívánja.

100. A Kötelezettségvállalási Közlemény 18. pontja szerint önmagában annak a kötelezettségvállalási nyilatkozatban való deklarálása, hogy az eljárás alá vont felhagy(ott) a vizsgált magatartással, nem lehet elégséges eleme a vállalat elfogadásának. A kötelezettségvállalási nyilatkozat továbbá nem tartalmazhat olyan kötelezettségvállalást, amelynek teljesítésére az eljárás alá vont vállalkozás más jogszabály előírása alapján egyébként is köteles. Ugyanakkor a Tptv. 75. § (1) bekezdése alapján, ha

az ügyfél a vizsgált magatartás folytatásával időközben felhagyott, akkor a magatartás ismételt tanúsításának elkerülését biztosító átlátható és ellenőrizhető magatartási szabályok betartására vállalható kötelezettség – ennek az elvárásnak az IBUSZ kötelezettségvállalási csomagja megfelel.

101. Lényeges továbbá, hogy a kötelezettségvállalási nyilatkozattal szemben elvárás, hogy azzal a közérdek hatékony védelme is biztosított legyen. A közérdek hatékony védelme azt jelenti, hogy a vállalat révén előálló magatartás a piac, egyben a fogyasztók számára általuk is érzékelhető előnyt eredményez. A Kötelezettségvállalási Közlemény 19. pontjának c) alpontja értelmében ez az előny megnyilvánulhat abban, hogy az eljárás alá vont olyan jogkövető magatartási mintát alakít ki és tesz szélesebb körben ismertté, amely más piaci szereplők számára is iránymutatásul szolgál. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben annak a kiemelését tartja relevánsnak, hogy a MUISZ által javasolt – eljárás alá vont által is követett – önszabályozás, önkorlátozás önmagában meghatározza a magatartási mintát, így az eljárás alá vontnak a jogkövető magatartás ismertté tételében van előremutató szerepe (itt sem pusztán a gyakorlat módosítása, hanem a partnerek felé közvetített elvárás révén). A kötelezettségvállalás iránymutató, illetve a jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált gyakorlaton túlmutató volta abban is megnyilvánul, hogy az IBUSZ egyéb termékjellemzők kommunikációs szokásának a módosítását, egyértelművé tételét is vállalta (pl. biztosítási díj, egyágyas felár).
102. Az eljárás alá vont vállalatának időszerűsége a jelen ügyben speciális kérdés volt. Egyrészt a jelen járványügyi helyzetben nem tudható előre, hogy az iparági forgalom, valamint a fogyasztói érdeklődés mikor és hogyan alakul (azaz hogy pl. mikor célszerű megkezdeni az edukációs vállalatokat), másrészt az is csak becsülhető és valószínűsíthető, hogy milyen hosszú időszak elegendő ahhoz, hogy egy jó gyakorlat elterjedjen és megszokottá váljon. Az eljárás alá vont bemutatta, hogy vállalatát milyen időtartamon belül tudja megkezdeni, megvalósítani, illetve meddig tartja indokoltnak fenntartani, arra is figyelemmel, hogy mind a kommunikációs megfelelés, mind az edukáció többféle helyzetben (előfoglalási időszakokban, fő- és utószezonban és a passzív keresgélés idején) is hasznos lehet. Az eljáró versenytanács a fenti megfontolások mellett arra jutott, hogy az eljárás alá vont által vállalt időtartamok (időpontok, gyakoriságok stb.) megfelelőek, azaz alkalmasak arra, hogy a vállalatok révén előálló változtatások az eljárás alá vont vállalkozás működésébe tartósan beépüljenek, és a piac várható átalakulásához, ezen belül különösen a hatásos versenyhelyzet kialakulásához és a fogyasztói tudatosság növeléséhez vezessenek.

IX.3. A kötelezettségvállalás teljesítésével kapcsolatos megjegyzések, észrevételek

103. Az eljárás alá vont kötelezettségvállalási csomagját a VJ/34-52/2019. számú irat (illetve a VJ/34-59/2019. számú végzés) összegzi, annak tartalma szerepel a jelen határozat rendelkező részében is. A kötelezettségvállalás teljesítésének ellenőrzése során azonban a rendelkező részben megfogalmazott egyes kötelezettségeken túl a majdani utóvizsgálatnak figyelemmel kell lennie a kötelezettségvállalás (elfogadásának) Tptv. 75. §-ában is rögzített céljaira, tényezőire (az eljárás alá vont összhangba hozta-e magatartását az alkalmazandó jogszabályi rendelkezésekkel, a közérdek hatékony védelmének biztosítása megvalósult-e), valamint azon iratokra is, amelyek tartalmazzák az eljárás alá vont kötelezettségvállalásának magyarázatát, indokolását is, a kereskedelmi gyakorlat módosításának részleteit.
104. A fentiekre figyelemmel az eljárás alá vontnak a határozat rendelkező részén (a kötelezettségvállalás szövegének szószerinti, szűken vett tartalmán) túlmenően a jelen határozat indokolására (különösen annak VIII.4. pontjára), valamint az eljárás alá vont saját előadásaira és magyarázataira is figyelemmel kell lennie a kötelezettségvállalás teljesítése és annak igazolása körében, mivel az utóvizsgálat során (pl. értelmezési kérdés esetén) ezek (különösen a VJ/34-52/2019., a VJ/34-59/2019. és a VJ/34-60/2019. számú iratok, illetve a VJ/34-58/2019. számú tárgyalási jegyzőkönyv) tartalmára is tekintettel lehet a majdani vizsgálat.
105. A fentiekén túl az eljáró versenytanács az egyes vállalási elemek kapcsán a következőkre hívja fel a figyelmet. A rendelkező részben foglalt kötelezettségek utóvizsgálati versenyfelügyeleti eljárásban

történő ellenőrzése során a Gazdasági Versenyhivatal gyakorlata hitelesen és részletesen dokumentált – határidőben érkezett – igazolást vár el.

106. Mivel a jelen határozat rendelkező részében az eljáró versenytanács nem írta elő minden tekintetben részletesen az egyes vállalások megvalósításának és azok igazolásának kritériumait, pontos körülményeit (pl. az edukáció vagy a megfelelési program pontos tartalmát), így az eljáró versenytanács szükségesnek tartja kiemelni, hogy az eljárás alá vont felelősséggel tartozik azért, hogy a kötelezettségvállalási nyilatkozatot tartalmazó és azt kiegészítő, magyarázó beadványainak, az azokban lefektetett elveknek (pl. a közérdek hatékony védelmének biztosítása) is megfelelően, határidőben, valamint önként teljesítse és igazolja a kötelezettségvállalását. Az edukáció tartalmával kapcsolatban általánosságban megfogalmazható elvárás, hogy az mindenképpen objektív, értéktelítet mellőző legyen, továbbá tükrözze az Fttv. rendelkezéseit és a vonatkozó joggyakorlatot (a jogszerű kommunikáció elveit: pl. teljeskörűség, észlelhetőség és közérthetőség, aktív választási helyzetek biztosítása).
107. Az eljáró versenytanács kiemeli továbbá, hogy nem határozta meg pontosan a határozat rendelkező részében, hogy az egyes vállalások igazolásánál milyen részletezettséget és dokumentáltságot vár el, hiszen egyrészt többféle jogszerű és hiteles igazolás képzelhető el, másrészt ezek az igazolási mechanizmusok az egyes vállalási elemek technológiai háttérétől is függenek. Megjegyzi azonban az eljáró versenytanács, hogy a pusztán nyilatkozat egy vállalási elemről értelemszerűen nem fogadható el, az nem tekinthető részletesen dokumentált és magyarázattal ellátott igazolásnak. Az eljárás alá vontnak célszerű a teljes kötelezettségvállalás-teljesítési folyamatot részletesen (naprakészen) dokumentálnia, a teljesítést követő, utólagos dokumentálás, illetve igazolás nehézségbe ütközhet. Célszerű minden esetben egy vállalat teljesítésének kezdetét, (egy köztes időpontban) folyamatát és végét is igazolni (pl. a honlapon elérhető tájékoztatások esetében több képernyőmentés benyújtásával). Kiemelendő továbbá, hogy az igazoltság mértékét a független, külső szakértő ellenjegyzése egyértelműen növeli.
108. Az eljáró versenytanács kiemeli, hogy a jelen ügyben is jelentősen összefügg az egyes vállalatok teljesítése azok igazolásának megfelelőségével, továbbá mind a teljesítések, mind az igazolások esetében be kell tartania az eljárás alá vontnak a határidőt. Szintén kiemelendőnek tartja az eljáró versenytanács, hogy a kötelezettségvállalás tartalmától függetlenül az eljárás alá vontnak az esetlegesen változó jogszabályi környezetre is tekintettel kell lennie.

IX.4. Összegzés

109. A fentiekre is figyelemmel, az eljáró versenytanács az eljárás alá vont által benyújtott kötelezettségvállalási csomag tartalmára és annak indoklására tekintettel elfogadhatónak tartotta a jelen ügyben kötelezettségvállalás előírását, így a Tpv. 76. § (1) bekezdés m) pontja alapján az eljárás alá vont vállalkozást a 75. § alapján tett kötelezettségvállalása teljesítésére kötelezte.

X.

Egyéb kérdések

X.1. Utóvizsgálat és a határozat módosítása, visszavonása

110. Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy a Tpv. 77. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró versenytanács végrehajtható határozatában előírt, a 75. § szerinti kötelezettségvállalás teljesítését.
111. Az eljáró versenytanács felhívja továbbá a figyelmet arra is, hogy a Tpv. 75. §-ának (2) bekezdése szerint az eljáró versenytanács az (1) bekezdés szerinti határozatát a (3)-(7) bekezdésben meghatározott esetekben és feltételek szerint is módosítja vagy visszavonja. A Tpv. 75. §-ának (5) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a bíróság által felül nem vizsgált határozatát

visszavonja, ha a határozat a döntés szempontjából lényeges ténynek a kötelezett vállalkozás általi félrevezető közlésén alapult.

112. A Tpv. 75. §-ának (6) bekezdése értelmében ha a vállalkozás nem teljesítette az (1) bekezdés szerinti határozatban, illetve a (3) bekezdés szerint módosított határozatban előírt kötelezettséget, az eljáró versenytanács a vállalt kötelezettséget előíró határozat alapját képező közérdek hatékony érvényesülése szempontjának - a kötelezettségvállalással érintett piaci viszonyok jellegére, a fennálló versenyfeltételekre, továbbá a vállalt kötelezettség addigi teljesítésének mértékére, a mulasztás tekintetében a vállalkozás magatartásának felróhatóságára is figyelemmel történő - mérlegelése alapján a határozatot visszavonja vagy bírságot szab ki. A (7) bekezdés alapján a határozat a (6) bekezdés szerinti esetben a kötelezettség teljesítésére előírt határidő lejártától, folyamatos kötelezettség esetén a kötelezettség megsértésétől számított öt éven belül vonható vissza.
113. A Tpv. 77. § (6) bekezdésének c) pontja értelmében vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában az (1) bekezdés c) pontja szerinti esetben a 75. § (1) bekezdése szerinti határozatát a 75. § (3) bekezdés b) pontja szerint módosítja, a 75. § (6) bekezdése szerint visszavonja vagy bírságot szab ki.

X.2. Jogorvoslat

114. A Tpv. 80/I. § szerint a jogorvoslatra a Tpv. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Az Ákr. 112. § szerint a hatóság határozata ellen önálló jogorvoslatnak van helye, a 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél – az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével – a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
115. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg.
116. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
117. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
118. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs. Ugyanakkor a Kp. 50. §-a szabályozza az azonnali jogvédelem iránti kérelmet az alábbiak szerint. Akinek jogát, jogos érdekét a közigazgatási tevékenység vagy az azzal előidézett helyzet fenntartása sérti, a közvetlenül fenyegető hátrány elhárítása, illetve a jogvitára okot adó állapot változatlan fenntartása érdekében a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságtól az eljárás során bármikor azonnali jogvédelmet kérhet. Azonnali jogvédelem keretében kérhető a halasztó hatály elrendelése is. A kérelem benyújtható a keresetlevéllel együtt is. Ha nem a keresetlevéllel együtt nyújtják be, a kérelmet a bírósághoz kell benyújtani. A kérelemben részletesen meg kell jelölni azokat az indokokat, amelyek az azonnali jogvédelem szükségességét megalapozzák, és az ezek igazolására szolgáló okiratokat csatolni kell. A kérelmet megalapozó tényeket valószínűsíteni kell.

119. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
120. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §§-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy közbeszerzéssel kapcsolatos.
121. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.

Budapest, 2020. szeptember 30.

dr. Gál Gábor s.k.
versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

Váczi Nóra s.k.
versenytanácsstag