



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/041/2013.

Iktatószám: Vj/041-100/2013.

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. Sz. V. ügyvéd által képviselt **Resort Club Hungary Kft.** (1136 Budapest, Balzac u. 48/A. IV/4.) eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

határozatot.

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Resort Club Hungary Kft. megtévesztette a fogyasztókat

- az üdülési jogok továbbértékesítésének reális esélyei, lehetőségei kapcsán, valamint
- abban a tekintetben, hogy a Resort Club Hungary Kft. által kínált továbbértékesítési szolgáltatásnak, illetve a másodlagos értékesítés eredményességének az a feltétele, hogy a fogyasztó megvásárolja az eljárás alá vont egy (újabb) termékét.

A jogsértés megállapítása mellett az eljáró versenytanács megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását és 12.439.640 Ft (tizenkettőmillió-négyszázharminckilencezer-hatszáznegyven forint) bírság megfizetésére kötelezi a Resort Club Hungary Kft.-t, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlája javára köteles megfizetni.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) piaci jelzések¹ alapján észlelte, hogy a Resort Club Hungary Kft. valószínűsíthetően olyan tájékoztatást adott az üdülési joggal már rendelkező fogyasztók számára meglévő üdülési joguk piaci értékével, értékesítési lehetőségével és a továbbértékesítés folyamatával kapcsolatban, melynek következtében az érintett fogyasztók a meglévő üdülési joguk továbbértékesítésére szóló megbízási szerződés megkötése mellett további üdülési jog vételére vonatkozó vagy a vállalkozás által alkalmazott egyéb kedvezményprogramban való részvételre szóló szerződést kötöttek.
2. Fenti magatartásával a Resort Club Hungary Kft. (a továbbiakban: eljárás alá vont vagy Resort Club Hungary) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdése b) pont bg) alpontjában és h) pontjában foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat, ezért a GVH 2013. május 17-én versenyfelügyeleti eljárást indított a Resort Club Hungary ellen.
3. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont üdülési jogok másodlagos értékesítésével kapcsolatos, továbbá a kedvezményprogramokban való részvétel népszerűsítésére szolgáló tevékenységére, és ezzel kapcsolatos teljes tájékoztatási gyakorlatára – 2011. január 1-jétől kezdődően.

II.

Az eljárás alá vont vállalkozás

4. Az eljárás alá vont fő tevékenysége² ingatlanügynöki tevékenység, ezen belül ingatlan időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések megkötése. A társaság tevékenységét a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (a továbbiakban: MKEH) 2006. február 22-én kelt határozatát követően gyakorolja, bár 2005. augusztus 9-én alakult.
5. A tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységet (time share) folytató vállalkozások – a MKEH honlapján³ elérhető – nem közhiteles listája értelmében a RESORT CLUB Hungary (nyilvántartásba vételi száma: X-000062/2006.) a
 - Holiday Club Hévíz apartman szálló 8380 Hévíz, Vajda Ákos u. 3. (37 db apartman),
 - Holiday Club Hévíz 2. apartman szálló 8380 Hévíz, Attila út 15. (12 db apartman),
 - Club Hotel am Kreischberg St. Lorenzen A-8861 Sankt Georgen ob Murau Kreischberg str. 5. I-II. ütem (46 db apartman),
 - Club Hotel am Kreischberg St. Lorenzen A-8861 Sankt Georgen ob Murau Kreischberg str. 5. III. ütem (41 db apartman),

¹ Vj/041-091/2013. számú irat

² Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 4. pontja

³ http://mkeh.gov.hu/hivatal/kozerdeku_adatok_2013/evekenysegre_mukodesre_vonatkozó_adatok/nyilvantartások

- Club Hotel am Kreischberg St. Lorenzen A-8861 Sankt Georgen ob Murau Kreischberg str. 5. IV. ütem (21 db apartman),
- Waterman Holiday Club HR-21400 Supetar, Put Vela luke 4. Brac sziget (105 db apartman),
- Waterman Holiday Club HR-21400 Supetar, Put Vela luke 4. Brac sziget (16 db apartman),
- Holiday Club Füred 8230 Balatonfüred, Táncsics Mihály u. 18. (26 db apartman)

megjelölésű ingatlanok vonatkozásában végezhet tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységet.

- A vállalkozás tevékenységével kapcsolatban szükséges elkülöníteni az elsődleges a és másodlagos (viszont)értékesítési tevékenységet. Az elsődleges értékesítés keretében megbízottként az MKEH nyilvántartásában szereplő üdülőjogok tekintetében köt szerződést fogyasztókkal, az üdülési jogot részükre értékesítve. Másodlagos értékesítés keretében olyan üdülési jog (tovább)értékesítését vállalja (szintén megbízottként), melyet egy fogyasztó már megvásárolt, de tovább szeretne adni.
- Az eljárás alá vont 2011. évi nettó árbevétele 257.941.000 Ft,⁴ 2012. évi nettó árbevétele 223.852.000 Ft volt.⁵ Az eljárás alá vont által csatolt főkönyvi kivonat szerint a vállalkozás 2013. évi nettó árbevétele 124.396.435 Ft⁶ volt.

Az eljárás alá vont 2011-2013. évi beszámoló⁷ szerint ezen beszámolási időszakokban az értékesítés elszámolt nettó árbevétele nagyobb mértékben a melléktevékenységekből keletkezett. Az arányokat az alábbi összesítés szemlélteti:

Bevételek forrása	2011. (1000 Ft)	2012. (1000 Ft)	2013. (1000 Ft)
Belföldi fő tevékenység (timeshare értékesítési jutalék)	49 171	59 122	29 778
Belföldi melléktevékenység (kedvezménykártya értékesítés)	202 116	151 319	73 918
Belföldi melléktevékenység (szállásközvetítés)	-	21 124	10 824
Belföldi melléktevékenység (biztosításügynöki jutalék)	6 654	-7 713	-
Egyéb	-	-	8 919
Összes értékesítés nettó árbevétele	257 941	223 852	124 396

III.

Az érintett szolgáltatás

- A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont vállalkozás üdülési jogok értékesítésének piacán kifejtett magatartására, az üdülési jogok másodlagos értékesítéséhez kapcsolódó kommunikációra terjed ki.

⁴ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 2. számú melléklete

⁵ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 3. számú melléklete

⁶ Vj/041-096/2013. számú irat melléklete

⁷ Vj/041-096/2013. számú irat melléklete és a Vj/041-099/2013. számú irat, valamint a <http://e-beszamolo.kim.gov.hu/kereses-Display.aspx?b=uczyOTDpCTvpLUp9VsnTWw%3d%3d&o=2ampt21GcxzM%2fKayE5mfsA%3d%3d&so=1>

9. A tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenység fogalmát a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 2. §-ának 24. pontja definiálja. A meghatározás alapján a szálláshasználati szolgáltatási tevékenység az üzletszerű gazdasági tevékenység keretében éjszakai ott-tartózkodást, pihenést is magában foglaló tartózkodás céljára szolgáló szállás rendszeres időközönként ismétlődő, meghatározott, nem huzamos időtartamra történő használata jogának (üdülési jog) biztosítása.
10. A szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló 141/2011. (VII. 21.) Korm. rend. (a továbbiakban: Korm. rend.) 2. §-a (1) bekezdésének 10. pontja definiálja a „szállás időben megosztott használati jogára” (üdülési jog) vonatkozó szerződés fogalmát, az alábbiak szerint: A felek által határozatlan vagy egy évet meghaladó mértékű határozott időre kötött olyan fogyasztói szerződés, amely alapján a fogyasztó ellenszolgáltatás fejében megszerzi egy vagy több szállás egynél több meghatározott időszakra vonatkozó használatának jogát.
11. A MKEH⁸ tájékoztatása szerint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenység folytatása bejelentés köteles tevékenység. A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény értelmében, aki tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységet kíván folytatni, köteles az erre irányuló szándékát a kereskedelmi hatóságnak, adott vonatkozásban a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalnak bejelenteni. A szolgáltató a bejelentésben foglalt adatokban bekövetkezett bármilyen változást (pl. új ingatlant) szintén haladéktalanul köteles bejelenteni.
12. A Korm. rend. 2. §-ának 13. pontja értelmében a viszontértékesítési szerződés olyan fogyasztói szerződés, amelynek keretében a vállalkozás ellenszolgáltatás fejében szállás időben megosztott használati jogának átruházására vagy hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződést közvetít, ideértve azt is, ha a vállalkozás a szerződésnek akár a fogyasztó, akár a saját nevében, de a fogyasztó javára való megkötésére jogosult.
13. A Korm. rend. 23. §-a értelmében a viszontértékesítési szerződés alapján a vállalkozás a fogyasztónak harmadik személyekkel kötendő hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződést vagy szállás időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződést közvetít a fogyasztó által fizetendő ellenérték fejében.
14. A 25. § alapján a vállalkozás a viszontértékesítési szerződés tárgyát képező szerződés megkötéséig vagy a viszontértékesítési szerződés egyéb okból történő megszűnéséig a fogyasztótól fizetést semmilyen jogcímen nem követelhet és nem fogadhat el. Ezen tilalom kiterjed minden olyan fizetésre és kötelezettségvállalásra, amelyet a fogyasztó bármilyen jogcímen a vállalkozás javára harmadik személy részére teljesít.
15. Ismert, hogy a fogyasztók üdülési jogaikat több csatornán (hirdetések, online fórumok, üdülési jogot értékesítő vállalkozások) keresztül kínálják eladásra. A versenyfelügyeleti eljárás során nem került feltárásra olyan információ, illetve adat, amely a viszontértékesítés volumenére, a másodlagos piaci forgalomra, illetve a jogok piaci árára utalna.
16. Egyebekben az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy az üdülési jogok értékesítéséről havi bontásban nem áll rendelkezésére kielégítő adat.⁹ Az eljárás alá vont által becsatolt szerződésekből¹⁰ azonban látható, hogy a vállalkozás 2011-ben és 2012-ben is

⁸ http://mkeh.gov.hu/gyik?sajat=igen&id_cat=28&kateg=Time-share&parent_id=17

⁹ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 7. pontja

¹⁰ A becsatolt szerződésekről szóló összefoglaló táblázat a Vj/041-088/2013. számú vizsgálati jelentés 4. számú mellékletét képezi.

folyamatosan kötött másodlagos értékesítésre vonatkozóan értékesítési megbízási szerződéseket.¹¹

17. A Vj/114/2010. számú versenyfelügyeleti eljárásban a Versenytanács már hozott döntést üdülési jogok másodlagos értékesítésével kapcsolatos kereskedelmi gyakorlatra vonatkozóan. A határozat értelmében „a Markgold Ingatlanforgalmazási Kft. 2009-ben és 2010-ben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított, amikor

- üdülőingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések értékesítése során a fogyasztók számára valótlan tájékoztatást adott az elérhető árkedvezményekről,
- a fogyasztók azonnali döntéshozatalra készítése céljából valótlanul annak a látszatát keltette, hogy az adott üdülőhasználati szerződés az állítólagos árkedvezménnyel csak nagyon korlátozott ideig, az adott időpontban áll rendelkezésre, továbbá
- a már meglévő üdülési jog továbbértékesítése kapcsán továbbértékesítésre vonatkozó ígéretet tett, annak érdekében, hogy a fogyasztókat újabb és/vagy értékeesebb üdülési jog vásárlására készítse,

megsértve ezáltal a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 3. §-ának (1) bekezdésében írt tilalmat, figyelemmel a 6. § (1) bekezdésének c) pontjában, mellékletének 7. pontjában, illetve 6. § (1) bekezdésének bg) pontjában foglaltakra.”

18. Ezen ügy bírósági felülvizsgálata iránti perben hozott ítéletében¹² a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság az alábbi megállapításokat tette a jelen ügyben is releváns vizsgált gyakorlat (a továbbértékesítés) kapcsán:

- „A továbbértékesítés ígérete egyértelműen alkalmas volt arra, hogy a fogyasztók üzleti-gazdasági döntését jogsértő módon befolyásolja, miután ezzel felperes azt a látszatot kelt(h)ette, hogy az ügylet fogyasztók oldalán felmerülő esetleges kockázata minimalizálható.

A fogyasztók annak ellenére bízhattak a továbbértékesítésre vonatkozó felperesi ígéretben, hogy erre felperes írásbeli garanciát nem vállalt, miután a felek jóhiszeműségének vélelmezése értelemszerűen része egy ilyen jellegű üzleti viszonyoknak.”

- „A felperesi jogsértő gyakorlatot egyértelműen alátámasztották a közigazgatási eljárás során meghallgatott tanúk különböző időpontokra vonatkozó tanúvallomásai, illetve azon – felperes által sem cáfolt – körülmény, hogy a bemutató előadások felépítése, koreográfiája, az azt lebonyolító üzletkötők és más felperesi közreműködők felkészítése egységes és generálisan alkalmazott tematika és didaktika alapján folyt, vagyis az egyes vizsgált bemutatók alapján – egyszerű deduktív szillogizmussal – lehetséges volt okszerű következtetések levonása az általános és koherens felperesi gyakorlatra.”

¹¹ Vj/041-014/2013. számú adatszolgáltatás

¹² 3.K.29224/2013/15.

IV.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

19. Az eljáró versenytanács hangsúlyozza, hogy hatáskör hiányában nem vizsgálta a másodlagos értékesítés jogszerűségét a Korm. rendelet 25. §-a tekintetében. A jelen versenyfelügyeleti eljárásnak az a tárgya, hogy megtévesztette-e a fogyasztókat az eljárás alá vont
- az üdülési jogok viszontértékesítésének reális esélyei, lehetőségei kapcsán, valamint abban a tekintetben, hogy
 - az eljárás alá vont által kínált másodlagos- vagy viszontértékesítési szolgáltatásnak, a másodlagos értékesítés eredményességének az a feltétele, hogy a fogyasztó megvásárolja az eljárás alá vont egy (újabb) termékét.
20. Tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont alapvetően szóbeli kommunikációt folytat a fogyasztókkal, a fogyasztói panaszok alapján valószínűsített kereskedelmi gyakorlat alátámasztására, a szóbeli kommunikációs gyakorlat feltárására tanúvallomások alapján került sor – az eljárás alá vont által alkalmazott szerződés- és nyilatkozatminták tartalmának értelmezése mellett. Előzetesen szükséges megjegyezni, hogy ezen szerződések a Korm. rend. rendelkezéseinek való tartalmi megfelelésségét a GVH hatáskör hiányában nem vizsgálja, ezen szerződések, nyilatkozatok ténye és egyes tartalmi elemei kapcsán azonban esetlegesen lehet következtetni az eljárás alá vont vonatkozó gyakorlatára is.

Az értékesítési célú rendezvények és az átadott szerződéses dokumentáció

21. Az üdülési jogok értékesítésére, a tájékoztatásokra rendezvényeken kerül sor, azonban az eljárás alá vont szolgáltatása (beleértve a viszontértékesítést is) egyes elemeinek ismertetése már az első, telefonos kapcsolatfelvételeken¹³ megkezdődhet. A telefonos kapcsolatfelvételnek alapvetően a fogyasztói figyelemfelkeltés, illetve az értékesítési célú rendezvényekre való meghívás a célja. A panaszok, illetve a tanúvallomások alapján a kapcsolatfelvételnek az alábbi forrásai lehetnek:
- az eljárás alá vont telemarketing célú adatbázisa, amelyben akár olyan fogyasztók is lehetnek, akik már rendelkeznek üdülési joggal,
 - az eljárás alá vont központi adatlistája, amelyben olyan fogyasztók vannak, akik már rendelkeznek üdülési joggal,
 - a fogyasztó által közzétett hirdetések alapján történő megkeresés,
 - a fogyasztó keresi fel az eljárás alá vontat, mivel valahonnan hallotta, olvasta, hogy az eljárás alá vont is foglalkozik üdülési jog viszontértékesítésével.
22. A rendezvények az alábbi elemekből épülnek fel a tanúvallomások és az eljárás alá vont nyilatkozata, illetve az eljárás alá vont alkalmazott szerződésmintái alapján:
- a vendégek fogadása, üdülési szokásaik felmérése,
 - üzleti ajánlatok az értékesítő kollégától, részletek tisztázása,
 - szerződéskötéshez kapcsolódó teendők (pl. szerződések átadása, aláírása).

¹³ Az eljárás alá vont nyilatkozata (Vj/041-097/2013. számú jegyzőkönyvben) szerint ezen telefonos beszélgetéseket a vállalkozás maga nem rögzíti, de a távközlési szolgáltató – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – tárolja a beszélgetéseket 1-3 hónapig, így fordulhatott elő, hogy a P/1590/2012. számú panaszhoz az eljárás alá vont csatolni tudott öt hanganyagot.

23. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a rendezvények, megbeszélések célja az eljárás alá vont saját termékeinek az értékesítése.¹⁴ A rendezvényen az eljárás alá vonttal megbízási szerződéses viszonyban álló értékesítők bemutatják a kedvezményekkel kapcsolatos szállodai katalógust, mely megegyezik a www.resortclub.hu/katalogus webcímen elérhető tájékoztató anyaggal, valamint átadják a különböző szolgáltatásokkal kapcsolatos blanketta-szerződéseket, nyilatkozatmintákat.
24. Szükséges előzetesen kiemelni, hogy az eljárás alá vont nyilatkozatai szerint nem tartja nyilván a már teljesített szerződéseit, az egyes rendezvényeken – elsődlegesen vagy másodlagosan, viszontértékesítéssel – felkínált üdülési jogokat (kontingens-listákat), valamint az egyes üdülési jogok továbbértékesítése érdekében tett lépéseket (pl. saját vagy üdülési jogokat hirdető egyéb honlapi megjelentetéseket) sem, így ezeket – mivel más forrásból sem tárhatóak fel – a GVH nem tudta vizsgálni, illetve értékelni.
25. Az egyes szerződésminták, nyilatkozatok (megállapodások, megbeszélések elvi sorrendjében: üdülőhasználati szerződés, klubkártya szerződés, bónusz program szerződés, nyilatkozat a klubkártya szerződés üdülési céljáról, nyilatkozat egy szolgáltatás bónusz program keretében történő igénybevételére vonatkozóan, a másodlagos értékesítés érdekében kötött megbízási szerződés) a jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns alábbi elemeket tartalmazzák:
26. Üdülőhasználati szerződés tartalma:¹⁵
- tájékoztató, hogy az üdülőjog az Interval International cserealapjába felvételre került;
- Az üdülőhasználati szerződések kapcsán az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy azokat nem őrzi, csak a tulajdonossal való elszámolásig tartja meg.¹⁶
27. Klubkártya (Resort Discount Card) szerződés tartalma:¹⁷
- a klubkártya kizárólag a Resort Club Hungary rendezvényein megjelenő vendégek részére kerül értékesítésre,
 - a klubkártya ellenértékének teljes kiegyenlítésével a vevő a Resort Discount Card tagjává válik,
 - a klubkártya érvényességi ideje az utolsó részlet beérkezését követő 30 hónap,
 - a klubkártya vételára (250.000 Ft), illetve a vételár megfizetésének ütemezése,
 - a klubtagoknak nyújtott szolgáltatások (utazási tanácsadás, kedvezményes pihenési lehetőségek partnereknél, szállásfoglalás, árgarancia).
- Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2013. június 21-én 1697 darab aktív Resort Discount Card szerződéssel rendelkezett.¹⁸ A versenyfelügyeleti eljárás megindítása és 2013. december 31. között 94 darab klubkártya szerződést kötött a társaság, amely ügyfelek mind kötöttek bónusz programra vonatkozó szerződést is.¹⁹

¹⁴ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 8. pontja

¹⁵ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 4. számú melléklete

¹⁶ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 10. pontja.

¹⁷ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 6. számú melléklete

¹⁸ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 10. pontja.

¹⁹ Vj/041-096/2013. számú irat

28. Bónusz program szerződés tartalma.²⁰

- a Resort Bonus Programban a Resort Club Hungary azon ügyfelei jogosultak részt venni, akik az eljárás alá vont által kínált, 200.000 Ft-ot meghaladó értékű terméket vásárolnak a vállalkozás által tartott rendezvényeken,²¹
- a tagsági jogviszony 12 hónapra jön létre,
- a tag számára a klubtagoknak nyújtott szolgáltatásokon (utazási tanácsadás, kedvezményes pihenési lehetőségek partnereknél, szállásfoglalás, árgarancia) túl az eljárás alá vont megbízási kedvezményt nyújt, mely a programban való részvétel ideje alatt csak egyszer vehető igénybe, és amelynek az a tartalma, hogy továbbértékesítés esetén a megbízási jutalék 67% helyett 20%,
- a klubkártya érvényességi ideje alatt a klubtag maximum két szolgáltatást vehet igénybe.

Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2013. június 21-én 460 szerződést tartott nyilván.²²

29. Nyilatkozat a klubkártya szerződés üdülési céljáról.²³

- „... kijelentem, hogy a mai napon a Resort Club Hungary Kft.-től ... vásárolt ... sorszámú Resort Discount Card szolgáltatást üdülési céllal kívánom fenntartani.”,
- „Tudomásom van róla, hogy a Resort Discount Card a Resort Club Hungary Kft. által értékesítendő üdülési joghoz nem kapcsolódik, attól függetlenül, kifejezetten szándékomban áll a Resort Discount Card szolgáltatásait igénybe venni.”

30. Nyilatkozat egy szolgáltatás bónusz program keretében történő igénybevételére vonatkozóan.²⁴

- „Legutóbbi tárgyalásunk alkalmával a cégüktől térítésmentesen kapott Resort Bonusz Program szolgáltatásai közül szeretném igénybe venni a ... szolgáltatásukat. Kérem, hogy kollégájuk minél előbb vegye fel velem a kapcsolatot, hogy szolgáltatásukat használhassam.”

31. Megbízási szerződés.²⁵

- a megbízott (az eljárás alá vont) vállalása, miszerint az eladni kívánt üdülőhasználati jogot bemutató előadásain népszerűsíti, az érdeklődő vendégek részére felkínálja, ebben a körben mindent elkövet annak érdekében, hogy az értékesítés sikeresen megtörténjen,
- rendelkezés a jutalék mértékéről (20% vagy 67%),
- a megbízás időtartama,
- kizárólagosság kikötése a megbízás tekintetében,
- titoktartási klauzula.

A szerződés nem tartalmaz kitételt arra vonatkozóan, hogy az értékesítés sikere garantált, továbbá arra vonatkozó utalást sem, hogy az értékesítés összefüggésben lenne más, az eljárás alá vont vállalkozás által nyújtott szolgáltatásokkal.

²⁰ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 7. számú melléklete

²¹ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 7. számú melléklete

²² Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 10. pontja

²³ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 10. számú melléklete

²⁴ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 11. számú melléklete

²⁵ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 5. számú melléklete

Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint 2013. június 21-én 773 darab aktív megbízási szerződéssel rendelkezett.²⁶ Az eljárás alá vont adatszolgáltatása szerint 67%-os értékesítési jutalék kikötése mellett 2011-től kezdődően a versenyfelügyeleti eljárás megindításáig összesen 22 szerződést kötött a Resort Club Hungary,²⁷ tehát a szerződések döntő többsége 20%-os jutalék mellett, azaz a Resort Bonus Program keretében történt. A versenyfelügyeleti eljárás megindítása és 2013. december 31. között 477 ügyfél megbízási szerződése szűnt meg,²⁸ amelyek közül egyetlen egy sem teljesítéssel, hanem a megbízási időtartam lejártára tekintettel.²⁹ A versenyfelügyeleti eljárás keretében nem került feltárássra egyetlen egy teljesítéssel megszűnő, azaz továbbértékesített üdülési jog – sem 20, sem 67%-os jutalék mellett.

32. Az eljárás alá vont csatolta³⁰ továbbá az ügyfélszolgálati és értékesítési munkatársaknak szóló, 1-1 oldalnyi „meghívási kvalifikáció kötelező elemei” elnevezésű dokumentumot és értékesítési sillabuszt, amely többek között a továbbértékesítés esetén felmerülő kötelező tájékoztatásra terjed ki, az utóbbi kapcsán alábbi módon:

„Kötelező tájékoztatás az ügyfél részére:

Az eladás sikere nem garantált. Tilos azt a képzetet kelteni az ügyfélben, hogy garantáltan el lesz adva a hete.

Megbízást anélkül is lehet adni a társaságunknak, hogy vásárolna tőlünk bármit.

A megbízás sikerdíja sikeres eladás esetén az eladási ár 67%-a. Tilos azt a képzetet kelteni az ügyfélben, hogy azért vásároljon terméket tőlünk, hogy adhasson továbbértékesítési megbízást.

Tisztázni az ügyféllel, hogy más cégek is vállalnak továbbértékesítést.”

A fenti dokumentumok sem időpontot, sem egyéb, az alkalmazásra vonatkozó információt nem tartalmaznak, nem ismert, hogy az érintett munkatársakhoz, illetve értékesítőkhöz hogyan juthattak el.

A panaszok

33. A GVH-hoz írásban – üdülési joggal rendelkező fogyasztóktól – érkezett beadványok³¹ azt kifogásolták, hogy az eljárás alá vonttól telefonon, illetve a rendezvényeken arról kaptak tájékoztatást, hogy üdülési joguk (jól) értékesíthető, de az értékesítéshez más szolgáltatást is igénybe kell venni az eljárás alá vonttól. A panaszok, illetve a bejelentés elsődleges tartalma az alábbiak szerint foglalható össze:³²

A piaci jelzés sorszáma	A fogyasztót az eljárás alá vont kereste meg telefonon	Az üdülési jog értékesíthetőségére irányuló ígéret	Az értékesítésnek feltétele a tagság (klubkártya) vagy egy újabb üdülési jog	Külföldi értékesítési ígérete
1.	✓	✓	✓	-
2.	✓	✓	✓	✓
3.	-	✓	✓	-
4.	✓	✓	✓	-

²⁶ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 10. pont

²⁷ Vj/041-039/2013. számú adatszolgáltatás 3. pontja

²⁸ Vj/041-096/2013. számú irat

²⁹ Vj/041-097/2013. számú irat

³⁰ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 12. és 13. számú mellékletei

³¹ Vj/041-091/2013. számú irat

³² Amennyiben a panaszos említette a megállapítást: ✓ Amennyiben nem utalt rá: -

5.	✓	✓	✓	✓
6.	-	✓	✓	✓
7.	-	✓	✓	-
8.	-	✓	✓	-
9.	-	✓	✓	-
10.	✓	✓	✓	✓

A tanúvallomások

34. A versenyfelügyeleti eljárás keretében négy olyan személy került meghallgatásra, akik az eljárás alá vont alkalmazásában álltak, illetve megbízottjai (ügyfélszolgálati munkatárs, értékesítők) voltak a vizsgált időszakban. A tanúként meghallgatott fogyasztók (18 személy) egy része (hat személy) panaszos volt, más része olyan személy, akiket az eljárás alá vont által benyújtott szerződések alapján véletlenszerűen választott ki a vizsgálat.

35. A tanúk körében három olyan személy volt, aki védett tanúként került meghallgatásra. Ezen tanúk esetében saját kérelmükre a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 39/A. §-ának (1) bekezdése alapján természetes személyazonosító adataiknak és lakcímüknek zártan kezelését rendelte el a vizsgálat.

Az eljárás alá vont részéről meghallgatott tanúk

36. A Vj/041-023/2013. számú jegyzőkönyvben foglaltak szerint:

- a tanú értékesítő, jutaléka klubkártya értékesítése esetén 20.000 Ft, üdülési jog értékesítése esetén 50.000 Ft,
- a tanú az előadások menetével kapcsolatban az alábbi nyilatkozatot tette:

„A fogyasztót az asszisztens fogadja, akivel a fogyasztók nyaralási szokásairól esetlegesen meglévő üdülési jogokról beszélgetnek. A tanú akkor lép kapcsolatba a fogyasztóval, ha annak kérdése van, melyre az asszisztens nem tud válaszolni, vagy esetleg a fogyasztó szerződni akar. (...)

Másodlagos értékesítés esetén a fogyasztókat tájékoztatják arról, hogy 67%-os jutalék mellett jellemzően 12 hónap alatt értékesítik, vagy megkísérlik értékesíteni az üdülési jogukat. Emellett semmilyen más szerződést nem írnak alá.

Ha egyébként a fogyasztó csak el szeretné adni már meglévő üdülési jogát, akkor a 67%-os jutalék ellenében vállalják. A vizsgálói kérdésre a tanú úgy nyilatkozik, hogy sohasem tájékoztatta úgy a fogyasztókat, hogy a másodlagos értékesítésnek további feltétele lenne. A tanú előadja, hogy a szerződéskötéstől számított 15 napon belül „Happy Call” keretében megkeresi a fogyasztókat. 15 nap után az ügyfélszolgálat intézi a fogyasztói kérdéseket. (...)

A megbízási szerződést a fogyasztó a programba való belépés után otthonról intézi, erre vonatkozóan kap nyomtatványokat. A bónuszprogram előfeltétele, hogy a fogyasztó 200.000.-Ft felett vásároljon valamilyen terméket – jog, vagy RDC³³. Ilyenkor a bónuszprogram keretében több szolgáltatás közül egy éven belül kettőt választhat a fogyasztó. Ezek közül egy lehetőség a 20%-os jutalék melletti értékesítés.”

- a tanú az előadásokon eladható jogokkal kapcsolatban az alábbi nyilatkozatot tette:

³³ Resort Discount Card

„A tanú úgy nyilatkozik, hogy az előadásokat megelőzően a RCH³⁴ Kft.-től egy listát kap, amelyen azok a jogok szerepelnek, melyeket az előadás keretében a fogyasztóknak ajánlhat, értékesíthet. Arról nincs tudomása, hogy a lista hogyan készül, illetve, hogy a listán szereplő jogok elsődleges, vagy másodlagos üdülési jogok. Nem részesíti előnyben az általa korábban értékesítésre felvett jogokat.

Jellemzően nem a tanút keresik a fogyasztók azzal kapcsolatban, hogy az üdülési jogot sikerült-e már értékesíteni. Ilyen irányú megkeresést sem telefonon, sem e-mailen nem kapott. Az értékesítésben való közreműködés a tanú szerint azzal teljesül, hogy a listán szereplő üdülési jogokat értékesíti.”

37. A Vj/041-024/2013. számú jegyzőkönyvben a tanú (szintén értékesítő) a fentiek mellett az alábbiakat adta elő:

„Az alkalmazásban töltött idő alatt több ezer ügyféllel volt dolga. Előadásokat hétvégén vidéken, különböző nagyvárosokban, pl.: Debrecen, Nyíregyháza, Szeged, hét közben Budapesten tartják.

Egy előadáson 6-8 család vesz részt, ami azt jelenti, hogy a tanú jellemzően egy előadás alkalmával 3-4 családdal lép kapcsolatba.

(...)

Ha a fogyasztó csak értékesíteni szeretné a meglévő jogait, akkor első körben a 67%-os jutalék melletti értékesítés lehetőségét ajánlja fel a fogyasztó számára a tanú. Ez gyakorlatilag a cégnek a protokollja másodlagos értékesítés esetén. A tanú úgy nyilatkozik, hogy addig nem is ajánl fel a fogyasztónak más, egyéb másodlagos értékesítési lehetőséget, amíg a fogyasztó az RCH Kft.-vel szerződést nem köt más termék megvételére.

(...)

A tanú úgy nyilatkozik, hogy összesen 2 értékesítő dolgozik az RCH Kft.-nek, ő és B.Z. Szervezett képzés nincs, tájékoztató anyagokat kapnak a vezetőségtől. Vizsgálói kérdésre a tanú előadja, hogy a tájékoztató anyagok belső tájékoztatási célokat szolgálnak.

Vizsgáló kérdésre a tanú úgy nyilatkozik, hogy a másodlagos értékesítéssel kapcsolatos céges elvárás, hogy ki kell hangsúlyozniuk azt, hogy arra nincsen garancia, illetve a 20%-os lehetőséget nem ajánlhatja fel azelőtt, mielőtt szerződést kötne a fogyasztóval. Ennek az a lényege, hogy a fogyasztók ne vegyenek üdülési jogot csak a továbbértékesítés miatt.

Vizsgálói kérdésre a tanú úgy nyilatkozik, hogy adott esetben az is életszerű lehet, hogy a frissen megvásárolt üdülési jogára továbbértékesítési megbízást ad az RCH Kft.-nek.”

38. A Vj/041-026/2013. számú jegyzőkönyv a területi értékesítési vezető által elmondottakat rögzíti. A tanú előadta, hogy a klubkártya értékesítése esetén 15.000 Ft, üdülési jog értékesítése esetén 35.000 Ft jutalék illette meg. A jegyzőkönyv alábbi elemeit szükséges még kiemelni:

„A vizsgáló konkrét kérdésére, miszerint volt-e olyanra példa, hogy egy üdülési jog tervezett eladási értékénél magasabb áron vettek-e be üdülési jogot másodlagos értékesítésre, a tanú úgy nyilatkozik, hogy nem volt ilyenre példa. A tanú úgy

³⁴ Resort Club Hungary

nyilatkozik, hogy a feljegyzésben nincs kizárva, hogy az ügyfél kérdése esetén az értékesítő nyilatkozzon a jog piaci áráról.”

39. A Vj/041-061/2013. számú jegyzőkönyv az ügyfélszolgálati munkatárs vallomását rögzíti. A jegyzőkönyv egyes, fontosabb megállapításai:

„Vizsgálói kérdésre úgy nyilatkozik, hogy egy-két olyan panaszra emlékszik, amikor az értékesítő kolléga elérhetetlenségére hivatkozott a panaszos, állítása szerint az értékesítők egyébként mindenkit igyekeztek visszahívni.

Vizsgálói kérdésre úgy nyilatkozik, hogy olyan nem volt, hogy az értékesítési megbízási szerződés megkötése után csak vele kellett beszélnie a fogyasztóknak.

(...)

Vizsgálói kérdésre a tanú úgy nyilatkozik, hogy az értékesítő tudta, hogy hol áll az értékesítési szerződése, abban milyen viszonteladási kísérletek történtek.

(...)

Részletes tájékoztatást a fogyasztók nem kaptak arról, hogy milyen értékesítési kísérletek voltak. Ez egy általános jellegű tájékoztatás volt.

Vizsgálói kérdésre a tanú úgy nyilatkozik, hogy amennyiben a fogyasztó telefonon érdeklődött az értékesítés állásáról, arról tájékoztatta, hogy „az értékesítés folyamatban van”. Konkrétan nevesíteni az előadásokat tudta, hisz a szerződésekben is az szerepelt, melyről a fogyasztók tudtak, és az internetes hirdetést (www.timeshareoutlet.hu).”

Fogyasztói tanúvallomások

40. A fogyasztói tanúvallomások alapján az eljárás alá vont telefonos megkeresése és rendezvényei során az üdülési joggal már rendelkező fogyasztók az alábbi módon kaptak tájékoztatást az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatásokról (a továbbiakban: összefoglaló tábla).³⁵

³⁵ Amennyiben a tanú említette a megállapítást, illetve a kérdésre igennel válaszolt: ✓
Amennyiben nem válaszolt, nem emlékezett vagy nem merült fel a kérdés: -
Amennyiben a tanú nemmel válaszolt vagy említette, hogy a megállapítás valótlan: NEM

Jegyzőkönyv száma	Meghíváskor utalt az eljárás alá vont a másodlagos értékesítés lehetőségére, a meglévő üdülési joggal kapcsolatos problémamegoldásra	Az eljárás alá vont megpróbált a fogyasztó számára eladni újabb jogot	Az eljárás alá vont utalt a 67%-os jutalékra	A továbbértékesítéshez klubtaggá kell válni	Külföldi értékesítés említése	Értékesítési időre, gyorsaságra tett ígéret	Értékmeghatározás az eljárás alá vont által	A meghatározott összeg magasabb volt a vételi áránál vagy a fogyasztó által hirdettettnél	Értékesítő elérhetetlensége a szerződéskötést követően	A különböző szerződések átvételének, illetve aláírásainak egyidejűsége a tanú szerint
Vj/41-19/2013. (védett tanú) ³⁶	✓	✓	-	✓	✓ osztrák, német érdeklődők	✓	✓	✓	✓	✓
Vj/41-20/2013. ³⁷	-	✓	NEM	✓	✓ ukrán, román érdeklődők	-	✓	✓	✓	-
Vj/41-21/2013.	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-
Vj/41-22/2013. ³⁸	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	✓	-
Vj/41-25/2013.	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vj/41-35/2013.	✓	-	-	✓	✓	-	-	-	-	✓
Vj/41-36/2013. ³⁹	-	-	NEM	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
Vj/41-37/2013. ⁴⁰	✓	✓	-	-	-	-	-	-	✓	-
Vj/41-38/2013.	✓	✓	NEM	✓	-	-	-	-	✓	✓

³⁶ A tanú panaszos is volt.

³⁷ A tanú panaszos is volt.

³⁸ A tanú panaszos is volt.

³⁹ A tanú panaszos is volt.

⁴⁰ A tanú panaszos is volt.

Jegyzőkönyv száma	Meghíváskor utalt az eljárás alá vont a másodlagos értékesítés lehetőségére, a meglévő üdülési joggal kapcsolatos problémamegoldásra	Az eljárás alá vont megpróbált a fogyasztó számára eladni újabb jogot	Az eljárás alá vont utalt a 67%-os jutalékra	A továbbértékesítéshez klubtaggá kell válni	Külföldi értékesítés említése	Értékesítési időre, gyorsaságra tett ígéret	Értékmeghatározás az eljárás alá vont által	A meghatározott összeg magasabb volt a vételi áránál vagy a fogyasztó által hirdetetté	Értékesítő elérhetetlensége a szerződéskötést követően	A különböző szerződések átvételének, illetve aláírásainak egyidejűsége a tanú szerint
Vj/41-56/2013. (védett tanú) ⁴¹	✓	✓	NEM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
Vj/41-62/2013. (védett tanú)	✓	-	NEM	✓	✓ osztrák érdeklődők	✓	✓	NEM azonos áron	✓	-
Vj/41-65/2013.	✓	-	NEM	✓	✓ orosz, osztrák érdeklődők	✓	-	-	-	-
Vj/41-66/2013.	✓	-	✓	✓	-	-	✓	NEM azonos áron	-	-
Vj/41-67/2013.	✓	✓	✓	-	✓ orosz érdeklődők	-	✓	NEM azonos áron	-	-
Vj/41-70/2013.	✓	-	NEM	✓	-	-	✓	✓	-	✓
✓Vj/41-71/2013.	✓	✓	NEM	✓	-	✓	✓	-	-	-
Vj/41-72/2013.	✓	✓	NEM	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
Vj/41-73/2013.	✓	✓	NEM	✓	✓	✓	✓	-	-	✓

⁴¹ A tanú panaszos is volt.

41. A telefonos megkereséssel kapcsolatban kiemelendő a tanúvallomások alapján, hogy az eljárás alá vont telemarketinges munkatársai azt a tájékoztatást adják a fogyasztóknak, hogy a személyes megbeszélésen lehetőségük lesz (eladandó) üdülési jogukkal kapcsolatban kérdéseiket feltenni, problémáikra megoldást találni.⁴² Egyes esetekben a vállalkozás képviselői már ekkor hangsúlyozzák, hogy az eljárás alá vont másodlagos értékesítési tevékenységet is ellát.⁴³
42. A tanúvallomások alapján az állapítható meg, hogy a fogyasztók – akiket meglévő üdülési joguk esetleges értékesítése miatt hívott meg az eljárás alá vont – azt a tájékoztatást kapták, hogy ahhoz, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztó üdülési joga vonatkozásában a másodlagos értékesítési tevékenységet megkezdje, szükség van arra, hogy a fogyasztó az eljárás alá vont vállalkozás „tagjává váljon”⁴⁴ egy klubtagsági kártya megvételével vagy további üdülési jogot vásároljon.⁴⁵ Egy tanúvallomásban⁴⁶ még az is olvasható, hogy az értékesítő azt mondta, hogy azért van szükség a klubtagságra, mert másként nem lehet pénzt kérni (a vonatkozó szabályozás miatt), miközben az értékesítésnek van költsége.
43. A tanúk többsége szerint az eljárás alá vont nem említette a 67%-os jutalékot,⁴⁷ miközben a klubtagság mint előfeltétel, amely 20%-os jutalékot jelent, szinte minden tanú esetében elhangzott.⁴⁸
44. A meghallgatott tanúk úgy nyilatkoztak, hogy a vállalkozás képviselőitében eljáró értékesítők az értékesítéssel kapcsolatban azt mondták, hogy annak iránya elsősorban külföld, a hazai piac nem aktív ezen a területen. A tanúvallomások szerint több esetben elhangzott kifejezett ígéret az értékesítés idejére, gyorsaságára vonatkozóan is (Karácsonyra, szeptemberre⁴⁹, hamarosan,⁵⁰ konkrét érdeklődők vannak⁵¹ stb.). Az értékesítés gyorsaságát az értékesítők a külföldi érdeklődőkkel is összekapcsolták: a nyugat-európai érdeklődők nagyobb értékű ajándékot (pl. üdülési jogot) vásárolnak Karácsonyra.⁵²
45. Szintén a külföldi értékesítésre hivatkoztak az értékesítők, amikor az üdülési jog eredeti vételáránál vagy a fogyasztó által hirdetett árnál magasabb összegeket határoztak meg a

⁴² Vj/041-066/2013., Vj/041-067/2013., Vj/041-071/2013. és Vj/041-073/2013. számú jegyzőkönyvek

⁴³ Vj/041-019/2013., Vj/041-021/2013., Vj/041-025/2013., Vj/041-035/2013., Vj/041-037/2013., Vj/041-038/2013., Vj/041-056/2013., Vj/041-062/2013., Vj/041-065/2013. számú jegyzőkönyvek

⁴⁴ Vj/041-019/2013., Vj/041-020/2013., Vj/041-022/2013., Vj/041-025/2013., Vj/041-035/2013., Vj/041-036/2013., Vj/041-038/2013., Vj/041-056/2013., Vj/041-062/2013., Vj/041-065/2013., Vj/041-066/2013., Vj/041-070/2013., Vj/041-071/2013., Vj/041-072/2013., Vj/041-073/2013. számú jegyzőkönyvek

⁴⁵ Vj/041-019/2013., Vj/041-020/2013., Vj/041-021/2013., Vj/041-037/2013., Vj/041-038/2013., Vj/041-056/2013., Vj/041-067/2013., Vj/041-073/2013. számú jegyzőkönyvek

⁴⁶ Vj/041-019/2013. számú jegyzőkönyv

⁴⁷ Vj/041-020/2013., Vj/041-036/2013., Vj/041-038/2013., Vj/041-056/2013., Vj/041-062/2013., Vj/041-065/2013., Vj/041-070/2013., Vj/041-071/2013., Vj/041-073/2013. számú jegyzőkönyvek

⁴⁸ Vj/041-019/2013., Vj/041-022/2013., Vj/041-036/2013., Vj/041-065/2013., Vj/041-070/2013., Vj/041-072/2013., Vj/041-073/2013. számú jegyzőkönyvek

⁴⁹ Vj/041-062/2013. számú jegyzőkönyvek

⁵⁰ Vj/041-020/2013., Vj/041-072/2013. számú jegyzőkönyvek

⁵¹ Vj/041-056/2013. számú jegyzőkönyvek

⁵² Vj/041-019/2013., Vj/041-065/2013. számú jegyzőkönyvek

megbízási szerződésben, arra való tekintettel, hogy az áru piaci értéke aktuálisan magasabb,⁵³ pl. azért is, mert a külföldi érdeklődők magasabb összeget is hajlandóak fizetni.⁵⁴

46. Az eljárás alá vont és a tanúk közötti vitás kérdés volt, hogy az egyes, fentiekben elvi időbeli sorrendben bemutatott szerződések, nyilatkozatok aláírására egyidejűleg került-e sor. A tanúk egy része akként nyilatkozott, hogy határozottan egyidejű aláírásra emlékszik, akár úgy is, hogy a szerződéseken más dátumok szerepelnek, hiszen nem vettek részt több megbeszélésen (pl. nem utaztak fel többször az adott településre, éppen máshol tartózkodtak a megjelölt időben), és mivel csak az értékesítés miatt lettek klubtagok, alapvetően nem foglalkoztak a többi, feltételnek vélt szerződéssel. A rendezvényeken a tanúk – előadásuk szerint – döntően a megbízási szerződések miatt vettek részt, azt értelemszerűen alá is írták, így a szerződéses szándék életszerűen nem jöhetett később létre, mint az értékesítés feltételének szabott különböző tagságok.
47. A klubtagságban való érdektelenség kapcsán a tanúk előadták, hogy pl. még az üdülési jogukat sem tudják kihasználni, ezért is szerették volna értékesíteni, illetve a kínált kedvezmények, szolgáltatások önmagukban nem jelentősek, hiszen klubtagságtól függetlenül is lehet olcsón, sőt olcsóbban, nagyobb választékkal üdüléseket foglalni, pl. kuponokkal.

V.

Az eljárás alá vont álláspontja

Az eljárás alá vont álláspontja a versenyfelügyeleti eljárással kapcsolatban

48. Az eljárás alá vont az alábbiakat adta elő az eljárással kapcsolatban:⁵⁵

- munkatársai ügyfeleket soha nem keresnek meg kifejezetten azzal az ajánlattal, hogy a tulajdonukban lévő üdülési jogot értékecsik. Ügyfeleket/leendő ügyfeleket azzal a céllal keresi meg a társaság, hogy a cég termékeit bemutassa, a piaci változásokat átbeszélje, az ügyfelek kérdéseire választ adjon, illetve a már meglévő ügyfeleit folyamatosan tájékoztassa;
- amennyiben mégis bárki részéről a rendezvényen felmerül, hogy van üdülési joga, amit értékesíteni szeretne – még mielőtt bármilyen szerződést aláírna, az eljárás alá vont tájékoztatja a megbízás feltételeiről, és arról, hogy az eladás sikere nem garantált;
- bármilyen megbízási igény érkezik az ügyfelek részéről, annak megkötését soha, semmilyen körülmények között nem teszi függővé egy másik szerződés megkötésétől. Az eljárás alá vont tisztában van azzal, hogy a piacon ez a módszer ismert, ezért, hogy bizonyítani tudja, hogy az ügyfeleinek soha ilyen tájékoztatást nem ad, megkéri az ügyfeleket, hogy erről egy teljes bizonyító erejű magánokirati formában nyilatkozzanak (lásd a 29. pontot);
- szinte nincs is olyan eset, hogy egy ügyfél bármilyen terméke megvásárlásával egyidejűleg a társasággal megbízási szerződést is kötne, amit bizonyít a fogyasztókkal megkötött megbízási és egyéb más szerződések létrejöttének eltérő időpontja is;

⁵³ Vj/041-019/2013., Vj/041-020/2013., Vj/041-025/2013., Vj/041-036/2013., Vj/041-056/2013., Vj/041-070/2013., Vj/041-072/2013. számú jegyzőkönyvek

⁵⁴ Vj/041-025/2013. számú jegyzőkönyv

⁵⁵ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 15. pontja

- ha egy olyan ügyfél jelenik meg a rendezvényen, aki korábban még nem volt az eljárás alá vont ügyfele, úgy az eljárás alá vont ismerteti vele a társaságnál fellelhető lehetőségeket, aminek keretében azt is elmondja, hogy amennyiben valaki ügyfele egy másik, a megbízási szerződéstől eltérő szerződés megkötése révén, úgy az eljárás alá vont ezt értékeli, és erre tekintettel ad egy Bónusz kártyát⁵⁶ is neki;
- a Bónusz kártya térítésmentes, a kiállításától számított egy évig érvényes. A Bónusz kártyával rendelkező ügyfelek a kártya egy éves időtartama alatt bármikor – a kártyaszerződésben szabályozottak szerint – a kártyán szereplő szolgáltatásokat igénybe vehetik. Az ún. „megbízási díjra vonatkozó kedvezményt” a fogyasztó a kártya egy éves érvényessége alatt bármikor igénybe veheti, és – az eljárás alá vont álláspontja szerint – figyelembe véve azt a tényt, hogy a megbízást ügyfelei a rendezvényeitől függetlenül, teljesen eltérő időpontban és/vagy eltérő helyen adják, a fogyasztóknak bőven van idejük tájékozódni arról a szerződés megkötése előtt, hogy az ő általuk esetlegesen eladni kívánt üdülési jogot milyen áron, valamint milyen feltételekkel kívánják eladni, van-e arra kereslet illetve, hogy egyáltalán akarnak-e társasággal megbízási szerződést kötni;
- a Bónusz kártya kedvezményei közül nem csak a megbízási kedvezményt, hanem a nyaralási kedvezményt is igénybe veszik a fogyasztók;
- az ügyfelek üdülési jogait („heteit”) más üdülési hét értékesítéssel foglalkozó társaságok is felveszik értékesítésre.⁵⁷

49. Az eljárás alá vont előadta, hogy számára az sem tűnik életszerűnek, hogy valaki csak azért vásárol egy szolgáltatást (klubkártyát), hogy az eljárás alá vont eladja az üdülési jogát, mivel:

- az eljárás alá vont nem ígér sikeres eladást,
- kifejezetten pihenésért veszi meg az ügyfél a szolgáltatást (az ügyfeleket erről nyilatkoztatja, lásd a 29. pontot),
- a fogyasztó megbízhatja a társaságot az üdülési hetének előre fizetendő díj nélküli eladásával akkor is, ha semmilyen egyéb szerződés révén nem áll kapcsolatban az eljárás alá vonttal,
- az eljárás alá vont a szolgáltatás vásárlásával egy időben nem fogad el továbbértékesítésre irányuló megbízást, az kifejezetten a fogyasztó írásbeli, postai úton feladott igénylése esetén jöhet létre (lásd a 30. pontot).

50. Az eljárás alá vont álláspontja szerint sem a szerződések megkötése előtti tájékoztatás során, sem a szerződés megkötésekor nem ad a társaság olyan információkat a fogyasztók részére, ami a fogyasztókat megtéveszthetné, sőt, álláspontja szerint a fogyasztóknak kellő idejük van, hogy az eljárás alá vont által nyújtott információkat ellenőrizzék, és azokat mérlegelve ők keresik meg az eljárás alá vontat megbízási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatukkal.

⁵⁶ Az eljáró versenytanács előzetesen megjegyzi, hogy a versenyfelügyeleti eljárás során Bónusz kártya csak az eljárás alá vont nyilatkozatában szerepel, egyéb dokumentumokban bónusz programként található utalás erre a kedvezménycsomagra. A Bónusz kártya nem azonos a klubkártyával.

⁵⁷ Az eljáró versenytanács felhívja a figyelmet, hogy az eljárás alá vont megbízási szerződése kimondja, hogy az „azonnali hatállyal megszűnik, ha a Megbízó a szerződés érvényessége alatt más üdülési jogot kínáló társasággal szerződéses jogviszonyba kerül.”

51. A vállalkozás nyilatkozata szerint azon fogyasztók számára, akik kizárólag az értékesítés miatt keresik fel a vállalkozást, adott a lehetőség, hogy kizárólag értékesítési megbízásra kössenek szerződést.⁵⁸ Ebben az esetben a szerződés megkötése előtt tájékoztatja a megbízás feltételeiről és arról, hogy az értékesítés nem garantált.
52. Az eljárás alá vont előadta, hogy a megbízási szerződés lejártát követően írásbeli visszaigazolást küld a fogyasztóknak az értékesítési kísérletek sikertelenségéről és a szerződéses időtartam lejártáról. Arról a fogyasztókat nem tájékoztatja, hogy a konkrét jogok tekintetében az értékesítés sikerességének előmozdítására milyen kísérleteket tett, a másodlagos értékesítésre felvett üdülési jogot milyen előadásokon, milyen egyéb fórumokon népszerűsítette.
53. Az eljárás alá vont azt is ismertette, hogy az értékesítésre vonatkozó minőségbiztosítási rendszert nem működtet, de az üzletkötőkkel rendszeres kapcsolatot, havonta belső egyeztetéseket, illetve a helyzettől függően képzéseket tart, ezekről azonban nem készül írásbeli anyag. Az értékesítők ellenőrzéséről sem készül írásbeli feljegyzés.
54. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a vállalkozás a vizsgálat tárgyát képező másodlagos piaci értékesítésre vonatkozó tevékenységét 2013 augusztusától felfüggesztette addig, míg azt a GVH nem minősíti,⁵⁹ azzal, hogy a korábban kötött megbízási szerződések teljesítését nem függesztette fel.⁶⁰

Az eljárás alá vont álláspontja a tanúvallomásokkal kapcsolatban

55. Az eljárás alá vont a tanúvallomások döntő többségén részt vett, azokat észrevételezte is. Az észrevételek arra irányultak, hogy a klubkártya szerződéseket a tanúk aláírták, majd a megbízási kedvezményre vonatkozóan később küldték be az igénylésre vonatkozó nyilatkozatot. Így álláspontja szerint fel sem merül, hogy sürgették volna a tanúkat, vagy hogy a nevezett szerződések aláírására egy időben került volna sor.
56. Egyes esetekben az eljárás alá vont észrevételként kifejtette, hogy a tanú szemmel láthatóan a szerződés egyes részeire nem emlékszik, így álláspontja szerint a tanú nyilatkozata általános megállapításokra vonatkozik, nem a Resort Club Hungary magatartására.

Az eljárás alá vont előadása⁶¹ az eljáró versenytanács előzetes álláspontját⁶² követően, valamint a jelen ügyben tartott tárgyaláson⁶³

57. Az eljárás alá vont előadta az érintett piac meghatározásához kapcsolódva, hogy a másodlagos piaci értékesítésre vonatkozóan a vállalkozások maximum megbízási szerződéseket kötnek, semmilyen más termék értékesítése – tehát a klubkártya vagy a bónuszkártya értékesítése sem – minősül másodlagos piaci értékesítésnek vagy ahhoz kapcsolódó árunak. Ezen termékek teljesen független termékek az üdülési jogoktól, a bennük megtestesülő szolgáltatás is más.
58. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a megbízási szerződésben megtestesülő továbbértékesítési szolgáltatást nézve, az eljárás alá vont az áru lényeges jellemzőire

⁵⁸ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 15. pontja

⁵⁹ Vj/041-039/2013. számú adatszolgáltatás 7. pontja.

⁶⁰ Vj/041-096/2013. számú irat

⁶¹ Vj/041-096/2013. számú irat

⁶² Vj/041-092/2013. számú irat

⁶³ Vj/041-097/2013. számú irat

vonatkozóan, vagy az adott célra való alkalmassága, illetve a várható eredmények tekintetében nem adott olyan tájékoztatást a fogyasztónak, amelyek miatt a fogyasztó olyan döntést hozott volna meg, amelyet egyébként nem hozott volna meg. A fogyasztók megbízási szerződést akartak kötni és azt is kötöttek. Azt az árut kapták, amit kértek.

59. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a vizsgálati eljárás⁶⁴ tényként rögzítette, hogy a jelen eljárás során azon fogyasztók magatartását tekintette az ésszerűen tájékozott és az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körütekintéssel eljáró fogyasztói magatartásnak, akik ismerték az adott piacot, hiszen többségük már évek óta rendelkezett timeshare joggal.
60. Az eljárás alá vont kiemelte, hogy az eljárás során több tanú is hangsúlyozta azt is, hogy számtalan értékesítő cég előadásán részt vett, és már korábban is adott megbízást más értékesítő cégnek üdülési joga értékesítésére. Egyetlen olyan tanúvallomás sem hangzott el, amelyik azt mondta volna, hogy az eljárás alá vont társaság lett volna az első olyan vállalkozás, akinek az értékesítésre vonatkozóan megbízást adott volna, sőt a tanúvallomások többségénél pontosan az hangzott el, hogy olyan sok értékesítő cég kereste már meg, hogy pontosan nem emlékszik, hogy melyik cégtől milyen tájékoztatást kapott a másodlagos piaci értékesítésre vonatkozóan.
61. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fentiek miatt levonható az a következtetés, hogy az eljárás során meghallgatott valamennyi tanú tisztában volt saját üdülési joga értékével, sőt azzal is, hogy az a másodlagos piacon mennyire értékesíthető. A fogyasztók egyikének sem kellett külön bemutatni az adott piacot, hiszen mindannyian több éve ismerték azt, így a tőlük az adott helyzetben való elvárhatósági mérce mindenképpen meghaladja egy olyan fogyasztóét, aki még nem rendelkezik üdülési joggal, illetve nem ismerte az adott piacot.
62. Az eljárás alá vont csatolt⁶⁵ továbbá több internetes hirdetést annak alátámasztására, hogy a fogyasztók hozzáférhettek az üdülési joguk piaci értékével kapcsolatos információkhoz.
63. A fogyasztók – rejtett, az eljárás alá vont által előre nem ismert – szándéka, amikor az előadásaikon megjelentek – ellentétben a vizsgálati jelentésben⁶⁶ foglaltakkal – maximum csak az lehetett, hogy további értékesítőnek – jelen esetben a társaságnak – adjanak értékesítésre vonatkozó megbízást, növelve ezzel az esélyét annak, hogy üdülési joguk értékesítésre kerüljön. Az eljárás alá vont álláspontja szerint ezen fogyasztói magatartás teljes egészében rokonságot mutat az ingatlan-közvetítés esetén jellemző fogyasztói magatartással, hiszen azon a piacon is tisztában vannak vagy lehetnek a fogyasztók saját ingatlanuk értékével, és az eladhatóság esélyének növelése érdekében kötnek minél több vállalkozással megbízási szerződést.
64. Az eljárás alá vont véleménye szerint az érintett áru az adott piacon megjelenő fogyasztó számára ismert volt, tehát annak lényeges jellemzőivel tisztában volt. Arra vonatkozóan nem merült fel adat a vizsgálati eljárás során, hogy a megbízási szerződés nem tölthette be azt a szerepet, mint amire szánták. A kialakult bírói gyakorlat tükrében a megbízási szerződés nem

⁶⁴ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a vizsgálati eljárás alatt az eljárás alá vont feltehetően az előzetes álláspontot értette, bár a hivatkozott összefüggés sem a vizsgálati jelentésben, sem az előzetes álláspontban nem szerepel.

⁶⁵ Vj/041-097/2013. számú irat mellékleteként

⁶⁶ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont a Vj/041-088/2013. számú vizsgálati jelentés tartalmát nem ismerhette, ugyanis a jelentés elkészítését megelőzően tekintett csak be a versenyfelügyeleti eljárás irataiba, így feltehető, hogy ezen utalása is az előzetes álláspontra vonatkozik.

eredménykötelelem, így a társaság a vizsgálat tárgyát képező szerződésben nem is vállalt az értékesítésre kötelezettséget. Ezen megbízási szerződés használatától várható eredmények, előnyök pedig ismertek voltak a fogyasztó előtt.

65. Az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy a vállalkozás fő tevékenysége valóban nem megbízási szerződések megkötése, hanem saját – a másodlagos piaci üdülési jogtól teljesen független – termékeinek vagy más befektetők üdülési jogának értékesítése, a vizsgálati álláspont szerint azonban ezek az áruk nem képezték vizsgálat tárgyát, hiszen ezek nem másodlagos értékesítés keretében kerülnek értékesítésre.
66. A fentiekből azonban az is következik az eljárás alá vont álláspontja szerint, hogy a telefonos behívás során sem adott arra vonatkozó tájékoztatást a fogyasztóknak, hogy az üdülési joguk értékesítésére vonatkozóan keresi őket. Az eljárás alá vont hivatkozott egy korábbi, panaszos eljárásban már csatolt hanganyagra.⁶⁷ Véleménye szerint a felvételek egyértelműen bizonyítják, hogy semmilyen, az üdülési jog továbbértékesítésének lehetőségére vonatkozó állítást nem mondott, hiszen nem is ez volt a megkeresés célja. A fogyasztók a tanúvallomásokban egyébként maguk is alátámasztották ezt vagy elmondták, hogy nem emlékeznek arra, hogy hogyan kerültek társaságukhoz. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy üzleti érdekeivel is ellentétes lenne, ha kifejezetten olyan fogyasztókat keresne meg, akik már rendelkeznek üdülési joggal, hiszen ezzel saját eladási esélyeit csökkentené.
67. Az eljárás alá vont kérte figyelembe venni a csatolt, teljes bizonyító erejű magánokirati formában kelt okiratokat, amelyek egyértelműen alátámasztották álláspontja szerint az általa elmondott értékesítési folyamatot, illetve azt is, hogy fogyasztó saját maga tett megbízási szerződés megkötésére vonatkozó szerződési ajánlatot a társaságnak.
68. Felhívta továbbá a figyelmet arra, hogy az okirat tartalmával ellentétes állítást az arra hivatkozó félnek kell bizonyítania. Álláspontja szerint az olyan tanú vallomása, aki az általa aláírt okirat tartalmával ellentétes állítást tett, ezen eljárásban egyáltalán nem értékelhető, ugyanis a tanúvallomása valódisága minimum megkérdőjelezhető.
69. Az eljárás alá vont a kapcsolódó termékek kapcsán előadta, hogy a GVH hatásköre nem terjedhetett ki egy adott áru piaci értékének megállapíthatóságára. Az értékesítési adatok bizonyították, hogy a klubkártyának van a piacon kereslete, azt a fogyasztók keresik és használják. Mind a klubkártya, mind az attól független bónusz program olyan minőségi szolgáltatásokat tartalmaz, amelyek a fogyasztó számára kézzel fogható értéket képviselnek. A vizsgált másodlagos piaci értékesítéshez semmilyen köze nem volt ezen termékeknek, elkülönült döntésekről van szó. Az eljárás alá vont másodlagos piaci értékesítési kommunikációja kizárólag a megbízási szerződés megkötésének lehetőségére terjedt ki, és annak megkötését minden esetben – okiratokkal bizonyíthatóan – a fogyasztók kezdeményezték.
70. Az eljárás alá vont a megbízási szerződésekben foglalt árak kapcsán előadta, hogy annak meghatározása a megbízó joga, valamint a szerződés sem tartalmaz olyan kitélet, hogy az árat ne lehetne megváltoztatni a szerződéskötést követően, mint ahogyan erre volt példa a tanúk esetében is.
71. Az eljárás alá vont több kifogást emelt, illetve megjegyzést tett a tanúvallomásokat összefoglaló táblázat, illetve a levont következtetések kapcsán. Ezen kifogásokat (illetve az

⁶⁷ Vj/041-098/2013. számú irattal átemelve

eljáró versenytanács ezekkel kapcsolatos álláspontját, megjegyzéseit), valamint a vonatkozó jegyzőkönyv részleteket a jelen határozat melléklete tartalmazza.

72. Az eljárás alá vont kérte az eljáró versenytanácsot, hogy

- bírsággal a vállalkozást ne sújtsa, ugyanis a társaság nem valósította meg az Fttv. hivatkozott szakaszaiban foglalt magatartásokat,
- amennyiben mégis bírságot vetne ki, úgy azt – a Ket. 74. §-a (1) bekezdésében biztosított joggal élve – 24 havi részletekben kelljen a társaságnak megfizetnie, ugyanis az egyösszegű megfizetés a társaság további működését ellehetetlenítené.

73. Az eljárás alá vont kérte továbbá az irányelv⁶⁸ rendelkezéseiben foglaltakra tekintettel, hogy enyhítő körülményként az alábbiakat vegye figyelembe az eljáró versenytanács:

- a fogyasztó – a fentebb részletezettek szerint – döntése meghozatala előtt más forrásokból is szerezhethet és szerzett is információt a másodlagos piaci értékesítésre vonatkozóan,
- az eljárás alá vont 2013. augusztus 6-tól felfüggesztette a másodlagos piaci értékesítési tevékenységét,
- az eljárás alá vont az ügyfelei panaszainak kezeléséről intézkedett, és a tudomására jutott problémákat igyekezett kezelni,
- a társaságot korábban a GVH sem másodlagos piaci értékesítési magatartása, sem más, ezen a piacon folytatott magatartása miatt nem szankcionálta.

74. A magatartás felróhatósága körében előadta, hogy a társaság a becsatolt szerződési okiratok, illetve egyéb iratok alapján is a tőle elvárható magatartást tanúsította, és nem kívánta a fogyasztókat megtéveszteni.

VI.

Jogi háttér

75. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.

76. Az Fttv. 2. §-ának

- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
- c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,

⁶⁸ Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy nem ismert, hogy az eljárás alá vont milyen irányelvre gondolt.

d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,

e) pontja kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,

h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

77. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

78. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint, ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.

79. Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése 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 megtéveszse a fogyasztót az alábbi tényezők tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

bg) az adott célra való alkalmassága, a használatától várható eredmények, előnyei,

h) a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértéke, a kereskedelmi gyakorlat indítékai, az értékesítési folyamat természete, a szponzorálásra, a vállalkozás vagy az áru jóváhagyására vonatkozó bármely állítás vagy jelzés.

80. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.

81. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
82. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpvt.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
83. A Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) pontja alapján megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.
84. Az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpvt., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2) bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VII.

Az értékelés keretei

Az értékelés jogi kerete

85. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.
86. Tekintettel arra, hogy természetes személy fogyasztóknak szóló üzenetek képezik a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát, illetve az üdülési jogokat is alapvetően természetes személyes vásárolják meg, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. rendelkezései szerint értékelendő.
87. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban azt szükséges értékelni, hogy a már üdülési joggal rendelkező fogyasztók az eljárás alá vont telefonos megkeresésein, illetve a tájékoztató előadásain, rendezvényein elhangzottakat értelmezheték-e úgy, hogy
- az általuk birtokolt üdülési jogok könnyen, jó áron eladhatóak, azok külföldi fogyasztók által keresettek,

- a vállalkozás továbbértékesítési szolgáltatásának feltétele, hogy klubtaggá váljanak, vagy egy újabb fogyasztói jogot vegyenek,

miközben

- nem ismert, hogy van-e egyáltalán a másodlagos üdülési jogoknak piaca, illetve hogy az eljárás alá vont tesz-e bármi olyat a továbbértékesítés érdekében, ami meghaladja a fogyasztók előtt amúgy is fennálló lehetőségeket (pl. online hirdetések), illetve
- maga az eljárás alá vont is elismeri, hogy a rendezvények célja az elsődleges jogok (illetve egyéb, az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatások) értékesítése, valamint
- a továbbértékesítésre vonatkozó megbízást a vállalkozások nem köthetik előre fizetendő díjakhoz,

ami által az eljárás alá vont megtéveszthette a rendezvényeire meghívott, üdülési joggal már rendelkező, azt eladni szándékozó fogyasztókat

- meglévő és vásárolni kívánt üdülési jogok piaci értéke, eladhatósága, így a megbízási szerződések várható eredményessége [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének bg) alpontja szerinti tényező], valamint
- a továbbértékesítés feltételei, a kapcsolódó ügyletek köre, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat indoka, az értékesítési folyamat természete [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti tényező] tekintetében.

88. Ezen gyakorlattal az eljárás alá vont arra ösztönözhetette az érintett fogyasztói kört, hogy

- a rendezvényén megjelenjen,
- ahol újabb üdülési jogot vagy szolgáltatást (klubkártyát) vegyen, bízva annak piaci értékében, illetve eladhatóságában vagy más módon felhasználhatóságában (pl. cserélhetőség vagy a megbízási szerződésre vonatkozó jutalék-kedvezmény), illetve
- megbízási szerződést kössön az eljárás alá vonttal az üdülési jog továbbértékesítésére.

A kereskedelmi gyakorlat címzettjei

89. A jelen ügyben az érintett fogyasztók már rendelkeznek üdülési joggal, amelyet értékesíteni szeretnének. Feltehetően az érintett fogyasztók egy jelentős része önmaga is megpróbálta értékesíteni üdülési jogát, hirdette azokat tematikus vagy egyéb hirdetési felületeken.

90. Ezen fogyasztói kör esetében a terméknek a keresettségére, értékesíthetőségére utaló, valamint az értékesítésnek egyéb feltételeire vonatkozó állítások kifejezetten alkalmasak arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítsék, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ezen üzenetekre a célzott fogyasztói kör különösen akkor érzékeny, ha már hosszabb ideje próbálja üdülési jogát értékesíteni eredménytelenül.

91. Ugyan megállapítható, hogy az eljárás alá vont által tanúsított kereskedelmi gyakorlat nem olyan fogyasztói kör vonatkozásában valósult meg, amelynek tagjai az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában különösen kiszolgáltatottak lennének [így nem alkalmazható az Fttv. 4. §-ának (2) bekezdése], azonban azt is szükséges kiemelni, hogy az üdülési jogok (viszontértékesítésének, illetve másodlagos) piacán a fogyasztók és az érintett vállalkozások között nagyon nagyfokú az információs aszimmetria. A piac – ahogyan azt az eljárás alá vont is tudja – nem transzparens, a fogyasztó számára semmilyen referencia nem érhető el az üdülési jog értékesíthetősége, reális piaci ára, keresleti viszonyai kapcsán.

Ez a jelentős információ hiány és az esetleges értékesítési kísérletek sorozata is generál egyfajta kiszolgáltatottságot, amely azonban nem az Fttv. 4. §-ának (2) bekezdése szerinti okokra, hanem a piac sajátosságaira vezethető vissza.

92. A fogyasztói tájékozottság kapcsán előadott eljárás alá vonti állásponttal (lásd a 60-62., 64. pontokat) kapcsolatban az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a hirdetések léte pusztán csak a kínálati jellemzőket, az azokhoz való hozzáférést, illetve az üdülési jogukat eladni kívánó fogyasztók aktivitását igazolja. Arról azonban a fogyasztóknak nincs tudomása, hogy ezen üdülési jogoknak milyen a kereslete, mely árak a reálisak.
93. Az eljáró versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett piac nem hasonlítható össze az ingatlanpiaccal (63. pont) a fogyasztói ismeretek, illetve tájékozottság szempontjából (sem), mivel az utóbbi esetben életszerűen a fogyasztók mind a keresleti, mind a kínálati oldalon megjelenhetnek, így közvetlen információkkal rendelkezhetnek a piaci jellemzőkről, a kínálati és a keresleti viszonyokról. Továbbá megállapítható, hogy az ingatlanközvetítők érdekeltsége a fogyasztók értékesítési céljainak támogatásában közvetlen, míg az eljárás alá vont – ahogyan többször is hangsúlyozta – elsősorban az elsődleges üdülési jogok és saját termékei értékesítésében érdekelt.
94. A vizsgált magatartás megítélése során tehát alapvetően nem a kiszolgáltatott, hanem az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Azonban ennek az elvárt ésszerűségnek is vannak racionális korlátai, így az eljáró versenytanács kiemeli, hogy
- a fogyasztótól az „ésszerű tájékozódás” körében nem azt kell elvárni, hogy ellenőrizze a kereskedelmi kommunikációkban szereplő információ helytállóságát. A kereskedelmi kommunikációk egyik funkciója éppen az, hogy a vállalkozás és a fogyasztó között meglévő információs aszimmetria feloldására költséghatékony megoldásokat kínáljanak, s a fogyasztó - számára költségmegtakarítást eredményezően - valóságosnak, pontosnak fogadja el a vállalkozás nyújtotta tájékoztatást, történjék az bármilyen formában,
 - az a fogyasztó is ésszerűen jár el, aki nem kételkedik a kereskedelmi kommunikációk által nyújtott tájékoztatásban, a vállalkozás szavahihetőségében, hanem a kereskedelmi kommunikációkat egy ésszerűen költséghatékony tájékozási folyamatban az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében bízva kezeli.

Ügyleti döntés

95. A fogyasztó jogi értékelés szempontjából relevanciával bíró döntésének meghozatala egy folyamat, amelynek nemcsak az egészét, hanem egyes szakaszait is védi a jog a maga eszközeivel. Ez a folyamat a fogyasztók figyelmének felkeltését is magában foglalja. Nemcsak az olyan magatartás jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is.
96. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,⁶⁹ melynek megállapítása szerint az ügyleti döntés fogalma alá tartozik nem csupán az arra vonatkozó döntés, hogy a fogyasztó megvásároljon-e vagy sem egy terméket, hanem „az ilyen döntéssel közvetlen

⁶⁹ C-281/12. számú ügyben

kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.”

97. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban az érintett ügyleti döntés is komplex, nem pusztán az, hogy a fogyasztó a hozzá eljutott tájékoztatások hatására dönt arról, hogy viszontértékesítési szerződést köt. A jelen ügyben felmerülő szerződések, nyilatkozatok szorosan összefüggnek (és nem melleleg azokat a fogyasztó egyszerre, egy csomagban kapja meg), így a megbízási szerződéssel közvetlen kapcsolatban van több más döntési mozzanat is, ideértve azt is, hogy a fogyasztó elmegy az eljárás alá vont által szervezett rendezvényre, klubkártya szerződést köt a továbbértékesítés (vélt vagy valós) feltételeként vagy nem él elállási jogával a klubkártya szerződés esetében.
98. Ebben a körben szükséges megemlíteni, hogy amennyiben az alapvető fogyasztói szándék az üdülési jog értékesítése, akkor a vizsgált magatartás (illetve az ügyleti döntés folyamata) szempontjából nincs jelentősége annak, hogy az egyes, azt megalapozó vagy lehetővé tevő szerződések, nyilatkozatok mikor és hol kerültek aláírásra a fogyasztó részéről.
99. Megállapítható az is, hogy az érintett fogyasztói kör számára bármely, az üdülési joguk értékesítésével kapcsolatos üzenet (különösen, ha az az értékesítési lehetőségekre vonatkozik) jelentős, így alkalmas arra, hogy felkeltse az érdeklődését, valamint befolyásolja ügyleti döntését.
100. Az ügyleti döntések elhatárolása kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az ismertetett termékekkel kapcsolatos ügyleti döntések összekapcsolása – szemben az eljárás alá vont álláspontjával – nem az eljáró versenytanács következtetése, hanem a tanúvallomások és panaszok, valamint éppen az eljárás alá vont által is többször felhozott szerződéses tartalmak alapján állapítható meg, hogy a fogyasztók számára az egyes döntések (függetlenül a kapcsolódó szerződések aláírásának időpontjától) kapcsolatban vannak egymással, egymásból következnek, egymást szükségszerűen követik.
101. Szükséges továbbá hangsúlyozni, hogy az eljáró versenytanács nem jogosult polgári jogi kérdésekben (68-70. pontok) dönteni, illetve állást foglalni, a szerződések létrejöttét, hatályát nem vitatja. Kiemelendő azonban, hogy a bírósági úton is megerősített joggyakorlat értelmében a polgári jogi jogviszonyok létrejötte és az ügyleti döntés nem azonosítható egymással, az utóbbi jóval szélesebb körű lehet.

Felelősség a kereskedelmi gyakorlatért

102. Az eljárás alá vontnak az üdülési jogok és egyéb szolgáltatási elemek értékesítéséből, közvetítéséből jutaléka, a klubkártya eladásból árbevétele származott, így az üdülési jogokkal kapcsolatos bármely szolgáltatás vagy termék keresletének ösztönzése nem vitathatóan közvetlen érdekében állt, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlatokért az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdésére, az abban megjelenített érdek-elve figyelemmel felelősséggel tartozik.

A tényállás tisztázása

103. Az eljáró versenytanács a rendelkezésre álló bizonyítékokat a Ket. 50. §-ának (6) bekezdése alapján egyenként és összességükben értékelte, mely értékelés során az alábbi körülményekre volt figyelemmel.
104. A jelen eljárásban a GVH elsősorban a tanúvallomásokra alapította meg a tényállást, mivel – öt, a lentiekben ismertetett okból nem releváns hangfelvétel kivételével – nem állnak rendelkezésre az eljárás alá vont által a fogyasztókkal folytatott

telefonbeszélgetések, illetve az értékesítések hanganyagai, de még egyéb, a szóbeli tájékoztatások tartalmát meghatározó, hitelt érdemlően bizonyító belső dokumentumok, oktatási anyagok sem.

105. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont által csatolt öt beszélgetés⁷⁰ mindegyikében elhangzik arra való utalás, hogy a megkeresés célja személyes konzultációs lehetőség („taggyűlés”) biztosítása, az előadásokat, konzultációkat meghallgatók utalványt kapnak, a beszélgetések alapvetően az időpontok és az utalványok felhasználhatóságának egyeztetéséről szólnak, miközben egyik megkeresett sem jelezte, hogy meglévő üdülési jogát is értékesíteni szeretné. A hanganyagok relevanciája így a jelen ügyben nem állapítható meg, továbbá a jelen versenyfelügyeleti eljárás nem terjed ki az utalványokkal kapcsolatos tájékoztatásokra.
106. A tanúvallomások kapcsán felmerült azon eljárás alá vonti felvetésre, hogy vajon biztosan jól emlékszik-e az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatának tartalmára azon tanú, akit hetente keresnek az érintett piacon aktív cégek, illetve több előadáson is részt vett, az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ha egy fogyasztó figyelmét ilyen körülmények között (ilyen mértékű információs zajban) is felkelti egy tájékoztatás annyira, hogy el is menjen az előadásra vagy megköt egy szerződést, akkor annak tartalma szükségszerűen megmarad a fogyasztóban. Az eljáró versenytanács az eljárás alá vontnak a tanúvallomásokkal kapcsolatos egyéb kifogásait sem találta megalapozottnak, melynek részletes indokait – az eljárás alá vont álláspontjának és az adott tanúvallomásnak az idézése mellett – a jelen határozat melléklete tartalmazza.
107. Az eljárás alá vont ugyan csatolt (lásd a 32. pontot) egy, az értékesítőknek szóló sillabuszt és egy, az ügyfélszolgálati/telemarketings megkeresésekre vonatkozó iránymutatást, azonban ezek
- alkalmazásának körülményei, ideje, számonkérése, ellenőrzése nem ismert,
 - alapvetően csak a jelen ügyben vizsgált, kifogásolt gyakorlatokra (csak a problémákra) fókuszálnak, így azok alkalmazása az egyéb szövegkörnyezettől (pl. a meghívások tartalmától) elkülönítve értelmezhetetlen, illetve életszerűtlen,
 - ellentmondanak a fogyasztói tanúvallomások alapvetően egységes tartalmának.
108. Megállapítható, hogy az eljárás alá vont – a jutalékrendszer révén kétségtelenül a fogyasztói vásárlásokban érdekelt – értékesítőinek nyilatkozatai is ellentmondanak a fogyasztói tanúvallomásoknak. Az eljáró versenytanács szerint azonban az egymást erősítő, egymásnak ellent nem mondó panaszok és tanúvallomások alapján – azok számára, jellegére és összhangjára tekintettel – megállapítható volt az eljárás alá vont által tanúsított gyakorlat Fttv. alapján történő értékeléséhez szükséges tényállás. Az eljáró versenytanács így e nyilatkozatoknak nagyobb bizonyító erőt tulajdonított a tényállás megállapítása során, mint az eljárás alá vont és a részéről nyilatkozó személyek – szükségképpen saját gyakorlatuk jogszerűségét igazolni kívánó – vallomásainak, illetve az eljárás alá vont által becsatolt, tisztázatlan alkalmazási körülményekkel rendelkező irati bizonyítékoknak.
109. Szükséges továbbá megjegyezni, hogy az eljárás alá vont által felépített szerződéskötési rendszer (továbbá az árbevételek megoszlása) is a tanúvallomásokat támasztja alá a lehetséges, ésszerű fogyasztói döntések miatt. A továbbértékesítési szándékú fogyasztó

⁷⁰ Vj/041-098/2013. számú iratban

számára a klubkártya megvásárlása, illetve azt követően a 20%-os kedvezményes megbízási jutalékot biztosító bónusz program csak egy közvetett, de elkerülhetetlennek tűnő lépés. Szükséges itt visszautalni, hogy a megbízási szerződés a vonatkozó szabályozás értelmében nem köthető semmilyen előzetes díjfizetéshez (lásd a 14. pontot).

110. A klubkártya, ahogyan a tanúk is értelmezik, pusztán csak egy lépés a bónusz program, illetve a viszontértékesítési megbízási eljárás előtt. A klubkártya piaci értéke kapcsán szükséges megjegyezni, hogy
- utazási tanácsadást, kedvezményes pihenési lehetőségeket, szállásfoglalásban segítséget, árgaranciát számtalan vállalkozás kínál, akár díjtalanul, későbbi, a szolgáltató-partner által biztosított jutalék fejében,
 - a felhasználási kör korlátozott,
 - a kártya ellenértéke nem elhanyagolható.
111. A 7. pontban ismertetett árbevételi adatok alapján (250.000 Ft-os díjjal számolva) megállapítható, hogy 2011-ben valamivel több mint 800, 2012-ben valamivel több mint 600, 2013-ban pedig kb. 295 kártyát értékesített az eljárás alá vont. 2013-ban a versenyfelügyeleti eljárás indulása (2013. május 17.) előtt kb. 200-at, a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően az év végéig 94 klubkártyát adott el a vállalkozás – ez utóbbi időszakon belül 2013. augusztus 6-tól már nem volt másodlagos értékesítésre vonatkozó szerződés. Ezen számok is azt támasztják alá, hogy a fogyasztók számára önmagában vélhetően sem a klubkártya, sem a bónusz program nem képvisel olyan értéket a 250.000 Ft-os ellenértékért, amely indokolná, hogy a fogyasztó önmagában – a későbbi megbízási szerződés, illetve a továbbértékesítés reménye nélkül – válassza azokat, függetlenül attól, hogy az eljárás alá vont által a fogyasztók számára előkészített nyilatkozat ezt a szándékot igyekszik alátámasztani. Az eljárás alá vont által előkészített két nyilatkozat (lásd a 29. és 30. pontokat) kapcsán elmondható, hogy azok a fogyasztók számára semmilyen relevanciával nem bírnak, semmilyen jogot vagy kötelezettséget nem biztosítanak, azok az eljárás alá vont érdekében kerülnek aláírásra, azt igazolandó, hogy az eljárás alá vont nem kér a megbízási díjat, azaz nem sérti meg a vonatkozó szabályozást.
112. Ugyan valóban voltak olyan fogyasztók, akik 67%-os jutalékért bízták meg az eljárás alá vontat, azonban az ilyen szerződéskötések száma igen csekély azon fogyasztókhoz képest, akik klubkártyát vásároltak: miközben a fogyasztók egy jelentős része számára sokkal racionálisabb választás lenne a magasabb, de később, eredményesség esetén esedékessé váló jutalék fizetése, mint az alacsonyabb jutalék mellett egy „azonnali”, az eredményességtől független 250.000 Ft-os ellenérték. Ezen megállapítás igaz arra a megoldásra is, amikor a fogyasztó egy újabb üdülési jogot vásárol a régi, nem kívánt vagy egyéb okból nem használt üdülési joga eladására reményében.
113. A klubkártyák száma valamivel több mint háromszorosa a harmad annyi ideig érvényes bónusz program tagságoknak, miközben a 12, illetve esetenként 15 hónapos megbízási szerződések száma ezen adatok között található, azaz az érintett fogyasztók jelentős része mindhárom szolgáltatást igénybe veszi.
114. A fentiek miatt a szerződések-nyilatkozatok kapcsán is megállapítható, hogy ebben a rendszerben a fogyasztók alappal gondolhatták azt, hogy a viszontértékesítés érdekében új szolgáltatások igénybevitelére van szükség.

115. Az eljárás alá vont megjegyezte, hogy üzleti érdekeivel is ellentétes lenne, ha kifejezetten olyan fogyasztókat keresne meg, akik már rendelkeznek üdülési joggal, hiszen ezzel saját eladási esélyeit csökkentené. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint fogyasztói, keresleti szempontból (figyelembe véve pl. az ellenértéket, a használat jellemzőit vagy a felmerülő jövőbeli költségeket) a másodlagos üdülési jogok az elsődleges üdülési jogokkal konkurálnak és nem a klubkártyákkal. Ehhez képest az eljárás alá vont bevételeinek jelentős, döntő hányada 2013-ban (és az azt megelőző években is) a klubkártyákból és nem az elsődleges üdülési jogok értékesítéséből származott (nem ismert, hogy másodlagos értékesítésből bármi bevétele származott volna az eljárás alá vontnak), annak ellenére, hogy a tanúvallomások, a panaszok és az eljárás alá vont által csatolt hanganyagok is azt támasztották alá, hogy a meghívások során az üdülési jogokon kívüli más termékekről nem volt szó. Az eljárás alá vont tehát érdekelt volt abban, hogy az általa szervezett előadásokon klubkártyákat értékesítsen.

Indukció alkalmazása a kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapításakor

116. A huzamosabb időn keresztül tanúsított kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapítása során kérdésként merülhet fel, hogy az Fttv. alapján eljáró hatóságnak milyen mélységig kell bizonyítást lefolytatnia. E vonatkozásban iránymutatást ad a Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.231/2011/9. számú ítélete (Vj/154/2009.). Az adott ügyben a GVH által alkalmazott vizsgálati módszer, egyes televíziós műsorok szűrőpróbaszerű vizsgálata nem volt hibás, különösen tekintettel arra, hogy nem merült fel olyan körülmény sem, amely azt igazolta volna, hogy a szűrőpróbaszerűen, három vizsgálati napon sugárzott műsorok eredményeként tett megállapítások ne tükröznék a játékra vonatkozóan a kereskedelmi gyakorlatot. A GVH több műsorszám (játék) elemzésével általános jellegű megállapításokat tett, a vállalkozás pedig ténylegesen nem cáfolta azokat. A GVH ezt a megközelítést követte a Vj/18/2012. ügyben is.
117. A megközelítést megerősítette a 18. pontban bemutatott bírósági ítélet is, amely kifejezetten üdülési jogok értékesítését célzó gyakorlattal kapcsolatos megállapításokat tett az indukció/dedukció alkalmazásának helyénvalóságára vonatkozóan.
118. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben is megállapította, hogy nem merült fel olyan körülmény, amely azt igazolná, hogy a tanúvallomásokban előadottak ne tükröznék az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát (lásd még a 108-109. pontokat).

A fogyasztó által észlelt üzenet (a kereskedelmi kommunikáció összhatása)

119. A rendelkezésre álló bizonyítékok (a tanúvallomások és a szerződéskötési folyamat) alapján megállapítható, hogy a kereskedelmi gyakorlatot a fogyasztók az eladásra vonatkozó ígéretként és a feltételek ismertetéseként értelmezték, a közlés által közvetített üzenetet pedig a versenytanács következetes gyakorlata értelmében nem a közreadó szándékának, hanem a fogyasztók általi értelmezésének figyelembevételével kell meghatározni, így az értékesítők utólagos előadása e tekintetben irreleváns.
120. Az eljárás során számos, egymástól független tanú – a hamis tanúzás következményeire történő figyelmeztetést követően – egybehangzóan úgy nyilatkozott, hogy az eljárás alá vont értékesítője továbbértékesítési ígéretet tett számára, valamint ennek (illetve eredményességének) feltételeként más szolgáltatás megvásárlását jelölte meg, így az eljáró versenytanácsnak nem volt oka megkérdőjelezni e tanúvallomások megalapozottságát.

A továbbértékesítési ígéret

121. Az eljárás alá vont a telefonos megkeresések során azt sugallta, hogy az általa tartott rendezvényeken a fogyasztóknak lesz lehetőségük meglévő jogaikat értékesíteni, azokkal kapcsolatban kérdéseket feltenni. A tanúvallomások alapján az látható, hogy a fogyasztók egy részét a fogyasztók különböző üdülési joggal kapcsolatos hirdetéseik alapján kereste fel az eljárás alá vont, így a vállalkozás alappal feltételezhette, hogy olyan fogyasztókat hívott meg, akik már rendelkeztek üdülési joggal. Továbbá életszerű és a tanúvallomások alapján is megállapítható, hogy ha a fogyasztó már rendelkezett ilyen eladni kívánt termékkel, arra egyértelműen utal már az első (telefonos) megkeresés során.
122. Az eljárás során beszerzett valamennyi bizonyíték (tanúvallomás, panasz) hasonlóan írja le az eljárás alá vont által követett gyakorlatot, s az a tény, hogy a tanúk által több különböző értékesítő és különböző rendezvényhelyszín is megnevezésre került, mutatja, hogy nem egyetlen értékesítő által egyedileg, elszigetelten alkalmazott valótlan tájékoztatásról van szó, hanem egy általánosan érvényesülő kereskedelmi gyakorlatról. A bizonyítékok alapján ismert továbbá, hogy több fogyasztó szóban és/vagy írásban is jelezte, illetve sérelmezte az eljárás alá vont felé, hogy az értékesítési ígéret nem került teljesítésre, illetve hogy az értékesítők további információ érdekében nem érhetőek el. Ennek ellenére az eljárás alá vont semmilyen olyan eljárásrenddel nem bírt, amely a kifogásokhoz vezető kereskedelmi gyakorlat fogyasztók irányában történő tanúsítását megakadályozta volna, s a kifogások alapján sem hozott intézkedéseket a kereskedelmi gyakorlat módosítása érdekében (ide nem értve azon nyilatkozatokat, amelyeket pusztán önmaga biztosítására vezetett be).
123. A fogyasztók – különös tekintettel arra, hogy az üdülési jogok értékesítésének jellegzetességei folytán nem átlátható számukra a kapott kedvezmények rendszere, a vásárolt üdülési jog tényleges piaci értéke – nem rendelkeznek széleskörű információkkal a keresletről, az árakról, illetve arról, hogy mely tényezők és mennyiben befolyásolják az üdülési jog iránti keresletet. Ezzel szemben az eljárás alá vont pontosan ismeri a keresleti viszonyokat, ezen ismeretében a fogyasztók is megbíznak.
124. Az eljárás alá vont ezt az információs aszimmetriát kihasználva a fogyasztóknak szóban (jellemzően külföldi, rövid időn belüli, több esetben az eredeti vételárnál magasabb áron történő) továbbértékesítést ígér, bizonyos feltételek mellett. A viszontértékesítési ígéret egyes elemeit továbbá össze is kapcsolta egymással (ok-okozati viszonyba) az eljárás alá vont, felerősítve így azok jelentőségét: a magasabb, az értékesítők által felszámított árat a külföldi érdeklődés indokolja, a gyors értékesítést az árak és a külföldi vevők teszik lehetővé. Az eljárás alá vont írásbeli garanciát a továbbértékesítésre nem vállalt, a megbízási szerződésben azonban szerepel az eljárás alá vont azon vállalása, miszerint *„az eladni kívánt üdülőhasználati jogot bemutató előadásain népszerűsíti, az érdeklődő vendégek részére felkínálja, ebben a körben mindent elkövet annak érdekében, hogy az értékesítés sikeresen megtörténjen.”*
125. Mindeközben az eljárás alá vont nem tudta sem a jelen versenyfelügyeleti eljárásban, sem a fogyasztói felé igazolni azt, hogy valóban értékesíthetők lennének a másodlagos üdülési jogok, és ha igen, milyen piaci áron, illetve, hogy ő maga tesz-e vagy tett-e valamit a továbbértékesítés érdekében. A továbbértékesítés lehetőségét továbbá az alábbi tényezők is megkérdőjelezzik:
- az értékesítéssel kapcsolatos jutalékok rendszere: az értékesítők (és nyilvánvalóan maga az eljárás alá vont is) elsősorban az új(abb) üdülési jogok vagy egyéb

szolgáltatások (pl. klubkártya) eladásában érdekelt(ek), mivel a másodlagos közvetítés után megszerezhető jövőbeli jutalék az új szerződések azonnali jutalékához képest bizonytalan, pénzügyi jelenértéke alacsonyabb;

- vállalkozás célja saját nyilatkozata alapján is az, hogy a fogyasztók számára saját, illetve az elsődleges termékeit értékesítse (akár új üdülési jogot, akár klubkártyát);
- az értékesítők nem tudják, hogy az adott napi kontingens listában szereplő jogok elsődleges vagy másodlagos értékesítés keretében kerülnek a fogyasztók számára felajánlásra, azonban az egyes rendezvények jellemzően egy-egy szálloda, üdülési jogot jelentő ingatlan ismertetését célozzák;
- a másodlagos értékesítésre tett kísérletek a fogyasztók számára nem ellenőrizhetőek;
- arra vonatkozóan nem merült fel adat, hogy az eljárás alá vont valóban értékesített volna másodlagosan üdülési jogokat;
- a külföldi értékesítési kísérlet életszerűtlen, mivel a tájékoztató előadásokra, melyeken a termékeiket elvben értékesítik, Magyarország nagyvárosaiban, magyar fogyasztók számára került sor.

126. Egyebekben elmondható, hogy nem mondana ellent a jogsértés megállapíthatóságának, ha lenne néhány példa a sikeres értékesítésre, közvetítésre is a véletlenszerűen kiválasztott tanúk esetében fennálló, egybehangzó sikertelen értékesítések mellett. Az eljárás alá vont azonban arra vonatkozó adatokat nem szolgáltatott, hogy hány fogyasztó számára végzett sikeres közvetítői tevékenységet, így az ilyen jellegű állítások valóságnak való megfelelése nem nyert igazolást. Az eljárás alá vont akként nyilatkozott, hogy nem őrzi a szerződéseket, így a teljesült értékesítésekről nem tud nyilatkozni. Az eljárás alá vont csak a 2013. május 17. és 2013. december 31. közötti időszakra vonatkozóan tudott nyilatkozni pontosan: ebben az időszakban közel 500 megbízási szerződés szűnt meg, de egyetlen egy sem a sikeres értékesítés miatt.

127. Az üdülési jog piaci értéke kapcsán a fogyasztói tájékoztatást az eljárás alá vont azzal is sérti, amikor az üdülési jogot felértékeli, az árát felemeli a megbízási szerződésekben, azt sugallva, hogy akár a tervezettnél (vagy a már folyamatban levő fogyasztói hirdetéseknel) kedvezőbb értékesítésre is lehetősége van a fogyasztónak – pusztán azáltal, hogy az eljárás alá vont szakmai közreműködését veszi igénybe.

128. Minderre figyelemmel megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés bg) pontjára figyelemmel megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat, mikor a fogyasztók számára azt ígérte, hogy üdülési joguk értékesíthető, így a megbízási szerződések várhatóan eredményesek lesznek. Ezzel az ígérettel arra vehette rá a fogyasztót, hogy megbízási szerződést kössön a már meglévő üdülési jog értékesítésére (amely szerződés kizárólagos).

129. Szükséges továbbá kiemelni, hogy a továbbértékesítési lehetőségekre, a másodlagos piac aktív működésére vonatkozó ígéret nem pusztán az üdülési jogok viszontértékesítésére vonatkozó megbízási szerződésekre ösztönözheti a fogyasztókat, hanem adott esetben – mivel azok befektetesként is funkcionálhatnak – az üdülési jogok elsődleges piacára is hatással lehet, azonban a jelen versenyfelügyeleti eljárás erre a kérdésre nem terjed ki.

A továbbértékesítés feltételei

130. Az eljárás alá vont nem pusztán arra ösztönözte a fogyasztókat a tanúvallomások, panaszok, valamint a szerződéses rendszeréből láthatóan, hogy megbízási szerződést kössenek vele, hanem arra is, hogy a továbbértékesítés eredményessége érdekében, annak előfeltételeként más szerződéseket is kössenek az eljárás alá vonttal (újabb üdülési jogot vagy klubkártyát vegyenek, majd ezt követően lépjenek be az eljárás alá vont által kínált ún. bónusz programba az alacsonyabb megbízási díj érdekében).
131. Ezen utóbbi szerződésekben azonban a fogyasztók nem érdekeltek, vagy nem olyan mértékben, mint az üdülési joguk értékesítésében – hiszen alapvetően továbbértékesítési szándékuk miatt vettek részt az eljárás alá vont rendezvényein.
132. A tanúvallomások szerint a fogyasztók számára a vállalkozás azt kommunikálja, hogy a másodlagos értékesítéshez valamilyen terméket szükséges vásárolni az eljárás alá vonttól: eljárás alá vont vállalkozás képviselői visszatérően azt a tájékoztatást adták, hogy ahhoz, hogy a másodlagos értékesítéssel foglalkozzanak, szükség van arra, hogy a fogyasztó „klubtaggá váljon”. Tekintettel arra, hogy a fogyasztók szeretnék továbbértékesíteni üdülési jogukat, a szóbeli prezentáción garantált értékesítésben bízva jellemzően jóhiszeműen kíváncsiak az értékesítésre meghatározott több hónapos időtartamot, nem foglalkozva azzal, hogy mit tartalmaz a többi kapcsolódó szerződés (bár valóban voltak olyan fogyasztók, akik használták a klubkártyát más célra is).
133. A megbízási szerződésen kívüli jogviszonyok, fogyasztói érdekek kapcsán az alábbi megállapítások emelendők ki:
- a megbízási szerződéssel is ügyfele lesz az eljárás alá vontnak egy fogyasztó, így – szemben az eljárás alá vont nyilatkozatával – nem akkor lesz a bónusz program tagja, ha ügyfél lesz, hanem csak akkor, ha vásárol is valamit,
 - a bónusz program csak egy közvetítő elem, a klubkártyához képest semmi többletet nem tartalmaz, csak a 20%-os, azaz a 67%-oshoz képest kedvezményes megbízási díjat (így életszerűen ezért lehet indokolt a programhoz való kapcsolódás), amelynek egyébként a legegyszerűbb, legolcsóbb módja a klubkártya megvásárlása,
 - mivel a megbízási szerződések (773 aktív) és a bónusz programbeli tagság (460), illetve a klubkártyák (1697) különböző hatályúak, érvényességi idejűek (12 hónap, illetve 30 hónap), azok számadatai nem vethetőek egyértelműen össze, miközben nem is mondanak egymásnak ellent, ugyanakkor a tanúvallomások és a magas klubkártya számok, illetve azoknak a másodlagos értékesítés felfüggesztését követően tapasztalható visszaesése alapján az látható, hogy a megbízási szerződést kötő fogyasztók egy jelentős része vásárolt klubkártyát.
134. A fentiek alapján tehát megállapítható, hogy nem pusztán a tanúvallomások szerint közölte azt az eljárás alá vont a fogyasztókkal, hogy a viszontértékesítés feltétele az újabb üdülési jog vagy más termék (adott esetben a klubkártya) megvásárlása, hanem a szerződéses rendszer is ezt támasztja alá.
135. Ezen tájékoztatás abban a tekintetben volt megtévesztő, hogy a fogyasztók számára adott a lehetőség, hogy értékesíteni kívánt üdülési joguk vonatkozásában minden egyéb szerződés megkötése nélkül 67%-os értékesítési jutalék ellenében kössenek szerződést. A tanúk döntő többsége szerint azonban az eljárás alá vont nem ismertette ezt a konstrukciót, bár az eljárás

alá vont szerint a fogyasztók számára minden esetben ezt a 67%-os jutalék melletti értékesítés lehetőségét ajánlották fel először, és csak akkor mutatták be számukra a 20%-os jutalék melletti értékesítés lehetőségét, ha a fogyasztó más terméket is vásárolni kívánt az eljárás alá vont vállalkozástól.

136. Az eljárás alá vont ezen állítását cáfolja azonban az, hogy
- a meghallgatott fogyasztók többségben nem tudták felidézni azt, hogy kaptak-e a továbbértékesítés vonatkozásában a vállalkozástól a 20%-os jutalékért történő értékesítési lehetőségen kívül egyéb ajánlatot,
 - még azon a fogyasztók is úgy nyilatkoztak, hogy a „klubtaggá válást”, valamint további üdülési jog vásárlását ajánlották fel számukra, akikkel a vállalkozás 67%-os értékesítési jutalék mellett kötött megbízási szerződést,
 - nagyon alacsony a 67%-os jutalék mellett szerződést kötő fogyasztók aránya, illetve száma.
137. Az eljárás alá vont állításának megalapozatlanságát támasztja alá a lehetséges, ésszerű fogyasztói szándék is. Azon fogyasztók esetében, akik már rendelkeznek üdülési joggal, és kifejezett szándékuk annak értékesítése, életszerűtlennek tekinthető (akár a 250.000 Ft-os klubkártya, akár az ennél is nagyobb összegű beruházást jelentő új üdülési jog révén) anyagi teherrel járó taggá válás iránti igény keletkezése, azt nyilvánvalóan az értékesítés célja motiválhatja. Megjegyzendő, hogy az üdülési jogok értékesítési célú hirdetése a fogyasztók számára ezen összegeknél jóval olcsóbban, akár ingyen, de több hirdetési csatornát választva néhány tízezer Ft-ért is lehetséges.
138. Mindezekre figyelemmel megállapítható, hogy az eljárás alá vont az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdés h) pontjára figyelemmel megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében rögzített tilalmat, amikor a fogyasztóknak olyan tájékoztatást adott, miszerint a másodlagos értékesítés feltétele, hogy a fogyasztók bónusz program taggá váljanak, azaz az eljárás alá vont vállalkozástól vásároljanak további üdülési jogot vagy klubkártyát, megtevéstve ezzel a fogyasztókat a vizsgált kereskedelmi gyakorlat indoka, az értékesítési folyamat természete tekintetében. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat ugyanis a fentiek alapján alapvetően nem viszontértékesítési célú, hanem újabb termékek és szolgáltatások eladását célozza.

Összegzés

139. Figyelemmel az előzőekben kifejtettekre az eljáró versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont azáltal, hogy a már üdülési joggal rendelkező fogyasztókkal azt közölte, hogy
- az általuk birtokolt üdülési jogok könnyen, jó áron eladhatóak, azok külföldi fogyasztók által keresettek,
 - a vállalkozás továbbértékesítési szolgáltatásának feltétele, hogy klubtaggá váljanak, vagy egy újabb fogyasztói jogot vegyenek,
- miközben
- nem ismert, hogy van-e egyáltalán a másodlagos üdülési jogoknak piaca, illetve hogy az eljárás alá vont tesz-e bármi olyat a továbbértékesítés érdekében, ami meghaladja a fogyasztók előtt amúgy is fennálló lehetőségeket (pl. online hirdetések), illetve
 - maga az eljárás alá vont is elismeri, hogy a rendezvények célja az elsődleges jogok (illetve egyéb, az eljárás alá vont által nyújtott szolgáltatások) értékesítése, valamint

- a továbbértékesítésre vonatkozó megbízást a vállalkozások nem köthetik előre fizetendő díjakhoz,

ami által az eljárás alá vont megtevesztette a rendezvényeire meghívott, üdülési joggal már rendelkező, azt eladni szándékozó fogyasztókat

- meglévő és vásárolni kívánt üdülési jogok piaci értéke, eladhatósága, így a megbízási szerződések várható eredményessége [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének bg) alpontja szerinti tényező], valamint
- a továbbértékesítés feltételei, a kapcsolódó ügyletek köre, így a vizsgált kereskedelmi gyakorlat indoka, az értékesítési folyamat természete [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti tényező] tekintetében.

140. A jogsértés Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapításán túlmenően – mivel az eljárás alá vont nem megszüntette, pusztán felfüggesztette másodlagos piaci értékesítési tevékenységét, a megbízási szerződések kötését – az eljáró versenytanács megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását, és bírságot szab ki az eljárás alá vonttal szemben a Tptv. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tptv. 78. §-a (3) bekezdésének megfelelően meghatározva.

141. A felfüggesztett szerződéskötési tevékenység kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi ismét, hogy a GVH hatáskör hiányában nem vizsgálta a másodlagos értékesítés jogszerűségét a Korm. rendelet 25. §-a tekintetében, így csak az ezen gyakorlattal kapcsolatos tájékoztatási tevékenység, azaz kereskedelmi gyakorlat felfüggesztése volt indokolt és figyelembe vehető, pl. az enyhítő körülmények körében.

142. A bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú Közleménye (a továbbiakban: Közlemény) foglalja össze. A Közlemény a Kúria megközelítését figyelembe véve kiemeli, hogy a bírság kiszabásának célja az, hogy a vállalkozásokat visszatartsa a tisztességtelen piaci magatartástól, és egyúttal megteremtse a gazdasági verseny tisztességét. Ez a cél pedig csak olyan mértékű bírsággal valósítható meg, amely a versenyjogsértést elkövető vállalkozásnak arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz, s olyan összegű, amely az eljárás alá vontat és más vállalkozást hasonló magatartástól visszatart. A Versenytanács Közleményben összefoglalt gyakorlata szerint a bírság összegének kiindulópontjául szolgálhat a jogsértő tájékoztatással járó költség, vagy a jogsértéssel érintett piacon realizált időarányos árbevétel, amely mértéket a releváns súlyosító és enyhítő körülmények növelhetnek, illetve csökkenthetnek. Ezt követően szükséges annak mérlegelése, hogy az így kalkulált bírságösszeg összességében alkalmas-e a kívánt következmények elérésére.

143. Az eljárás alá vont a kommunikációs eszközök kapcsán úgy nyilatkozott, hogy kizárólag telemarketinget, valamint szóbeli tájékoztatásokat, rendezvényeket alkalmaz a fogyasztók tájékoztatására.⁷¹ A kommunikációs költségek kapcsán a vállalkozás az értékesítés jellegére figyelemmel csak hozzávetőleges adattal, becsléssel tudott szolgálni, mely szerint az eljárás alá vont kommunikációs költsége 1.500.000 Ft körül mozog havonta. Az eljárás alá vont nem részletezte, hogy mit ért a kommunikációs költségei alatt, azonban megállapítható, hogy a vizsgált időszakra (két és fél év) tekintettel az így kalkulált reklámköltség (45.000.000 Ft)

⁷¹ Vj/041-003/2013. számú adatszolgáltatás 8. pont

jelentősen meghaladja az eljárás alá vont 2013. évi értékesítési árbevétele alapján kiszabható bírság maximumát.

144. Tekintettel arra, hogy a jelen ügyben a kézzelfogható fogyasztói vagyoni hátrány a klubkártyák megvásárlásában testesül meg, a jogsértéssel érintett piacon realizált időarányos árbevételnek lehet az alapja a klubkártyákból származó bevétel. Az aktív klubkártyákból (1697 darab) az eljárás alá vontnak 424.250.000 Ft-nyi bevétele származhatott, amit a 7. pontban ismertetett bevételi adatok (427.353.000 Ft) is alátámasztanak. Ezen összegnek – a Közlemény értelmében – általában legfeljebb 5%-a szolgálhatna a bírság alapösszegéül.
145. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen ügyben az értékesítőknek fizetendő jutalék⁷² – mint a szóbeli tájékoztatások ellentételezése – is a reklámköltség részének tekinthető. Az ismert három értékesítőnek fizetett jutalékokat az alábbi táblázat foglalja össze:

Értékesítő neve	Kifizetett jutalék 2011-ben (Ft)	Kifizetett jutalék 2012-ben (Ft)	Kifizetett jutalék 2013-ban (Ft)	Kifizetett jutalék összesen a vizsgált időszakban (Ft)
1.	12.771.240	12.601.952	4.511.437	29.884.629
2.	10.644.630	9.833.512	3.880.551	24.358.693
3.	8.702.126	8.708.032	3.352.000	20.762.158
Összesen				75.005.480

146. Szükséges továbbá megjegyezni, hogy az eljárás alá vont főkönyvi kivonata értelmében 2013-ban összesen 93 millió Ft jutalékot fizetett alvállalkozóinak, továbbá bevételeinek jelentős része (kb. kétharmada) a klubkártyák értékesítéséből származott, így megállapítható, hogy a klubkártyákból származó jutalék biztosan jelentősen meghaladta az elsődleges jog értékesítése után fizetendő jutalékot.
147. A fentiek alapján (különös tekintettel a releváns költségek és jutalékok összegének pontos meghatározásának kérdéseire) az eljáró versenytanács a klubkártyából származó árbevétel 3%-át tekintette bírságalapnak. Ezen összeg kapcsán egyebekben elmondható, hogy az eljárás alá vont számára kedvezőbb bírságalapot jelent a többi, esetlegesen felmerülő bírságalapnál (költségek, jutalékok). Az eljáró versenytanács kiemelt súlyosító körülményként vette figyelembe az alapösszeg meghatározása során, hogy
- a jogsértő kereskedelmi kommunikációk közzététele több hónapon át zajlott, széles fogyasztói kört ért el a rendezvényeken keresztül,
 - az eljárás alá vont üzleti modellje döntően a vizsgált és kifogásolt magatartásra épül, amit az árbevételek megoszlása is igazol (nincs másodlagos értékesítésből származó árbevétel, a klubkártyákból származó árbevétel kimagasló arányú),
 - az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének.
148. Az eljáró versenytanács a felróhatóság körében értékelte, hogy az eljárás alá vont a fogyasztói jelzésekből ismerte, hogy milyen kifogások merülhetnek fel magatartása kapcsán, ahogyan azt is tudhatta, hogy a fogyasztók milyen nehézségekkel szembesülnek üdülési jogaik értékesítési kísérletei során, ami miatt különösen érzékenyen reagálnak a megoldást kínáló ajánlatokra.

⁷² Vj/041-039/2013. számú adatszolgáltatás 6. számú melléklete

149. Az eljáró versenytanács kisebb súlyú enyhítő körülményként vette figyelembe, hogy az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően néhány hónappal, de még az előzetes álláspont kézhezvételét megelőzően felfüggesztette a másodlagos értékesítéshez kapcsolódó kommunikációját.
150. Az eljárás alá vont által felhozott egyéb enyhítő körülmények (73. pont) kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy
- nem került igazolásra, hogy a fogyasztó honnan és milyen jellegű információt szerezhetett volna a másodlagos piaci értékesítésre, annak valós piaci jellemzőire vonatkozóan,
 - a tanúvallomások (lásd a 40. pontot) és a panaszosok jelzése szerint az értékesítők elérhetetlenek voltak, az ügyfélszolgálat nem adott választ a megbízók kérdéseire, továbbá az eljárás alá vont sem bizonyította, hogy a fogyasztói panaszokat hogyan kezelte, így nem nyert igazolást az eljárás alá vontnak azon nyilatkozata, hogy az eljárás alá vont az ügyfelei panaszainak kezeléséről intézkedett, és a tudomására jutott problémákat igyekezett kezelni,
 - gyakorlata alapján az eljáró versenytanács nem tekinti enyhítő körülménynek a korábbi eljárás hiányát, miközben súlyosító körülmény az ismételt jogsértés.
151. Végezetül, a fentieknek megfelelően az eljáró versenytanács a kiszabni tervezett bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból is, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire – kellő mértékű speciális és generális elrettentő erőt képvisel-e, illetve hogy nem haladja-e meg a Tpvt.-ben meghatározott törvényi maximumot. A jelen esetben a törvényi maximum jelentette a bírságösszeg korlátját.
152. A Tpvt. 44. §-a alapján a Ket. versenyfelügyeleti eljárásra irányadó 74. §-ának (1) bekezdése szerint, ha a kötelezés jellege megengedi, a hatóság részletekben történő teljesítést is megállapíthat. Az eljárás alá vont 24 havi részletfizetésre irányuló, érdemi indokolás nélküli kérelme⁷³ kapcsán az alábbiakat adja elő az eljáró versenytanács.
153. A fizetési nehézségek értékelése során az eljáró versenytanács – a versenytanácsai következetes gyakorlat értelmében – a vállalkozások e tárgyban tett nyilatkozatait abban az esetben tudja érdemében értékelni, ha az eljárás alá vont nemcsak általánosságban állítja nehéz pénzügyi helyzetét, hanem a nyilatkozatát – illetve a részletekben történő teljesítés engedélyezése iránti kérelmét – alátámasztó, és megalapozottságának mérlegelését lehetővé tévő adatokkal is szolgál. Azon vállalkozások esetében, amelyek a nehéz pénzügyi helyzetük igazolására szolgáló adatokat terjesztenek elő, az eljáró versenytanács – egyedileg és összességében is – értékeli, hogy az előadottak alapján a vállalkozás olyan kivételes és igazoltan különleges pénzügyi helyzetben van-e, ami a bírság mértékét enyhítő körülményként vehető figyelembe, illetve, ha ilyen kivételes helyzet fennállása a benyújtott adatokból nem is állapítható meg, az eljárás alá vont igazolt pénzügyi nehézségeire tekintettel indokolt-e fizetési kedvezmény engedélyezése.
154. Sem a magyar, sem az európai joggyakorlat szerint valamely vállalkozás veszteséges működése vagy nehéz pénzügyi helyzete önmagában nem alapozza meg a bírság kiszabásának mellőzését vagy az egyébként kiszabandó bírságösszeg csökkentését, mivel ennek elfogadása indokolatlan versenyelőnyhöz juttatná a piaci feltételekhez kevésbé

⁷³ Vj/041-096/2012. számú irat

alkalmazkodó vállalkozásokat. Ezért a versenytanácsi gyakorlat a kedvezőtlen, veszteséges pénzügyi helyzeten, illetve átmeneti vagy időszakos pénzügyi nehézségeken túlmutató, a vállalkozás sajátos gazdasági környezetét figyelembe véve kivételesnek, különlegesnek mutakozó súlyosan nehéz pénzügyi helyzet fennállásának igazoltsága esetén lát lehetőséget arra, hogy ez a körülmény a bírság mértékének meghatározása során az egyébként kiszabandó bírságösszeg csökkentésére – vagy részletekben történő fizetés meghatározására – vezessen.

155. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint abban az esetben indokolt a részletfizetés engedélyezése, ha a kiszabandó bírság egy összegben való megfizetése kirívóan aránytalan terhet róna adott vállalkozásra. Az eljáró versenytanács a részletekben történő teljesítés lehetőségének biztosítása kapcsán a bírság kiszabásával összefüggően mérlegeli az arányosság teljesülését, figyelemmel arra a körülményre is, hogy a Ket. 74. §-a (2)-(5) bekezdésének, így a (2) bekezdésben foglalt „aránytalan nehézség” fordultnak az alkalmazását a Tptv. 44. §-a kizárja.
156. Az eljárás alá vont nem indokolta kérelmét, pusztán előadta, hogy az egyösszegű megfizetés a társaság további működését ellehetetlenítené. Tette mindezt úgy, hogy nem jelölte meg sem a releváns gazdálkodási, pénzügyi adatokat, sem azt a bírságösszeget, amely a vállalkozás működésére ilyen hatással lenne.
157. Ugyan a részletfizetési kérelem indokolása, valamint az indokok igazolása az eljárás alá vontat terhelné, az eljáró versenytanács áttekintette a rendelkezésre álló pénzügyi információkat a kérelem elbírálása során.
158. A csatolt főkönyvi kivonatból megállapítható, hogy a vállalkozás 2013. évi értékesítési bevétele jelentősen csökkent az előző évekhez képest. Az árbevétel csökkenést azonban éppen az alapozhatja meg, hogy az eljárás alá vont 2013 augusztusától nem pusztán a másodlagos értékesítéssel kapcsolatos tájékoztatási gyakorlatát függesztette fel, hanem egyáltalán nem kötött új megbízási szerződéseket, így 2013. év második felében az eladott kedvezménykártyák száma is jelentősen csökkent, miközben évek óta ezen melléktevékenységből származik a vállalkozás árbevételének döntő többsége.
159. Megállapítható azonban az is, hogy a vállalkozás az adott időben rendelkezett jelentősebb likvid pénzeszközökkel is, illetve a tulajdonosoknak fizetni tervezett osztalékok összege is nagyjából a meghatározott bírságmaximummal egyenlő. A fizetéseképtelenségnek (és a korábban szolgáltatott, jutalékokra vonatkozó adatoknak, lásd a 146. pontot) némileg ellentmond, hogy az eljárás alá vont 2013-ban több mint 93 millió Ft-nyi jutalékot fizetett ki alvállalkozóinak, miközben az értékesítésből elért árbevétel ezt az összeget alig haladja meg.
160. Az árbevétel időszakos csökkenése önmagában nem indokolja tehát a részletfizetés kedvezményének lehetőségét. A jelen esetben az eljárás alá vont vállalkozás – eljáró versenytanács előtt ismert – 2011. évi és 2012. évi számviteli beszámolója, valamint 2013. évi gazdálkodási adatai alapján nem volt beazonosítható olyan körülmény, amely alapján a bírsággal kapcsolatban fizetési kedvezmény megállapítása lett volna indokolt.

VIII.

Egyéb kérdések

161. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
162. Jelen eljárásban a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy a kifogásolt kommunikáció országosan valósult meg, az eljárás alá vont értékesítői maguk is úgy nyilatkoztak, hogy az ország egész területén, főleg nagyobb városokban tartanak tájékoztató előadásokat. Így az eljárás, a magatartás kiterjedtsége miatt, az Fttv. 11. §-a (1) bekezdésének a) pontja alapján a GVH hatáskörébe tartozik.
163. A GVH illetékességét a Tpvt. 46. §-a állapítja meg.
164. A bírságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
165. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
166. A bírságnak a GVH 10032000-01037557-000000000 számú bírságbevételei számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság).
167. A Ket. 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
168. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótlékot köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
169. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpvt. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
170. Az eljárást befejező döntést a Tpvt. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő az ügyintézési határidőbe nem számít be. A Ket. 65. §-ának (3) bekezdése értelmében, ha a határidő utolsó napja olyan nap, amelyen a hatóságnál a munka

szünetel, a határidő a legközelebbi munkanapon jár le. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2014. március 24-én telik le.

171. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpvt. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2014. március 20.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Miks Anna s.k.
versenytanácsstag

Váczi Nóra s.k.
versenytanácsstag

Melléklet

Az eljárás alá vont kifogásai és megjegyzései egyes megállapítások kapcsán

A jegyző-könyv száma	Az eljárás alá vont által megfogalmazott kifogás (szó szerint idézve)	A jegyzőkönyvbe foglalt nyilatkozat (szó szerint idézve)	Konklúzió
Vj/041-066/2013.	A tanú a vallomásában semmilyen módon nem említi meg, hogy a telefonos megkeresés az eladandó jogára vonatkozott volna. Annyit állít, hogy a már meglévő üdülési hetével kapcsolatban tehet fel kérdéseket, és ha van valami problémája akkor azokra megoldást találhatnak. A tanú azt is elmondja, hogy „rendszeresen keresik meg vállalkozások”.	A tanú előadja, hogy az évek során több alkalommal próbálta eladni az üdülési jogát, rendszeresen keresik meg más vállalkozások. A megkeresésekre eddig azért mondott igent, mert abban bízott, hogy üdülési jogát el fogja tudni adni. A tanú úgy emlékszik, hogy a Resort Club Hungary Kft. telefonon kereste meg, ahol egy előadásra hívták meg, ahol az üdülési jogával kapcsolatos kérdéseit felteheti, problémáira megoldást találhatnak.	A tanú régóta értékesíteni szeretné üdülési jogát, az eljárás alá vont megkeresését úgy értelmezte, hogy lehetősége lesz ezen szándékával kapcsolatban kérdéseket feltennie, illetve megoldást találnia.
Vj/041-067/2013	A tanú maga nyilatkozik arról, hogy a meghívás során a telefonos hölgyek arról tájékoztatták, hogy az ő feladatuk csak azt rögzíteni, hogy részt vesz az előadáson vagy sem. Semmilyen más információt nem kapott. Tehát ellentmond a 41. pontban ⁷⁴ foglaltakkal.	Vizsgálói kérdésre a tanú úgy nyilatkozik, hogy a Resort Club Hungary Kft. telefonon kereste meg őt. A hívás tárgya tekintetében előadja, hogy feltételezése szerint központi adatlista alapján hívják fel az üdülési jog tulajdonosokat, és meghívják az embert egy-egy tájékoztató megbeszélésre, miután közli, hogy el kívánja adni. A tanú már a telefonban is jelezte, hogy el kívánja adni üdülési jogát, de a telefonos hölgyek azt közölték	A tanú üdülési joggal már rendelkezett, előre jelezte, hogy azt el kívánja adni, az értékesítés részleteiről az ügyfélszolgálati munkatársak nem tudtak felvilágosítást adni, de arra sem utaltak, hogy nem is a célja az előadásoknak

⁷⁴Az előzetes álláspont 41. pontja: A telefonos megkereséssel kapcsolatban kiemelendő a tanúvallomások alapján, hogy az eljárás alá vont telemarketinges munkatársai azt a tájékoztatást adják a fogyasztóknak, hogy a személyes megbeszélésen lehetőségük lesz (eladandó) üdülési jogukkal kapcsolatban kérdéseiket feltenni, problémáikra megoldást találni. Egyes esetekben a vállalkozás képviselői már ekkor hangsúlyozzák, hogy az eljárás alá vont másodlagos értékesítési tevékenységet is ellát.

		vele, hogy az ő feladatuk annak rögzítése, hogy az előadásra elmegy-e vagy sem. Azt is elmondták neki, hogy a helyszínen mindent meg fog tudni a kollégáktól. ... A tanú úgy emlékszik, hogy az üdülési jogai tekintetében a szerződéseket elvitték a feleségével a megbeszélésre, ahol az iratokat átadták az RCH ⁷⁵ képviselőjében eljáró üzletkötőnek. ... Miután vételi szándéka nem volt, kizárólag értékesítési megbízás tárgyában kötöttek szerződést 67 %-os jutalék mellett.	
Vj/041-073/2013	A jegyzőkönyv alapján a tanú azt állítja, hogy a telefonban nem mondták, mi a megbeszélés célja csak azt, hogy az üdülési hetével kapcsolatban fognak további információt kapni. Ellentétes a 41. ponttal!	Vizsgálói kérdésre a tanú előadja, hogy a Resort Club Hungary Kft.-vel úgy került kapcsolatba, hogy a cég felhívta őt. A telefonhívás során egy személyes konzultációra hívták meg. Vizsgálói kérdésre a tanú előadja, hogy a telefonban nem mondták, hogy mi a megbeszélés pontos célja, csak azt, hogy az üdülési jogával kapcsolatban tudnak további információkat szolgáltatni.	Az adott üdülési joggal kapcsolatos személyes konzultációból a tanú nem arra következtetett, hogy újabb termékek népszerűsítéséről lesz szó, hanem hogy a már meglévő üdülési jogáról. A telefonban nem utaltak rá ugyanis, hogy a személyes konzultáció elsődleges célja új termékek értékesítése, ahogyan azt az eljárás alá vont is elismeri.
Vj/041-021/2013	A tanú vallomása ellentétes. „...A meghívás során azt tudták, hogy üdülési jogukkal kapcsolatos előadásra hívták meg őket, azt azonban nem, hogy az előadás pontosan miről fog szólni.” „...A telefonos meghívás során azt az ígéretet kapták, hogy az üdülési jogukat értékesíteni fogják....”	A tanú vizsgáló kérdésre úgy nyilatkozik, hogy az RCH-val úgy került kapcsolatba, hogy felhívták, hogy egy tájékoztató előadásra menjen el Szolnokra. A meghívás során azt tudták, hogy üdülési joggal kapcsolatos előadásra hívták meg őket, azt azonban nem, hogy az előadás pontosan miről fog szólni. ... Vizsgálói kérdésre a tanú úgy nyilatkozik, hogy az előadás előtt nem tervezte, hogy további üdülési jogot szeretne vásárolni. A telefonos meghívás során azt az	Az esetleges ellentmondást a tanú által előadottak pontosítják: nem volt szándéka vásárolni, csak a korábbi jogát értékesíteni. A meghívást tehát a meglévő üdülési jogával kapcsolatosnak vélte, bár pontosan nem tudta, hogy milyen tartalmú lesz az előadás.

⁷⁵ A jegyzőkönyvben használt rövidítése a Resort Club Hungary Kft.-nek

		ígéretet kapták, hogy az üdülési jogukat értékesíteni fogják, azonban az előadás során már arról esett szó, hogy vásároljanak újabb üdülési jogot.	
Vj/041-025/2013	A tanú rendszeresen kap meghívásokat. A tanú azt nyilatkozta, hogy csak megkérdezték, hogy el kívánja-e adni üdülési jogát. Nem derül az ki, hogy a meghívás során az eljárás alá vont azt kommunikálta volna, hogy másodlagos értékesítési tevékenységet is ellát.	A tanú úgy nyilatkozik, hogy rendszeresen kap meghívást üdülési joggal kapcsolatos előadásokra, azért, mert jellemzően tudják azt, hogy a tanú rendelkezik üdülési joggal. A tanú úgy nyilatkozik, hogy a Resort Club Hungary Kft. (továbbiakban RCH Kft.) is így kereste meg, továbbá a telefonban megérdeklődtek, hogy el kívánja-e adni meglévő üdülési jogát. A tanú úgy nyilatkozik, hogy üdülési jogának továbbértékesítése már régebb óta foglalkoztatta, és ezért ment el az RCH Kft. által szervezett előadásra. ... (az üzletkötő) azt kérdezte meg elsőként a tanútól, hogy van-e üdülési joga és azt el kívánja-e adni, melyre a tanú úgy nyilatkozott, hogy ezért jelent meg a megbeszélésen.	A tanú régóta értékesíteni szeretné üdülési jogát, az eljárás alá vont (és más piaci szereplők) megkeresését úgy értelmezte, hogy ezen szándéka miatt keresték meg.
Vj/041-065/2013.	A tanú azt nyilatkozta, hogy nem telik el úgy hét, hogy ne keresnék meg őt üdülési héttel kapcsolatban. Biztos, hogy a Társaságunk meghívására emlékszik?	A tanú úgy nyilatkozik, hogy telefonon kereste meg őt a Resort Club Hungary Kft. (továbbiakban: RCH). A tanú elmondja, hogy nem telik el úgy hét, hogy valamilyen vállalkozás ne keresné meg őt üdülési joggal kapcsolatos ajánlattal. A telefonos megkeresés alkalmával egy előadásra hívták meg a Király utcába. A tanú ekkor jelezte, hogy nem kíván elmenni, mert már van egy üdülési joga, de ekkor azt mondták neki, hogy üzleti ajánlatot tesznek a meglévő üdülési jog továbbértékesítése tekintetében. Ezek után a tanú elfogadta a meghívást és elment a tájékoztatásra.	Tanú nem mondta, hogy el is megy ezekre a megbeszélésekre, mivel a jelen ügyben is csak az keltette fel az érdeklődését, hogy lehetősége lehet a továbbértékesítésre. Életszerű, hogy a fogyasztó emlékszik arra az ajánlatra, ami miatt el is megy a rendezvényre, mivel az érdemben felkeltette – szemben más ajánlatokkal – az érdeklődését.
Vj/041-020/2013	A tanú nem állítja azt, hogy csak akkor adja el a vállalkozás az üdülési	Az előadás során arról kapott tájékoztatást a tanú, hogy a 2009-ben kötött üdülőhasználati szerződését el tudják adni,	A megbízási szerződés csak egyetlen szerződés, nem néhány, továbbá a

	hetét, ha taggá válik.	ha aláír néhány szerződést. ... A tanú által bemutatott iratokból megállapítható, hogy a tanú egyidejűleg megvásárolt egy újabb üdülési jogot a Holiday Club Füredbe, illetve a kártyaszerződést aláírta. Ezekkel egyidőben, bár más dátummal 2 db megbízási szerződést kötött mindkét üdülőhasználati jog továbbértékesítésére az RCH-val. A szerződések otthoni áttekintése után észlelte, hogy már két üdülési joggal rendelkezik.... A tanú ezt követően ügyvédhez fordult és kérte a szerződés megszüntetését tekintettel arra, hogy a RCH a szerződés megkötését követő 10 nappal pénzbeli teljesítést fogadott el a tanútól, mely az akkori jogszabályok szerint nem volt megengedett.	megbízási szerződés nem feltétel, hanem a továbbértékesítés kerete.
Vj/041-022/2013.	A tanúvallomásból nem derül az ki, hogy a cég csak úgy foglalkozik az üdülési hetével, ha taggá válik.	A beszélgetés során az asztalhoz lépett B. Z. vezető menedzser, aki azt a tájékoztatást adta, hogy a Kft. nem foglalkozik kizárólag másodlagos értékesítéssel, csak a klubtagoknak nyújtanak ilyen szolgáltatást. A tanút a klubtagság nem érdekelte, ezt ki is nyilatkozta. ... Csak azért lépett be a klubtagsági rendszerbe, mert kifejezetten azt az ígéretet kapta, hogy 8-9 hónap alatt a jó minőségű üdülési heteket értékesíteni lehet Murauban.	A tanú egyértelműen úgy nyilatkozik, hogy az üzletkötő azt mondta, csak a klubtagok esetében értékesíti tovább az eljárás alá vont az üdülési jogot.
Vj/041-025/2013.	A tanúvallomásból egyértelműen kiderül, hogy nem csak akkor foglalkozik a cég másodlagos értékesítéssel, ha taggá válik.	A tanú elmondása szerint jelezte is szóban, hogy az RDC kártyára vonatkozó szerződést csak azért köti meg, hogy a 20 %-os jutalék ellenében értékesítsék üdülési jogát, de jelezte, hogy a kártya által nyújtotta lehetőségeket nem fogja kihasználni, mivel egyedülálló, idős ember, nem kíván így üdülni.	A tanú valóban utalt rá, hogy kínáltak számára más jutalékot is, de ő az alacsonyabb jutalékot választotta – ugyanakkor az is kiderül, hogy éppen azért kötött kártyaszerződést, hogy ezt az alacsonyabb jutalékot kihasználhassa, más célja nem volt vele.
Vj/041-066/2013.	A tanú lenyilatkozza, hogy úgy kötött szerződést, hogy nem kellett taggá	A tanú úgy nyilatkozik, hogy a RCH is azt mondta, hogy át kellene lépniük egy kedvezőbb rendszerbe. A tanú	Ugyan a tanú valóban nem vált taggá, azonban a megbeszélés elején még

	válnia.	elmondása szerint jelezte a vállalkozás számára, hogy nem tud fizetni az átlépésért. A tanú mindenképpen szerette volna eladni az üdülési jogát, mert magas a fenntartási költsége, amit mondott is a vállalkozásnak. Ekkor az RCH arról tájékoztatta, hogy van egy másik lehetőség is, amihez nem kell belépnie. ... A megbeszélés alkalmával először egy hölgy volt ott, akinek elmondta a problémáját. A hölgy ezt követően hívta oda a fiatal, magas férfit, aki megtette az üzleti ajánlatot. Az átlépésbe a fogyasztó nem ment bele, ekkor mondta a férfi, hogy van egy másik lehetőség. Ez volt a 67%-os értékesítés.	belépésről volt szó az ajánlatban, miközben a 67%-os jutalék csak másik lehetőségként merült fel.
Vj/041-070/2013.	A tanúvallomásban sehol nem szerepel az, hogy a cég azt állította volna, hogy csak akkor foglalkozik az üdülési hét eladásával, ha taggá válik.	A tanú elmondja, hogy a megbízási szerződés egy formanyomtatvány. A szerződés dátuma 2012. június 13. Ezt a szerződést megelőzően 2012. június 13-án klubkártya szerződést kötött, mivel azt mondták, hogy csak így tudnak az értékesítéssel foglalkozni.	A tanú egyértelműen úgy nyilatkozik, hogy az üzletkötő azt mondta, hogy az értékesítéssel csak a klubtagok esetében foglalkoznak.
Vj/041-036/2013.	A tanúvallomásban nincs olyan állítás, miszerint a nyugat-európai érdeklődők nagyobb értékű ajándékot (pl. üdülési jogot) vásárolnának Karácsonyra.	Kónya úr az értékesítés időpontját nagyon aktuálisnak találta, mivel közeledett Karácsony.	Erre (a külföldi keresletre) az összefoglaló tábla sem utalt, ellenben megjelenik az értékesítés idejére, esetleges gyorsaságára való utalás.
Vj/041-020/2013.	A tanúvallomásból sem az nem derül ki, hogy az ár magasabb-e az eredetinel, sem az, hogy mert a külföldi érdeklődők magasabb összeget is hajlandóak fizetni...	A tanú az üdülési jogának továbbértékesítésre az RCH azt a tájékoztatást adta, hogy az biztosan sikerrel jár, mivel erre érdeklődés van ukrán és román fogyasztók részéről. Az ajánlat csak akkor és ott volt érvényes. A szerződésben 1.300.000.-Ft szerepel, mivel a cég azt mondta, hogy ennyiért el tudja adni. Amikor a tanú javasolta, hogy az RCH vásárolja meg tőle 500.000.-Ft-os áron a 2009-ben vásárolt üdülési jogát, a cég azt a tájékoztatást adta, hogy erre nincs mód, mert nem szerezhettek tulajdonjogot az üdülők felett.	Az ésszerűen eljáró átlagos fogyasztó számára a létező kereslet és a piaci ár összekapcsolása egyértelmű, továbbá a tanú 500.000 Ft-os ajánlatáról nyilatkozott, amely összegnél az eljárás alá vont ajánlati ára magasabb.

Vj/041-036/2013.	A tanúvallomásból semmilyen formában nem derül ki, hogy az ár azért lett magasabb, mert a külföldi érdeklődők magasabb összeget is hajlandóak fizetni.	Az első egyeztetés alkalmával K. R.-dal került kapcsolatba, aki az üdülési jogát 18.000 euróra értékelte fel. A tanú e helyen megjegyzi, hogy üdülési jogát 12.000 euróért vette. K. úr az értékesítés időpontját nagyon aktuálisnak találta, mivel közeledett Karácsony.	A külföldi keresletre az összefoglaló tábla sem utalt, ellenben megjelenik a felértékelésre és a gyorsaságra való utalás.
Vj/041-070/2013.	A tanúvallomásból semmilyen formában nem derül ki, hogy az ár azért lett magasabb, mert a külföldi érdeklődők magasabb összeget is hajlandóak fizetni.	A szerződésben szereplő magas árral kapcsolatban elmondja, hogy azért határozták meg ekkora összegben a megbízási szerződésben szereplő összeget, mert azt mondták, hogy új értékesítésként fog megtörténni az eladás.	A külföldi keresletre az összefoglaló tábla sem utalt.
Vj/041-072/2013.	A tanúvallomásból semmilyen formában nem derül ki, hogy az ár azért lett magasabb, mert a külföldi érdeklődők magasabb összeget is hajlandóak fizetni.	A tanú előadja, hogy az előadáson elmondták, hogy az üdülési jogot értékesíteni kívánják. A vállalkozás közölte, hogy ők ezzel foglalkoznak, „pikk-pakkra” mennek az értékesítések.	A külföldi keresletre az összefoglaló tábla sem utalt, ellenben megjelenik a gyorsaságra való utalás.