



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1391 Budapest 62. Pf. 211

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

Ügyszám: Vj/85/2015.

Iktatószám: Vj/85-181/2015.

Betekinthető!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Dr. Kozma Zsolt Ügyvédi Iroda által képviselt **Royal Marketing Európa Kft.** (1042 Budapest, Árpád út 51-53., B. lház. 2. em.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban - tárgyaláson kívül - meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

- I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Royal Marketing Európa Kft. 2014. január 9-től, megalakulásától kezdve 2016. június 3-ig a fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott,
 - A) amikor olyan tájékoztatást adott a meglévő üdülési jogukat értékesíteni szándékozó fogyasztóknak, hogy értékesíteni tudja üdülési jogukat, mert üdülési jogok értékesítésével foglalkozik, és erre vonatkozóan már a fogyasztókkal történő első kapcsolatfelvétel (telefon) alkalmával ígéretet tesz, és ezt követően a szóbeli beszélgetésen és az írásbeli szerződésekben is ezt a képzetet erősíti;
 - B) amikor olyan tájékoztatást adott a meglévő üdülési jogukat értékesíteni szándékozó fogyasztóknak, hogy üdülési joguk a vállalkozás által értékesíthető, a megbízási szerződés eredményes lesz (az értékesítés várható időtartama, biztos vevők megléte tekintetében);
 - C) amikor nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy a megbízási szerződés megkötését követően elállási joguk van a vonatkozó ágazati szabályok szerint;
 - D) valamint azáltal, hogy a fogyasztókkal való kapcsolattartás folyamatának megszervezésekor nem a tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal járt el.
- II. A jogsértés megállapítása mellett az eljáró versenytanács kötelezi a Royal Marketing Európa Kft.-t 12.192.100 Ft (azaz tizenkétfélmillió-százkilencvenkétezer-száz forint) bírság megfizetésére, amely összeget a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlája javára köteles megfizetni a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül.
- III. A fentieken túl az eljáró versenytanács – a határozat kézhezvételét követően – megtiltja a fenti kereskedelmi gyakorlat további folytatását és kötelezi a Royal Marketing Európa Kft.-t, hogy a kereskedelmi gyakorlatának változtatását a határozat kézhezvételétől számított 60 napon belül igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé.
- IV. Az eljáró versenytanács egyúttal kötelezi a Royal Marketing Európa Kft.-t 32.034 Ft (azaz harminkétezer-harmincnégy forint) – a tanúk meghallgatásával összefüggésben megállapított – eljárási költség megfizetésére. Az eljárási költséget a jelen döntés kézhezvételétől számított 30 napon

belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01468223-000000000 eljárási költségbevételei számlájára köteles az eljárás alá vont vállalkozás megfizetni.

Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság vagy eljárási költség). Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótléket 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 III. pontban foglalt igazolási kötelezettség határidőben történő teljesítésének elmulasztása esetén az eljáró versenytanács haladéktalanul elindítja a végrehajtást az igazolási kötelezettség tárgyában.

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.

I n d o k o l á s

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (továbbiakban: GVH) észlelte, hogy a Royal Marketing Európa Kft. az üdülési joggal rendelkező fogyasztókat azzal keresi meg telefonon, hogy ezen érintett üdülési jogok értékesítésében segítséget nyújt, illetve weboldalán is ezt a benyomást kelti, holott a vállalkozás ténylegesen az üdülési jogok viszontértékesítésében nem működik közre, nyilatkozata szerint csak marketingtevékenységet végez. A szóbeli egyeztető megbeszélések alkalmával – a szerződéskötés során - továbbá a meglévő üdülési jogok értékesíthetőségére, illetve azok várható időtartamára, valamint az értékesítés sikertelenségének kompenzálására vonatkozóan is valószínűsíthetően nem kellően megalapozott tájékoztatásokat nyújt.
2. A GVH észlelte továbbá, hogy a Royal Marketing Európa Kft. 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. rendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) 24. § rendelkezése szerinti tájékoztatási követelményekkel kapcsolatos szabályoknak nem tett eleget, a fogyasztókat az előírások szerint egyes esetekben nem tájékoztatta.
3. Ezért a GVH 2015. augusztus 31-én versenyfelügyeleti eljárást indított a Royal Marketing Európa Kft. ellen. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárást megindító végzés indokolása szerint kiterjed az eljárás alá vont által megalakulása óta, azaz 2014. január 9-étől kifejtett, az 1. és 2. pontban ismertetett magatartása megvalósítása során alkalmazott, valamint az ott kifogásoltakkal egyező tartalmú, illetve üzenetű valamennyi kereskedelmi gyakorlatára.
4. Fentiekkel a Royal Marketing Európa Kft. a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 6. § (1) bekezdés bg) alpontjában valamint h) pontjában, továbbá az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállások megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.
5. A GVH eljáró versenytanácsa 2016. április 28-án kiadott Vj/85-141/2015. számú végzésével az ügyet a vizsgálónak visszaadta. Az eljáró versenytanács végzésére való tekintettel a GVH 2016. május 4-én kiadott VJ/85-143/2015. számú végzésével a vizsgálatot kiterjesztette „a Royal Marketing Európa Kft. által alkalmazott valamennyi írásban kifejtett kereskedelmi kommunikációjának – így a szerződések és azok módosításainak – a vállalkozás tájékoztatási gyakorlatában betöltött szerepének

vizsgálatára a tekintetben, hogy azok az üdülési jogok értékesíthetősége, annak várható időtartama, az értékesítés sikertelenségének kompenzálása vonatkozásában milyen jellegű tájékoztatást nyújtottak a fogyasztóknak. A GVH kiterjesztette továbbá a vizsgálatot arra, hogy a Royal Marketing Európa Kft. által a működése megszervezése, továbbá a tényleges és potenciális ügyfeleivel történő kapcsolattartási és szerződéskötési folyamatai – többek között az általa végzett tevékenység és az azzal kapcsolatos üzenetek lényegéről történt információközlés megfelelőségének biztosítása – során tanúsított gyakorlata révén megvalósította-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 3. § (2) bekezdésében rögzített tényállását is.”

6. Ezen kiterjesztő végzés indoklása szerint a GVH észlelte, hogy az eljárás alá vont nem kizárólag szóbeli tájékoztatások segítségével valósította meg a kereskedelmi gyakorlatát, hanem egyéb tájékoztatások, így az általa alkalmazott szerződések (és azok módosításai) révén is. Ezen feltárt gyakorlat valószínűsíthetően további, a szerződés eredménytelen teljesítése esetére szóló tájékoztatásokat tartalmazott, mely vonatkozásában felmerül, hogy ennek tekintetében is valószínűsíthető az Fttv. 6. § (1) bekezdés bg) alpontjában, valamint h) pontjában, továbbá az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállást megvalósítása, és erre tekintettel az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalom megsértése. A GVH észlelte továbbá, hogy a Royal Marketing Európa Kft. által a működése megszervezése, továbbá a tényleges és potenciális ügyfeleivel történő kapcsolattartási és szerződéskötési folyamatai – ideértve az általa végzett tevékenység és az azzal kapcsolatos üzenetek lényegéről történt információközlés megfelelősége biztosítása – során tanúsított magatartása valószínűsíthetően a szakmai gondosság követelményének nem felelt meg, különösen azzal, hogy a vállalkozás:

- nem készített írásos segédletet az üzletkötőknek illetve a fogyasztók első telefonos megkeresését bonyolító közreműködőknek,
- nem biztosította a fogyasztók telefonos megkeresésének nyilvántartását, illetve dokumentálását.

Fenti magatartásával a Royal Marketing Európa Kft. valószínűsíthetően megvalósította az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglaltakat, így megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalmat.

7. A GVH a Royal Marketing Európa Kft. által alkalmazott szerződések, illetve a szerződésmódosítások megszövegezett részeire is, mint általánosan alkalmazott szerződéses feltételekre, valamint az általa fenntartott rendszer szakmai gondosság követelményének való megfelelésére vonatkozóan kiterjesztette vizsgálatát a teljes vizsgált időtartam tekintetében, így 2014. január 9-étől kezdődően.
8. A megjelölt kereskedelmi gyakorlat és a megjelölt magatartás összefügg az eljárást megindító végzésben megjelölttel, mivel az az üdülési jogok másodlagos értékesítésével kapcsolatban kifejtett kereskedelmi gyakorlat részeinek tekinthetők.”
9. A versenyfelügyeleti eljárás bejelentések (B/576/2014) és panaszok (P/410/2015, P/782/2015, P/851/2015, P/943/2015) kapcsán indult. A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően is érkeztek panaszok a Gazdasági Versenyhivatalhoz az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatával kapcsolatban (pl. P/1109/2015, P/1222/2015, P/1225/2015, P/1233/2015, P/1283/2015, P/1303/2015, P/1363/2015, P/1395/2015, P/1397/2015, P/1407/2015, P/1437/2015, P/1490/2015, P/3/2016, P/29/2016, P/58/2016, P/166/2015, P/175/2016, P/208/2016, P/229/2016, P/243/2016, P/326/2016).

II.

Az eljárás alá vont

13. A Royal Marketing Európa Kft. (a továbbiakban: Royal Marketing vagy eljárás alá vont) 2014. január 9-én jött létre. Cégnyilvántartás szerinti főtevékenysége egyéb foglalkozás.

14. A vállalkozás kizárólagos tulajdonosa Verestói Zoltán András. A vállalkozás jelenleg egyetlen olyan vállalkozásban sem bír döntő befolyással, amely leányvállalatának, közös vezetésű vállalkozásnak, társult vállalkozásnak minősül, illetve egyetlen részvénytársaságban vagy korlátolt felelősségű társaságban sem rendelkezik közvetlen vagy többségi irányítást biztosító, valamint jelentős befolyással.
15. Az eljárás alá vont 2014. évi nettó árbevétele: 64.963.000 Ft¹.
16. Az eljárás alá vont 2015. évi nettó árbevétele: 121.921.000 Ft².
17. A vállalkozás maga úgy nyilatkozott³, hogy megalapításának célja az volt, hogy leendő ügyfelek meglévő üdülési jogát kínálhassák fel az azok közvetlen értékesítésével foglalkozó cégeknek. Nyilatkozott továbbá, hogy a Royal Marketing Európa Kft. közvetlenül nem ad el üdülési jogokat, ezért az eladás elősegítésére szerződik, mely többek között reklámügynöki munkálatokból áll.
18. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy árbevételének 80%-a a foglalóból (tehát a megbízási szerződésekből), a maradék rész a partnercégektől kapott jutalékból származik.⁴ Ő maga adásvételi szerződéseket nem köt, ezért abból nincs bevételi forrása⁵.
19. Az eljáró versenytanács a Vj/85-177/2015 sz. végzésével 2016. augusztus 30-án a Royal Marketing Európa Kft. eljárás alá vont vállalkozással szemben 12.192.100,- – azaz tizenkétfélmillió-százkilencvenkétezer-száz – Ft összegű ideiglenes biztosítási intézkedést rendelt el, az eljárás alá vont vállalkozással szemben maximálisan kiszabható versenyfelügyeleti bírság biztosítására. Az ideiglenes biztosítási intézkedésre alapot az a körülmény adott, hogy a 2016. augusztus 25-én közzétett cégjegyzék értelmében a cég tagja vagyoni részesedésének lefoglalására került sor, továbbá, hogy eljárás alá vont cégnyilvántartási adatai szerint az eljárás alá vonttal szemben összesen hat darab végrehajtási eljárást indítottak, ami arra utal, hogy mással szemben fennálló fizetési kötelezettségének sem tesz eleget. A számlavezető pénzügyintézetének tájékoztatása (Vj/85-179/2015 sz. irat) szerint az eljárás alá vont számlája a kért összeg erejéig zárolásra került 2016. augusztus 31-én, [...]*.

III.

Az érintett termék

Az üdülési jogok viszontértékesítése

20. A jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából releváns érintett termék az üdülési jogok viszontértékesítése, az arra vonatkozó (megbízási) szerződés, szerződéses kapcsolat. Ennek keretében a fogyasztók szakembert bíz(hat)nak meg azzal, hogy fizetség ellenében segítsen nekik eladni vagy megvenni valamilyen üdülési jogot, illetve üdülőklubtagságot. Az ilyen jellegű szerződések – kiindulva abból is, hogy a megbízások nem eredménykötelmek – tapasztalati jellege erős, mivel a fogyasztó csak a szerződés aláírását követően kerülhet abba a helyzetbe, hogy meggyőződhesen arról, hogy a kiválasztott vállalkozás ténylegesen segítséget tud-e nyújtani számára az értékesítési folyamatban.
21. A kínálati oldalon azok a vállalkozások lelhetőek fel, melyek a már üdülőhasználati joggal rendelkező fogyasztók számára kínálnak kiegészítő lehetőségeket. A jellemző szolgáltatás (mint

¹ Az EBESZ rendszerében elérhető információk alapján.

² Az EBESZ rendszerében elérhető információk alapján. A Vj/85-128/2015. sz. adatszolgáltatásában az eljárás alá vont 118.255.535 Ft-ot állított.

³ VJ/85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. iratból)

⁴ VJ/85-128/2015. számú adatszolgáltatás 1. pontja szerint.

⁵ Ezt arra válaszul adta, hogy a vizsgáló a Vj/85-124/2015. sz. végzés 2. pontjában arra kérdezett rá, hogy árbevétele hány százaléka származik az eredményes értékesítésekből származó jutalékból (mely a szerződésekben az „adásvételkor levonás” vagy más hasonló címszóval szerepel)

* A [...] szimbólummal jelzett részek üzleti vagy banktitkot képeznek.

kínálat) ezen a piaci szegmensben a meglévő jog felértékelése, illetve annak továbbértékesítésére vonatkozó megbízási szerződések megkötése, valamint kiegészítő szolgáltatások igénybevételének lehetősége. Figyelemmel azonban arra a körülményre, hogy a másodlagos értékesítést, illetve az üdülési jogokkal kapcsolatos kiegészítő szolgáltatásokat végző vállalkozások bejegyzése jogszabály által nem előírt, a szegmensben tevékenykedő vállalkozások pontos száma nem ismert.

22. A piac keresleti oldalán az üdülőhasználati jogok piacának specialitását tekintve kizárólag olyan fogyasztók helyezkednek el, akik már rendelkeznek üdülőhasználati joggal. Magyarországon egyes becslések szerint 40.000⁶, más becslések szerint 100.000⁷ üdülési jog van. Az üdülési joggal rendelkezők átlagos életkora 40-64 év közé tehető.⁸ Ezen fogyasztók vonatkozásában a meglévő üdülési joguk értékesítése tekinthető a jellemző keresleti magatartásnak, figyelemmel arra, hogy bármilyen hosszú távú üdülési termék megvétele számottevő pénzügyi kötelezettségvállalással jár, melyet a legtöbb esetben a fogyasztók csak az első üdülési jog megszerzését követően realizálnak. Ezen kötelezettségek tudatában a keresleti oldalon elhelyezkedő fogyasztók akár további anyagi áldozatokat vállalva igyekeznek már meglévő üdülési jogukat eladni, a felmerülő költségeket enyhíteni, így bármilyen (az értékesítésben közreműködő) megoldásra nyitottabbak az átlagos fogyasztóknál.
23. A GVH versenyfelügyeleti tapasztalatai⁹ és a GVH-hoz érkező fogyasztói jelzések alapján az üdülési jogok másodlagos értékesítési piaca lényegében nem működik; sok fogyasztó szeretne megválni a meglévő üdülési jogától és vannak ugyan piaci szereplők, amelyek legalábbis a fogyasztói üzenetek szintjén foglalkoznak ezzel a tevékenységgel, de az üdülési jogok tényleges továbbértékesítése kifejezetten nehéz, a sikeres tranzakciók nem jellemzőek.

IV.

A szabályozási környezet

24. A már hivatkozott Kormányrendelet határozza meg a szállás időben megosztott használati jogára (azaz az üdülési jogra), a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszontértékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződésekre, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenység végzésére vonatkozó részletes szabályokat.
25. A Kormányrendelet 2. § (1) bekezdés 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.
26. A Kormányrendelet 4. § (1) bekezdése szerint a szállás időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződésre, a hosszútávra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésre, a viszontértékesítési szerződésre és a csereszerződésre (e fejezet vonatkozásában a továbbiakban együtt: szerződés) vonatkozó reklám¹⁰ tartalmazza, hogy a fogyasztó jogosult az 5. § (1) bekezdés szerinti tájékoztatóra, e tájékoztató elérhetőségének megjelölésével.

⁶ Forrás:

Juhász Noémi: Személyes eladás, mint a timeshare leghatékonyabb reklámja, Budapest, 2009., 22. oldal

http://elib.kkf.hu/edip/D_14800.pdf

⁷ <http://www.hirado.hu/2015/10/19/az-udulesi-jog-szoritasaban/>

⁸ Forrás:

Juhász Noémi: Személyes eladás, mint a timeshare leghatékonyabb reklámja, Budapest, 2009., 22. oldal

http://elib.kkf.hu/edip/D_14800.pdf

⁹ Ld. pl. a Vj/114/2010., Vj/41/2013., Vj/20/2014., Vj/94/2014., Vj/95/2014., Vj/34/2015., Vj/26/2015 sz. versenyfelügyeleti eljárásokat.

¹⁰ A Kormányrendelet 2. § (1) bekezdés 8. pontja szerint reklám a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szó törvényben ekként meghatározott fogalom. A hivatkozott, 2008. XLVIII. törvény 3. § d) pontja szerint gazdasági

27. A Kormányrendelet ismerteti a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségeket, így az 5. § (1) bekezdés értelmében a vállalkozás köteles a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt kellő időben, írásban a Kormányrendelet 1-4. mellékletben szerződéstípusok szerint meghatározott tartalommal, díjmentes tájékoztatást nyújtani.
28. A 6. § (1) bekezdés szerint ha a szerződés valamely kikötése – a 7. § (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel – az írásbeli tájékoztató tartalmától eltér, a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles a fogyasztót külön írásban tájékoztatni erről és az eltérés mibenlétéről. A (2) bekezdés alapján a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles a fogyasztó figyelmét külön felhívni:
- o a fogyasztót megillető elállási jogra és az annak gyakorlására nyitva álló határidőre, továbbá
 - o arra, hogy az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt a vállalkozás a fogyasztótól nem követelhet és nem fogadhat el a 13. §-ban meghatározott részteljesítést.
29. A 7. § (1) bekezdés e) pontja szerint a szerződésnek tartalmaznia kell a felek aláírásán kívül a fogyasztó külön aláírását a 6. § (2) bekezdés a) és b) pontja szerinti szerződési feltételek tekintetében.
30. A Kormányrendelet részletesen ismerteti az elállási időszakokat is a kötelező tájékoztatással összefüggésben. A Kormányrendelet 9. § (1) bekezdése alapján a fogyasztó írásban indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, ideértve az előszerződést is,
- o annak megkötése napjától, vagy
 - o ha az az a) pontban meghatározottnál későbbi időpontban történik, annak kézhezvétele napjától
 - o számított tizennégy napon belül.
31. Az (5) bekezdés szerint, ha a fogyasztó él az (1) bekezdés szerinti elállás jogával, a vállalkozás a fogyasztótól nem követelheti költségeinek, és az esetleg teljesített szolgáltatások ellenértékének megtérítését.
32. A Kormányrendelet 10. § (1) bekezdése szerint ha a vállalkozás nem bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére az 5. melléklet szerinti formanyomtatványt a 7. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltaknak megfelelően, a fogyasztó a 9. § (1) bekezdésében meghatározott naptól számított egy év és tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.
33. A Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése értelmében, ha a vállalkozás a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségét (5-6. §) nem teljesítette, a fogyasztó a 9. § (1) bekezdésében meghatározott naptól számított három hónap és tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. A Kormányrendelet 13. § (1) bekezdése szerint a vállalkozás a fogyasztó számára a 9-11. § alapján elállásra nyitva álló határidő lejártá előtt a fogyasztótól fizetést vagy kötelezettségvállalást, így különösen előleget, biztosítékot, számlán lévő pénz zárolását, kifejezett tartozás-elismerést, semmilyen jogcímen nem követelhet és nem fogadhat el. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdésben meghatározott tilalom kiterjed minden olyan fizetésre és kötelezettségvállalásra, amelyet a fogyasztó a vállalkozással kötött szerződéssel kapcsolatban bármilyen jogcímen harmadik személy részére teljesít.
34. A Kormányrendelet 23. §-a szerint a viszontértékesítési szerződés alapján a vállalkozás a fogyasztónak harmadik személyekkel kötendő hosszú távra szóló üdülési termékre vonatkozó szerződést vagy szállás időben megosztott használati jogára vonatkozó szerződést közvetít a

reklám: olyan közlés, tájékoztatás, illetve megjelenítési mód, amely valamely 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), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételenek előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul (a továbbiakban: reklám)

fogyasztó által fizetendő ellenérték fejében. A 24. § erre vonatkozóan külön tájékoztatási kötelezettséget ír elő. Az (1) bekezdés rögzíti, hogy a vállalkozás – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – az írásbeli tájékoztató részeként a 3. mellékletben szereplő nyomtatványon tájékoztatja a fogyasztót a 3. melléklet 1-5. pontjában foglaltakról. A (2) bekezdés szerint az írásbeli tájékoztató részeként a vállalkozás köteles a fogyasztót a 3. melléklet 6. pontjában foglaltakról a) a 3. mellékletben szereplő nyomtatványon vagy b) külön dokumentumban, e dokumentum elérhetőségének megjelölésével tájékoztatni. A 13. §-hoz hasonlóan a 25.§ (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóval viszontértékesítési szerződést kötő vállalkozás a viszontértékesítés tárgyát képező szerződés megkötéséig, vagy a viszontértékesítési szerződés egyéb okból történő megszűnéséig a fogyasztótól fizetést vagy kötelezettségvállalást, így különösen előleget, biztosítékot, számlán lévő pénz zárolását, kifejezett tartozás-elismerést, semmilyen jogcímen nem követelhet és nem fogadhat el. A (2) bekezdés szerint ez a tilalom kiterjed minden olyan fizetésre és kötelezettségvállalásra, amelyet a fogyasztó a viszontértékesítési szerződéssel kapcsolatban bármilyen jogcímen harmadik személy részére teljesít.

35. A Kormányrendelet 28. §-a értelmében a 4. §, az 5. §, a 6. §, a 18. §, a 20. §, a 24. § és a 27. § rendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

V.

Az eljárás alá vont értékesítési gyakorlata - a vizsgált kereskedelmi gyakorlat

36. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata a következő lépésekben, illetve csatornákon keresztül valósult meg:

- szóbeli kommunikációk:
 - i. az első telefonos megkeresések,
 - ii. az első szerződéskötéskori szóbeli beszélgetések, az első tárgyalás
 - iii. a szerződéskötést követő szóbeli beszélgetések – leginkább, már amennyiben előfordulnak, telefonon keresztül
- írásbeli kommunikációk:
 - i. az első szerződés: a megbízási szerződés,
 - ii. az első szerződéskötést követő írásbeli levelek: egyrészről a fogyasztói panaszlevelek, felmondó levelek megválaszolása, másrészről a bartercégekkel való kapcsolatfelvételre hívó levél,
 - iii. a második szerződés: a megbízási szerződés meghosszabbítása,
 - iv. a weboldal tartalma.

37. Az eladás elősegítését az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a royalmarketingeuropa.com honlapján keresztül, és az alább felsorolt partnercégekben keresztül fejti ki. Rádióban, televízióban, sajtóban, utcai hirdető felületeken (kirakat, plakát), szórólapokon nem hirdeti magát, minden más elektronikus, telefonos, és egyéb kommunikációs csatorna partnerein keresztül működik, mely információkhoz, eszközökhöz való hozzáférési lehetőséggel az eljárás alá vont maga – saját nyilatkozata szerint – nem rendelkezik¹¹.

38. A következőkben a versenytanács annak rekonstruálását célozta, hogy adott fogyasztó miként találkozik az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatával, mi annak időbeli sorrendje, és az egyes

¹¹ VJ/85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. iratból)

kommunikációk kapcsán milyen tartalommal szembesül. A vizsgált magatartás feltérképezése érdekében a versenytanács azt a logikát követi, hogy a kereskedelmi gyakorlatokat időrendben említi, és mindegyik lépésnél ismerteti először az eljárás alá vont által állítottakat, másodsor a fogyasztók által felfogott üzenetet és a vizsgálat által feltárt adatokat.

39. Lényeges körülmény, hogy az eljárás alá vont az üzletkötők és a call center tevékenységéhez nem alkalmazott írásos segédletet, tevékenységüket nem ellenőrizte, és ügyfélkezelési folyamatát sem szabályozta semmilyen formában.
40. A fogyasztói értelmezés feldolgozása során a versenytanács egyrészt az eljárás alá vont ellen a GVH-hoz érkezett panaszok, bejelentések anyagait (továbbiakban együtt: GVH-s panaszok), másrészt az eljárás alá vont által becsatolt panaszok¹² (továbbiakban együtt panaszlevelek), harmadrészt a vizsgálatban meghallgatott tanúk vallomásait tekintette alapul.
41. A tanúk kiválasztásának szempontjai a következők voltak:
- a vizsgáló került az azon személyek tanúként való idézését, akik korábban a GVH irányába jelzéssel éltek a Royal Marketing Európa Kft. magatartásával kapcsolatban, így elkerülve azt, hogy eleve olyan személyek meghallgatására kerüljön sor, akik a GVH által ismert nem elégedettek az eljárás alá vont tevékenységével;
 - a kiválasztás során a vizsgáló az eljárás alá vont vállalkozás pénzügyi (banki) adatait vette alapul. Azon személyeket választotta ki e körben, akik készpénzes összegeket fizettek be (egy vagy több alkalommal) és vonatkozásukban a befizetett összegek nagysága alapján valószínűsíthető volt, hogy megbízási szerződést kötöttek az eljárás alá vont vállalkozással;
 - a vizsgáló a befizetések időpontjára is figyelemmel volt, így biztosítva azt, hogy a vizsgált időszak egészéről rendelkezésre álljanak fogyasztói tapasztalatok. A szóban meghallgatott tanúk a befizetések dátumait tekintve a 2014-es év teljes egészét, szinte valamennyi naptári hónapot lefedik;
 - a tanúk az ország különböző részeiről érkeztek (pl. Érd, Kecskemét, Székesfehérvár, Miskolc, Gyöngyös, Makó, Kistarcsa, Tatabánya, Szekszárd, Győr, Cegléd, Szeged, Debrecen, Göd);
 - a fogyasztóként meghallgatott tanúk száma 21 fő volt, melyek közül 2 fő meghallgatására írásban került sor (a benyújtott írásbeli tanúvallomások a formai követelményeknek megfelelnek, így azok vallomásként értékelendők), továbbá 2 fő kérte, hogy az eljárás során adatait zártan kezelje a GVH.
42. A fogyasztóként meghallgatott tanúknak feltett vizsgálói kérdések és a válaszok táblázatos formában való értékelését a határozat 1. sz. melléklete tartalmazza. A fogyasztói panaszlevelek, a GVH-s panaszok tételes feldolgozása szintén táblázatos formában kerül ismertetésre, melyeket a határozat 2. és 3. sz. mellékletei tartalmazzák. A határozat jelen fejezetében ezen mellékletek összefoglaló megállapításai kerülnek bemutatásra, a célból, hogy rekonstruálható legyen az eljárás alá vonti magatartás fogyasztók által felfogható üzenete.
43. Az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata az alábbi szakaszokra bontható, méghozzá a következő időrendi sorrendben:
- Az 1) lépés: A leendő ügyfelek felkutatása – telefonos megkeresések, az első szóbeli tájékoztatás
 - A 2) lépés: Az első szerződéskötés – személyes beszélgetés
 - A 3) lépés: Az eljárás alá vont tevékenysége a szerződéskötés után
 - A 4) lépés: A szerződés meghosszabbítása – esetleges személyes találkozó

Az első lépés

¹² Vj/85-139/2015.

Az eljárás alá vont szerint:

44. Az eljárás alá vont megalakulása kezdetén, 2014. január 10-től¹³ maga az eljárás alá vont foglalkozott közvetlenül a leendő ügyfelei felkutatásával. A keresést a nyilvános telefonnyilvántartásban (elektronikus telefonkönyv) szereplő adatok alapján végezte, véletlenszerűen kiválasztott személyek telefonon történő felhívásával. A hívások során elmondta, hogy üdülési jogok reklámozásával foglalkozik, illetve üdülési jogokat értékesítő bemutatókra invitálta a hívott személyeket. Első kérdésként azt tette fel a személyeknek, hogy van-e üdülési joga.
45. A telefonos megkereséseket a kezdeti időszakban az eljárás alá vont tanúként meghallgatott munkatársai (J.M. M., B. J. és N. Cs.) végezték¹⁴.
46. A 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában azt állította, hogy kb. havi 300 fogyasztót keresett meg ajánlatával. Az eljárás alá vont úgy nyilatkozott¹⁵, hogy a telefonbeszélgetéseiről nem készített hangfelvételt, így azok tartalmára következtetni a tanúvallomásokból és a panaszokból, bejelentésekből lehetséges.
47. Később az eljárás alá vont a leendő ügyfelek felkutatása érdekében megbízási szerződést kötött egy másik vállalkozással, a Tele Trade Hungary Kft.-vel (a továbbiakban: Tele Trade). A megbízási szerződés keltezése 2015. november 16.
48. A Tele Trade tevékenységére és az eljárás alá vonttal való jogviszonyára a két cég nyilatkozatai, az általuk becsatolt megbízási szerződés, a bankszámlakivonatok szolgálnak bizonyítékkul.
49. A Tele Trade úgy nyilatkozott¹⁶, hogy telefonon keresztül kutatja fel az eljárás alá vontnak a lehetséges ügyfeleket. Azt, hogy kinek telefonáljanak, részben az interneten üdülési jogukat hirdető személyek felkutatásával, részben a nyilvános telefonkönyv, és részben már megkeresett, meghívott személyek ajánlásai alapján választják ki. A hangfelvétel nincs rögzítve, telefonos script, mely leírná, mit kell a telefonos üzletkötőnek, ügynöknek elmondani, nem készült. A Tele Trade szerint a megkeresettek kb ¼-e fogadja el a meghívást, de azokból sem megy el mindenki.

A Tele Trade és a Royal Marketing közötti szerződés

50. Az eljárás alá vont 2015. november 16-án kötött megbízási szerződést¹⁷ a Tele Trade Hungary Kft.-vel.
51. A Megbízási szerződés tárgya (ld. 1. pont), hogy a Tele Trade Kft. jutalék ellenében ügynöki tevékenységet végez a Royal Marketingnek, ez utóbbi leendő szerződő partnereinek felkutatására, illetve a Royal Marketing képviselőjeként telefonos értékesítés, illetve az értékesítésének az időpontjainak egyeztetése. A Tele Trade a Royal Marketing szaktanácsa alapján látja el tevékenységét (ld. 2. pont). Ezek a szaktanácsok szóban hangzottak el a Royal Marketing részéről: ismertessék az emberekkel, hogy a Royal Marketing megbízásából keresik őket, kérdezzék meg, van-e üdülési joguk és hogy használják-e, szeretik-e, és gondolkodtak-e már az eladásán, felkínálnak egy személyes találkozót, ahol talán tudnak erre megoldást, hangsúlyozva, hogy ez csak egy lehetőség.¹⁸
52. A Royal Marketing által fizetett jutalék bruttó 30.000 Ft minden, a Tele Trade Kft. által szervezett ügyfél után.
53. Bár a Tele Trade a 2016. június 1-jén kelt Vj/85-150/2015. sz. nyilatkozatában azt állította, hogy nem tartja nyilván, hány személyt keresett meg telefonon, és azt sem tartja számon, hogyan „hányan voltak sikeresek ebből a Royal Marketingnek”, ez a vizsgálói kérdések tükrében (azaz feltételezve, hogy a Tele Trade a vizsgáló arra irányuló kérdésére adott válasza ez, miszerint hány olyan

¹³ Vj/85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. iratból)

¹⁴ Vj/85-153/2015.

¹⁵ Vj/85-90/2015.

¹⁶ Vj/85-121/2015.

¹⁷ Vj/85-121/2015.

¹⁸ ld. a Tele Trade Kft. Vj/85-121/2015. sz. nyilatkozata

telefonhívást bonyolított le, mely sikeres meghívás volt a Royal Marketing egyeztető megbeszéléseire) nem lehet valós állítás. A Tele Trade az eljárás alá vonttól az alapján jogosult jutalékra, ahány hívása sikeres, pontosabban, ahány személyt/családot eredményesen hív meg az eljárás alá vont megbeszélésére, azaz ahányan megjelennek az eljárás alá vontnál az üdülési jog értékesítésével kapcsolatos tárgyaláson.

54. A Tele Trade és az eljárás alá vont közötti pénzmozgást¹⁹ tekintve az látható, hogy az eljárás alá vont a következő pénösszeget fizette a Tele Trade-nek:

- 2016. március 1. – 1.380.000 Ft (készpénzben)²⁰,
- 2016. április 12. – 1.500.000 Ft (készpénzben)²¹,
- 2016. április 29. – [...] ²²,
- 2016. május 18. – [...] ²³ (a tranzakciónál az szerepel, hogy[...])

55. A banki adatok alapján az eljárás alá vont 2016. március 1. és május 18. között összesen [...] telefonhívás/személy/meghívott után fizetett jutalékot. Bár a Tele Trade 358 sikeres hívást említ, a becsatolt számlák [...] eredményes hívást sejtetnek.

A fogyasztók szerint:

56. Valamennyi tanú azt nyilatkozta, hogy rendelkezett már üdülési joggal, amikor az eljárás alá vontról hallott.

57. Azok a tanúk, akik emlékeztek az ügymenet elejére, mind úgy nyilatkoztak, hogy őket keresték meg telefonon, azaz soha nem a fogyasztók tették meg az első lépést, vették fel a kapcsolatot az eljárás alá vonttal (vagy ügynökével, a Tele Trade-del), hanem fordítva.

58. Az a 15 tanú, akikkel az eljárás alá vonti oldalról személyesen beszéltek telefonon, úgy emlékezett, hogy a telefonhívás során üdülési jog értékesítésére vonatkozó tevékenységüket említették. (A többi 4 tanú esetében csak közvetett tudomásról lehet beszélni, így az ő e körben tett nyilatkozatuk további okirati bizonyítékként értékelendő a telefonos megkeresés tartalmával kapcsolatban. Kettő tanú esetén nem érkezett válasz erre a kérdésre.)

59. A rendelkezésre álló 21 panaszból 9 panasz tartalmazott önálló előadást a Royal Marketing Európa Kft. első telefonos megkeresésével kapcsolatban. E körben mind a 9 panaszos úgy nyilatkozott, hogy a telefonban üdülési jogok értékesítésére vonatkozó tevékenységet említettek számára. (Ezen nyilatkozatok okirati bizonyítékként értékelhetőek.)

A második lépés

Az eljárás alá vont szerint

60. Az eljárás alá vont általában napi 6-7 tájékoztatót tart²⁴.

61. Az eljárás alá vont szerint a szóbeli megbeszélésen, tárgyaláson megjelent ügyfelek egy tervezett értékesítési intervallumról kapnak tájékoztatást. Az értékesítéssel kapcsolatban „megkapják azon tájékoztatást, hogy partnereken, akár megrendelőkön keresztül való értékesítésben vehetnek részt.”²⁵ illetve a tájékoztatás részét képezi az „internetes vonal”, melyen keresztül a cég eljut magán vagy kereskedelmi csatornák által külföldi érdeklődőkhöz is. Előadása szerint ilyen esetben lehet szükség

¹⁹ Az ide vonatkozó bizonyítékokat részben a Tele Trade Kft., részben az eljárás alá vont bankja szolgáltatta.

²⁰ Vj/85-150/2015.

²¹ Vj/85-150/2015

²² Vj/85-149/2015. banktitok

²³ Vj/85-149/2015. banktitok

²⁴ VJ/85-82/2015. számú irat 1-2 számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. és B/5576-8/2015. sz. iratból)

²⁵ VJ/85-82/2015. számú irat 1-2 számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. és B/5576-8/2015. sz. iratból)

a szerződések, egyéb dokumentumok személyre szóló, német nyelvű fordítására.²⁶ Többek között e költségek fedezésére szükséges a foglaló befizetése.

62. A Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában előadta, hogy kb. havi 80 új megbízási szerződést köt a fogyasztókkal. A 2016. május 31-én kelt Vj/85-153/2015. sz. utolsó nyilatkozatában előadta, hogy összesen 2467 db. megbízási szerződést kötött a fogyasztókkal (melyből 1517 került meghosszabbításra).²⁷ Ebből 127 alkalommal történt 14 napon belüli szerződés felbontás, ezekben az esetekben a befizetéseket visszafizette. 2016. január 5-én kelt nyilatkozatában előadta, hogy hét²⁸ olyan visszafizetés történt a részéről a fogyasztó felé, ami utalással történt. 2016. április 19-én kelt Vj/85-139/2015. sz. nyilatkozatában 17 olyan utalási bizonylatot csatolt, amely a fogyasztóknak történő visszafizetésekről tanúskodnak (keltezésük 2015.06.02-2016.05.27. közötti). Ebből 11 esetben jogi út vagy fizetési meghagyás szerepelt a visszafizetés indokaként.
63. A vizsgálat során az eljárás alá vont munkatársainak tanúkenti meghallgatására is sor került, akik mint üzletkötők 2014 folyamán kezdtek az eljárás alá vont vállalkozásnak dolgozni munkaviszony keretében. Feladataikat ügyfelekkel történő kapcsolattartásban, prezentációk tartásában határozták meg, melyeket úgy bontottak ki, hogy az ügyfeleknek ők vázolják fel azokat a lehetőségeket, hogy miként tudják üdülési jogukat értékesíteni. A tanúknak feltett vizsgálói kérdések és válaszok táblázatos formában a határozat 4. sz. mellékletét képezik.
64. A megbízási szerződésekbe kerülő vételárral kapcsolatban egybehangzóan úgy nyilatkoztak, hogy az a fogyasztóval közösen kialakult ár. Kiemelték továbbá, hogy az üdülési jogok értékével kapcsolatban szakmai tapasztalatuk van, elsődleges értékesítői tevékenységet folytattak²⁹, valamint, hogy interneten, például a „jófogáson” nézik meg az üdülési jog árát.³⁰
65. Mindhárman előadták, hogy a fogyasztókkal történő beszélgetés során a fogyasztókat csupán arról tájékoztatják, hogy segítenek nekik vevőt keresni az üdülési jogukra, és elmondják, milyen marketing tevékenységet tudnak nekik végezni. Az ezt pontosító vizsgálói kérdésre adott válaszban a tanúk azt mondták, hogy:
- ismertetik az internetes honlapot, mint hirdetési felületet,
 - potenciális vevőket kutatnak fel: ami alatt hirdetést értenek. A vizsgálónak e válasz pontosítására irányuló kérdésére mindhárom alkalmazott úgy nyilatkozott, hogy ezt a tevékenységet nem ők végzik - ebből a versenytanács arra következtet, hogy azt a törvényes képviselő, V. Z. A. végezheti csak.
 - a fogyasztóknak nem adnak át elállási jogukra vonatkozó nyomtatványt, szóban tájékoztatják őket, bár a legtöbb fogyasztó tisztában van e jogával.
66. Az eljárás alá vont képviseletében a vizsgálat 2016. február 2-án ügyfélként hallgatta meg³¹ V. Z. A.-t, aki nyilatkozatában megerősítette: az eljárás alá vont nem foglalkozik másodlagos értékesítéssel, csak az azt elősegítő munkálatokat végez: hirdet, kiajánl, partnercégeknek ajánl.
67. Az eljárás alá vont képviselője az első szóbeli elbeszélgetéssel kapcsolatban előadta, hogy a szerződésben a vételárra ők tesznek ajánlatot, amit általában a fogyasztó elfogad. A megbízási díj 180.000 Ft.
68. A meghallgatáson előadottak szerint megbízási díj feleként fizetendő foglalót a fogyasztók kb. [...]%-a fizeti be 14 napon belül, de sokan akkor is csak a felét, és a fennmaradó részt a következő hónapokban. A befizetésre vagy készpénzben (több tanú arról számol be, hogy az eljárás alá vont munkatársa borítékba teszi a fogyasztó által átadott összeget, majd lezárja, és a felek azt aláírásukkal

²⁶ Eredetileg B/576-8/2015. számú adatszolgáltatás 2. oldal teteje, átemelve a VJ/85-82/2015. számú feljegyzés 3. számú mellékleteként.

²⁷ Az eljárás alá vont utolsó nyilatkozata szerinti adatok, amiktől a korábbi, 2016. április 5-én kelt nyilatkozata szerinti adatok eltérnek, e szerint ugyanis 2015. július 28. után kötött szerződéseinek száma 632, amelynek megközelítőleg 50%-a a visszamondott (stornó) szerződés.

²⁸ Ennek alátámasztására becsatolta a bankszámlakivonat ide vonatkozó részét: Vj/85-90/2015. 3. sz. melléklet

²⁹ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 8. kérdésre adott válasz

³⁰ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 8. kérdésre adott válasz, VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 8. kérdésre adott válasz.

³¹ Vj/85-117/2015.

látják el), vagy átutalással kerül sor. Az eljárás alá vont 2016. január 5-én tett nyilatkozatában³² azt állította, hogy a fogyasztók többsége nem az aláírás napján fizette be a megbízási szerződésben meghatározott foglalt. A foglaló értéke általában 50.000 Ft és 95.000 Ft között mozgott, a fogyasztók kb. 1%-ának volt magasabb (120.000 Ft) értékű foglalója.

69. E nyilatkozatával összefüggően vizsgálható a Vj/85-128/2015. sz. adatszolgáltatása, mely táblázatos formában mutatja a megkötött szerződések dátumát és az utána fizetett foglaló időpontját, mértékét. Eszerint

- az eljárás alá vont összesen 1.774 db szerződésről szolgáltatott adatot,
- a szerződések megkötésének időpontja 2014. január 20. napja és 2016. március 21. napja közötti,
- megállapítható, hogy egy napon jellemzően több fogyasztóval kötött szerződést a vállalkozás,
- az 1.774 db „szerződésből” összesen 291 esetben volt példa arra, hogy a fogyasztó a szerződés aláírásakor nem adott át pénzt a vállalkozásnak (az esetek 16,4 %-a),
- a 291 esetből megállapítható, hogy 278 esetben a szerződés megkötését követő záros határidőn belül (14 nappal bezáróan) a fogyasztó a vállalkozás felé pénzfizetést teljesített.
- azaz összességében a megkötött szerződések 99,26+ %-ában a szerződés megkötésekor vagy azt követő 14 napon belül a fogyasztó befizette az eljárás alá vontnak a foglalt.

70. Az eljárás alá vont előadta, hogy ügyfelek egy része azt hiszi, hogy a megbízási szerződés előszerződés az adásvételhez, de ez a megbízási szerződés csak az ezt elősegítő munkálatokról szól. Az üzletkötők elmondják, hogy milyen munkálatokról szól a szerződés, ennek ellenére a fogyasztóktól néha az derül ki, hogy konkrét eladásra gondolnak, ezt értik alatta³³.

71. Az eljárás alá vont az értékesítő munkatársakkal kapcsolatban előadta, hogy a munkatársakat nem ellenőrzik, a megbeszéléseken az ügyvezető nem vesz részt, a történeteket maximum később beszélik át a kollégákkal. Előadta továbbá, hogy a munkatársak nem kaptak képzést, mivel valamennyien értékesítettek már korábban üdülési jogokat, így ismerik azok referenciáit.³⁴

72. A fogyasztók három esetben olyan – az eljárás alá vont üzletkötőitől származó kézzel írt dokumentumot, vázlatot³⁵ csatoltak be, melyek a szóbeli elbeszélgetéskor, a szerződés aláírását megelőzően készültek, és amelyeken keresztül az üzletkötők igyezkettek a fogyasztókat meggyőzni.

73. Az első csatolt kézzel írt dokumentum³⁶ tartalmazza az üdülési jog főbb tulajdonságait (elhelyezkedés, igénybe vétel hete, éves jelleg), a fizetendő fenntartási díj nagyságát. Tartalmazza továbbá az alábbi:

„Mo.: 600e-700e

Külföld: 1 mill- 1 mill 200e”

Ez összhangban van a tanú által előadottakkal, miszerint az üzletkötő arról tájékoztatta, hogy van belföldi és külföldi értékesítés, és utóbbival kapcsolatban megjegyezte, hogy az magasabb eladási összeget jelenthet.

74. A következő kézzel írt dokumentum³⁷ sokkal részletesebb, e körben a tanú szintén úgy nyilatkozott, hogy a papírt az üzletkötő írta, és az a megbeszélésen elhangzottakat rögzíti. A dokumentum tetején az üdülési jog jellemzői szerepelnek. A „Belf.” kifejezés mellett „1.290.000” szerepel, a „Külf.” kifejezés felett látható egy „25db” feliratot tartalmazó buborék, illetve a „2.480.000 nettó” kifejezés. A papíron más helyen is olvasható a „25 db”, illetve a „Német” jelzés. Ezek mellett szerepel a 99%, illetve, hogy „Szept. 10. adás-vétel”. A papíron levezetésre került továbbá egy ütemezés, melyen

³² Vj/85-90/2015.

³³ Vj/85-117/2015.

³⁴ Vj/85-117/2015.

³⁵ Vj/85-49/2015., Vj/85-51/2015, Vj/85-63/2015. jegyzőkönyvek melléklete.

³⁶ Vj/85-49/2015. számú jegyzőkönyv 2. számú melléklete.

³⁷ Vj/85-51/2015. számú jegyzőkönyv 2. számú melléklete, betekintheső változat: Vj/85-115/2015. számú kivonat.

első lépésként a lemondás szerepel, második lépésként a megtekintés, harmadik lépésként a fordítás (OFI), illetve a közjegyző. A költségekkel kapcsolatban a cég felirat mellett 60%, az „Ön” felirat mellett 40% látható, melyből két lefelé mutató nyíl figyelhető meg 20%-20% felirat mellett, az egyik 20% alatt a foglalo szó szerepel.

75. A harmadik kézzel írt dokumentum³⁸ tartalmilag nagyban hasonlít a másodikként bemutatott dokumentumhoz. A költségek része a dokumentumnak jobban kidolgozott, e körben látható, hogy az összes költség 1500 €, azaz 450.000 Ft, melyből a cég része 60%, ami 295.000 Ft-nak feleltethető meg, a fogyasztó része pedig 40%, mely 195.000 Ft-nak feleltethető meg.

A fogyasztók értelmezése

76. A fogyasztói tanúvallomások azt mutatják, hogy akik emlékeztek arra, hogy ki volt az eljárás alá vont részéről érkezett személy, az mind a vizsgálatban tanúként meghallgatott üzletkötők egyikét, illetve törvényes képviselőt nevezte meg, név szerint: V. Z. A., N. Cs., J. M., B. J..
77. Mindenki egybehangzóan állítja, hogy kapott ajánlatot arra nézve, hogy üdülési jogát értékesíteni fogják. A tanúk közül 11 határozottan emlékezett arra, hogy külföldi vevőket említettek, akik több üdülési hetet akarnak egyszerre vásárolni, ezért érdeklődnek az ő hete iránt is. További két tanú számára rémlett, hogy külföldi vevőket is említettek, de az idő múlásával már nem emlékeztek határozottan.
78. A GVH-s panaszok ugyanazt az eredményt hozták: szinte kizárólag ezeket az üzletkötőket említették, mindegyikük kapott értékesítésre ajánlatot (2 esetben nem tartalmaz erről információt a beadott anyag), 10 esetben említettek külföldi, illetve valamilyen, az eljárás alá vont által meg nem nevezett konkrét vevőt (7 esetben nem tartalmaz erről információt a beadott anyag).
79. A panaszlevelekből az derül ki, hogy mindegyikük abban a hitben írta alá a szerződést, hogy az az üdülési joga értékesítését jelenti (26 esetben nem tartalmaz erről információt a beadott anyag), 6 esetben emeli ki a panasz, hogy volt ígéret konkrét, esetleg külföldi vevőre (a többi esetben nem tartalmaz erről információt a beadott anyag).
80. Az üdülési hét árát, amelyen a fogyasztó megbízást ad az eljárás alá vontnak az értékesítésre, a tanúvallomások közül 12 (8 esetben nincs adat erre), a GVH-s panaszok közül 2 állította, hogy az eljárás alá vont határozta meg, a panaszlevelek közül nincs értelmezhető információ erre nézve.
81. Határidő az üdülési jog értékesítésére a tanúvallomások közül 21-ből 19 esetben elhangzott, gyors eladást ígértek (2 esetben a tanúk 6 hónapra emlékeztek), GVH-s panaszok közül 13 említi, hogy 5 hónapot, vagy esetenként jóval rövidebb határidőt ígértek az értékesítésre (5 esetben nincs erre adat). A panaszlevelek erre nem tartalmaznak adatot.
82. A tanúvallomások áttekintésénél a megbízási díj általában 190.000 Ft volt, egyes esetekben a duplája, 380.000 Ft (ha két üdülési héttel rendelkezett a fogyasztó), ennek fele, általában 95.000 Ft volt a fogyasztó által fizetendő foglalo, ebből a legtöbb fogyasztó ott azonnal a helyszínen befizetett egy részt, és a fennmaradó összeget a következő napon/napokban. A panaszlevelekből (28 esetben nincs erről adat) az derül ki, hogy a fogyasztók foglalo-t fizettek, amely 95.000-285.000 Ft közötti összeg volt, a legtöbb esetben 95.000 Ft. A GVH-s panaszokból 11 tartalmaz arra adatot, hogy a megbízási díj 180.000-240.000 Ft között mozgott, ebből 50.000-130.000 Ft közötti összeget fizettek be foglalo-ként, a legtöbb esetben 95.000 Ft-ot.
83. A 21 tanúvallomásból 16 fogyasztó állította, hogy az értékesítő azt mondta, hogy sikertelen értékesítés esetén visszafizetik a megbízási díjat.
84. Az elállási joggal kapcsolatban a tanúvallomások közül 5 esetben emlékszik a fogyasztó, hogy elállási jogáról tájékoztatták, de írásbeli tájékoztatást, formanyomtatványt egyikük sem kapott. A GVH-s panaszok közül a legtöbben nincs adat erre vonatkozóan, volt-e elállási jogról tájékoztatás, csak 2 esetben derül ki, hogy nem volt.
85. A következőkben az első tárgyaláson alkalmazott szerződés kerül ismertetésre, mely egy blanketta szerződésnek tekinthető, melynek tartalma a vizsgált időszakban a GVH hivatalos tudomása szerint nem változott.

³⁸ VJ/85-63/2015. számú jegyzőkönyv 2. számú melléklete.

86. A szerződés megbízási szerződés³⁹, melynél megbízó a fogyasztó, megbízott az eljárás alá vont. A szerződés tárgyában az I.1. pontban szerepel, hogy a „Szerződő felek tényként rögzítik, hogy a Megbízó [a szerződéskötés dátuma]-én felkínált [helyszín, üdülési hét azonosítója] ...üdülési jogát [] €/Ft áron értékesíttetni kívánja.”

A szerződés I. 2. pontja:

„2. Megbízó a mai naptól kezdődő hatállyal, 5 hónap időtartamra a jelen okirat aláírásával megbízza a Megbízottat az 1. pontban meghatározott értékesítés megvalósításához kapcsolódó adminisztratív-bonyolítási teendők, piacelemzés, ügyintézési feladatok, a potenciális vevők felkutatásával és ezzel kapcsolatos marketing feladatok ellátásával.”

3. A Megbízott a megbízást a jelen okirat cégszerű aláírásával elfogadja és kötelezettséget vállal arra, hogy a megbízásnak a legjobb tudása szerint, üzleti kapcsolatrendszerével felhasználásával és a legnagyobb gondossággal eleget tesz. Felek rögzítik, hogy Megbízott a megbízás teljesítése során közreműködőket vehet igénybe.”

A szerződés III. fejezetéből kiemelt idézetek:

„A Megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy a Megbízó kérésére, előzetesen egyeztetett időpontban és helyszínen, személyes találkozók keretében szóbeli tájékoztatást ad a megbízás teljesítésének folyamatáról és aktuális állásáról.

5. A Megbízott a piaci sajátosságok figyelembe vételével kiválasztja feladat teljesítéséhez szükséges leginkább megfelelő marketing eszközöket.

6. A Megbízott a Megbízó engedélyével a megbízás teljesítéséhez igénybe vehet altanácsadót, szakértőt. A Megbízott kijelenti, hogy teljes felelősséget vállal a Megbízóval szemben az altanácsadói, szakértői és alkalmazottai által teljesített szolgáltatásokért.

7. A Megbízott kijelenti, hogy a szerződés hatályának fennállásáig sem közvetlenül, sem közvetve nem vesz részt semmilyen üzletben vagy szakmai tevékenységben, amely a Megbízó érdekeit a megbízás teljesítésével kapcsolatban bármilyen módon sértené.”

A megbízási díjjal kapcsolatban a szerződés IV. része az alábbi rendelkezéseket tartalmazza:

„1. Szerződő felek jelen szerződés aláírásával megállapodnak abban, hogy a Megbízottat a jelen szerződésben foglalt megbízási díj illeti meg, amely xxxxx [összeg]- Ft, azaz xxxxx Ft ebből a Megbízó Ft- foglaltot fizet Megbízott részére.

Felek kijelentik, hogy a foglalt jogi természetével tisztában vannak.

Megebízási díj foglalt felüli része a következő részletekben esedékes.

(...)

4. Amennyiben jelen szerződés I. pontjában meghatározott feladatait Megbízott nem teljesíti maradéktalanul, akkor a teljes megbízási díj Megbízó részére a jelen szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül garántáltan visszafizetésre kerül.”

Egyes szerződéseken a megbízási díj ütemezésével kapcsolatban egy táblázat szerepel, mely táblázatban van „Foglaltó”/”Foglaltó I.” és „Levonás”/”Adás-Vételkor Levonás” elnevezésű oszlop is.

A szerződés V. Vegyes és záró rendelkezések című része alatt az alábbi rendelkezés található:

„1. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen határozott időtartamra létrehozott szerződésük annak lejártát követően határozatlan idejűvé alakul. A határozott időre vonatkozó megbízást, Megbízó a másik félnek címzett írásbeli felmondással, indoklás nélkül felmondhatja.”

87. Ezen kívül a a fogyasztónak alá kellett írnia egy külön megbízást, melyben a fogyasztó azzal bízta meg az eljárás alá vontat, hogy az az üdülési jogával kapcsolatban felvilágosítást kérhessen a szálláshelyen. A vizsgálat birtokába került olyan irat is, ami szerint maga V. Z. A. ad meghatalmazást J. M-nak, hogy az „Üdülőhasználati szerződést”, mint a Royal Marketing képviselője értékesítse, valamint az értékesítését, mint értékesítő a Royal Marketing képviselőjében

³⁹ Többek között a VJ/85-125/2015. számú feljegyzésben (2-4. , 6. sz. mellékletek) található panaszok mellékleteként becsatolt szerződések alapján megállapítható tartalom.

aláírja. Ez egy 2014. január 20-án kelt szerződés: „Meghatalmazás szerződéskötésre”⁴⁰, egyrésztől Royal Marketing, V. Z. A. ügyvezető, mint meghatalmazó és J. M. meghatalmazott között, a szerződés nincs aláírva, a meghatalmazott nevén kívül más adat nincs kitöltve. Ennek magyarázata lehet - idézve az eljárás alá vont Vj/85-82/2015.feljegyzésben szereplő, a B/576/2015. sz. bejelentésből átemelt nyilatkozatából- az „értékesítőink valójában a megbízások koordinálásával, információ begyűjtésével foglalkoznak...Ezek után írásbeli meghatalmazással rendelkeznek az üdülési hetek értékesítésére vonatkozóan.”

A harmadik lépés – mit tesz az eljárás alá vont a szerződéskötést követően

Az eljárás alá vont szerint:

88. Az eljárás alá vont azt állítja⁴¹, hogy miután a fogyasztótól megkapja a megbízási díj felét (amelyet foglalónak neveznek), belekezd marketingtevékenységébe, azaz lépéseket tesz az üdülési jog értékesítésének előmozdításában.
89. A tekintetben, hogy a fogyasztó miről kaphat tájékoztatást ez időszak alatt, az eljárás alá vont ennyit mond: „Az értékesítéssel kapcsolatosan megkapják azon tájékoztatást, hogy partnereken, akár megrendelőkön keresztül való értékesítésben vehetnek részt”. A Royal Marketing Európa nem köt adásvételi szerződéseket. „Minden, az értékesítéshez szükséges értékesítési anyaggal, elektronikus rendszerrel, megbízott partnereink rendelkeznek”.⁴²
90. Előadta, hogy értékesítőit nem kell képeznie, mert korábban üdülési jogok értékesítésével foglalkozó timeshare cégeknél dolgoztak, szereztek tapasztalatot. Ők írásbeli meghatalmazással rendelkeznek az üdülési hetek értékesítésére vonatkozóan.⁴³
91. Arra a vizsgáloi kérdésre⁴⁴, hogy hány olyan szerződést kötött az eljárás alá vont, amely eredményesen zárult („tehát olyan eseteket, melyekben a szerződés teljesítésbe ment”), az eljárás alá vont nem válaszolt, csupán annyit jegyzett meg, hogy a szerződések kb. 80%-a van folyamatban/érvényben⁴⁵. A személyes meghallgatása során is azt állította, hogy nem tudja.
92. A várható értékesítési átfutási ideje minden esetben tervezett, és ezek a határidők az elmúlt évek tapasztalatai által kialakult általános értékesítési intervallumokból határolja be az eljárás alá vont⁴⁶.
93. A következőkben az eljárás alá vontnak a honlapon és a partnercégeken keresztül végzett tevékenységének vizsgálatára kerül sor.

Az internetes honlap

94. Az alábbiakban az eljárás alá vont honlapja kerül bemutatásra, ennek egyrészt jelentősége lehet az induló kapcsolatfelvétel fázisában (1. lépés), hiszen potenciális fogyasztók az interneten is tájékozódhatnak, másrészt, mivel ezen eszközre az eljárás alá vont az értékesítést elősegítő tevékenységének részeként hivatkozik, ennek jelentősége van a szerződéskötés utáni fázisban is (3. lépés).
95. A rendelkezésre álló adatok alapján a www.royalmarketingeuropa.com weboldal tartalma a következő volt 2015. július 8-án.⁴⁷ A 2016. március 31-én készült oldalmentés⁴⁸ szerint a weboldal tartalma a korábbi oldalmentéshez képest nem változott.

⁴⁰ Vj/85-82/2015., átemelve a P/410/2015. sz. panaszából

⁴¹ Id: 2015. július 23-án kelt B/576-8/2015. sz. nyilatkozata, 2015. június 1-jén kelt P/410-6/2015. sz. nyilatkozata (együtt a jövőben: Vj/85-82/2015. sz. nyilatkozatok)

⁴² P/410-6/2015, B/576-8/2015.sz. iratokból

⁴³ P/410-6/2015., B/576-8/2015.sz. iratokból

⁴⁴ Vj/85-1/2015. sz. végzés

⁴⁵ Vj/85-6/2015.

⁴⁶ B/576-8/2015.

⁴⁷ Eredetileg B/576-4/2015. számú irat melléklete, átemelve a VJ/85-82/2015. számú irat mellékleteként.

„Royal Marketing Európa Kft.

Köszöntjük megújult honlapunkon. Tekintse meg szolgáltatásainkat, melyek az üdülésijog értékesítés és az internetes hirdetés szervezés - kezelés köré épülnek.

Üdülésijog katalógus. Eladó Magyarországi és külföldi üdülésijog kínálatunk.

Magyarországi és külföldi Üdülési jogok

Böngésszen eladó Üdülési jog kínálatunkból, válassza ki az Önt érdeklőt és kérjen ajánlatot űrlapunk segítségével.

Timeshare kínálatunk

Szolgáltatásaink

Széleskörű szolgáltatásokkal állunk ügyfeleink elé, Marketing szolgáltatások, hirdetés management, honlap üzemeltetés és készítés, webprogramozás.”

Alul:

„Üdülési jog megoldások

Széleskörű marketingmegoldásokkal próbáljuk sikeresebbé tenni ügyfeleink timeshare ajánlatát

Bővebben”

Az „Üdülési jog értékesítés” menüpont alatt az alábbi információk érhetőek el.

„Ez a fogalom már lassan mindenki számára ismeretes.

Az üdülési jog igen vegyes érzelmekkel tölti el az embereket, hiszen több esetben merülnek fel problémák e lehetőség felhasználásának alkalmával.

De az is igaz, hogy nagyon sokan szeretik, hiszen hosszú távú, színvonalas és biztonságos lehetőségekkel bír ez az üdülési forma, csak sok esetben nem kapnak megfelelő tájékoztatást a klubtagok.

Bízva abban, hogy a jövőben segíteni tudunk lezárni, elindítani vagy cserélni, illetve használni az üdülési heteket, tekintsek meg honlapunkat és amennyiben észrevételük, kérdésük van, keressék fel cégünket az elérhetőségünkön található módon.

Üdvözlettel, Royal Marketing Európa Kft.”

96. A www.royalmarketingeuropa.com weboldalon a „Timeshare kínálatunk” aktív fül elérhető a fő oldalon, illetve az „Üdülésijog értékesítés” aloldalon is. Erre kattintva 2015. július 8-án és 2016. március 31-én egyaránt a fogyasztót átirányították a www.timeshare-deals.eu weboldalra. Utóbbi weboldallal kapcsolatban az egyik üzletkötő úgy nyilatkozott⁴⁹, hogy azon érhető el a Royal Marketing Európa Kft. üdülési jog kínálat. Az oldalon elérhető valamennyi üdülési jogot az eljárás alá vont vállalkozás hirdeti. Az üzletkötő előadta továbbá, hogy az „Ajánlatkérés” gombra kattintva van lehetősége az érdeklődő vevőnek a Royal Marketing Európa Kft.-vel felvenni a kapcsolatot. A weboldal struktúráját tekintve hazai és külföldi üdülési jogokat tartalmaz táblázatos formában. Az egyes jogok mellett a „Katt ide” fülre kattintva az érdeklődőnek lehetősége nyílik az „Ajánlatkérés” funkció segítségével egy szövegdobozban az érintett jogra (Royal Marketing Európa Kft-s szerződésszám alapján) ajánlatkérést küldeni.
97. A megelőző időszak tekintetében az elérhető archív tartalmak alapján megállapítható, hogy a www.royalmarketingeuropa.com weboldalról 2014. április 6. és 2016. március 6. között 8 alkalommal készült mentés, archiválás. Az archivált tartalmakkal kapcsolatban összefoglaló jelleggel az alábbiak összegezhetőek:
- az első (2014. április 6.) archivált tartalom alapján megállapítható, hogy a www.royalmarketingeuropa.com weboldalon már ekkor elérhető volt az „Üdülési jog ajánlatok” aloldal, melyet a rendszer nem archivált,

⁴⁸ VJ/85-126/2015. számú feljegyzés

⁴⁹ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 29. kérdésre adott válasz.

- a 2014. augusztus 6-ai archivált tartalom alapján megállapítható, hogy az „Üdülési jog ajánlatok” aloldal elérhető tartalmú volt, az átirányított a www.timeshare-deals.eu oldalra, ahol szerepelt utalás arra, hogy a Royal Marketing Európa Kft. üdülési jogokat értékesít („Tekintse meg eladó Magyar és külföldi üdülési jog kínálatunkat, böngésszen kedvére, és ha valamelyik elnyerte tetszését, keressen minket elérhetőségeinken. Teljeskörű bonyolítás-adásvétel ügyintézés. (...)Mindannyiunk legfőbb tevékenysége az üdülési jogok értékesítése, illetve annak kezelése (mint pl. a csere, bérbeadás). (...)”),
- a 2014. november 15-ei archivált tartalom alapján megállapítható, hogy a weboldal főoldalán, „Üdülési jog megoldásaink”, „Értékesítési megoldásaink” és „Eladó üdülési jog kínálatunk” aloldalain elérhetőek az értékesítésre vonatkozó tájékoztatások,
- 2014. november 15-ét követően a tájékoztatások tartalma érdemben nem változott.

98. Az archivált és rendelkezésre álló tartalmak – vizsgálat szempontjából releváns terjedelmük – tekintetében a határozat 5. számú melléklete tartalmaz további információkat.

99. A weboldalak fenntartási költségével kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy azok a vállalkozás saját tulajdonát képezik, fenntartási költsége azoknak nincs.⁵⁰

100. Annak alátámasztására, hogy a weboldalán keresztül történő hirdetése milyen eredményes a tekintetben, hogy milyen széles körben jut el nem csak hazai potenciális vevőkhöz, eljárás alá vont többször becsatolt kimutatásokat: a Vj/85-82/2015. mellékletében⁵¹, Vj/85-128/2015. 2. sz. melléklet, Vj/85-153/2015. 4. sz. melléklet. A kimutatásokból az eljárás alá vont által üzemeltetett honlapok látogatottsága részleteiben és hitelesen nem állapíthatóak meg (honnan és hányan tekintették meg, ebből, mekkora a robotok által generált forgalom, hány olyan megtekintés van, ami az eljárás alá vonttal megbízási szerződést kötött fogyasztóktól származik stb.), az adatok ellentmondásosságát jelzi, hogy a Vj/85-128/2015. 2. sz. melléklet és a Vj/85-153/2015. 4. sz. mellékletet ugyanazon időszakra sem ugyanazon adatokat tartalmazza. A kimutatásokban szereplő találati számok feltételezhetően azt jelezhetik a leginkább, hogy a fogyasztói (vagy keresőmotoros) keresések nyomán az elmúlt évben/hónapban/hétben/napban hány alkalommal jelent meg a weboldal találatként. Ezen adatok szerint a royalmarketingeuropa.com oldal 2605 (másik adat szerint 2931), a timeshare-deals.eu oldal pedig 37.776 havi átlagos találatot generált.

A partnercégek

101. Az alábbiakban az eljárás alá vont által hivatkozott partnercégeken keresztül végzett tevékenységek vizsgálatára kerül sor, ezen a partnercégek:

- o Individual Holiday Kft.⁵² – az eljárás alá vont az ügyfélmeghallgatáson (tévesen) Individual Hungary-nak nevezi,
- o Netwells Hungária Kft.⁵³,
- o Timol Plusz Bt.⁵⁴,
- o SVP Club Hungária Kft.,⁵⁵

⁵⁰ Vj/85-128/2015. számú adatszolgáltatás 12. pontja szerint.

⁵¹ 2015. július 23-án kelt B/576-8/2015. sz. nyilatkozata

⁵² /85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. irat 1- 5. sz. mellékletei) - 2015. július 23-án kelt (a B/576-8/2015), illetve 2015. május 27-én kelt (a P/410-6/2015) adatszolgáltatásai, melyek tartalmát a 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában fenntartotta; 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁵³ /85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. irat 1- 5. sz. mellékletei) - 2015. július 23-án kelt (a B/576-8/2015), illetve 2015. május 27-én kelt (a P/410-6/2015) adatszolgáltatásai, melyek tartalmát a 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában fenntartotta, 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁵⁴ /85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. irat 1- 5. sz. mellékletei) - 2015. július 23-án kelt (a B/576-8/2015), illetve 2015. május 27-én kelt (a P/410-6/2015) adatszolgáltatásai, melyek tartalmát a 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában fenntartotta

⁵⁵ Vj/85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. irat 1- 5. sz. mellékletei) - 2015. július 23-án kelt (a B/576-8/2015), illetve 2015. május 27-én kelt (a P/410-6/2015) adatszolgáltatásai, melyek tartalmát a 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában fenntartotta

- o Bindsystem Hungary Kft.,⁵⁶
- o Light in the Barter LLC.,⁵⁷
- o Bartell Fund Credit System Kft.⁵⁸,
- o Global Exchange⁵⁹ - az eljárás alá vont nem szolgáltatott ennél több adatot erről a partnercégeről; az interneten fellelhető cégszűrtár alapján ez vélhetőleg helyesen: GlobalXchange Holding Kft.

102. Az eljárás alá vont többször utal arra, hogy marketingtevékenységének szerves részét jelenti, hogy azokat az üdülési jogokat, amelyekre a fogyasztókkal megbízási szerződést kötött, partnercégei számára értékesítésre ajánlja. Ezek a partnercégek

a) az eljárás alá vont szóhasználatával élve: „vannak olyan vállalkozások is, amelyek akár azonnal átveszik a meglévő üdülési jogokat”⁶⁰, illetve különböző reklámozási, marketingfeladatok és egyéb bemutatói lehetőségekkel rendelkeznek az esetleges továbbértékesítésre; vagy

b) cserekereskedelemszerűen vehetik át az üdülési jogot – ez utóbbi cégeket az eljárás alá vont bartercégeknek nevezi.

103. A GVH versenyfelügyeleti eljárást folytat jelenleg két bartercég ellen (Vj/117/2015. és Vj/75/2015. számon), az itt szerzett információk alapján a bartercégek tevékenysége a következőkben írható körül: a fogyasztó egy meghatározott, általában több százezer forint összeg befizetésével tagja lehet a „rendszernek”, ezért cserébe felajánlhatja üdülési jogát a cégnek megvásárlásra, a cég ezért nem készpénz fizet, hanem pontokat tart nyilván, ami beváltható bizonyos árukra, szolgáltatásokra. Fontos, hogy az árukat, szolgáltatásokat nem lehet kizárólag a pontokkal kifizetni, legfeljebb kedvezményes készpénzes vásárlás történhet így. Az eljárás alá vont egyes ügyfeleinek barter ajánlatot küldött levélben, e levél első sorait idézve ad magyarázatot arról a fogyasztónak, mi is az a bartercég: *„Cégünk partnere globális csere-kereskedelemmel foglalkozik, nem üdülési jogot közvetítő cég. A Vevő valóban megvásárolja az üdülési jogot, jogokat. Elvégzik az ügyvédi és az átírási munkálatokat. Részletek a következők:*

*1. Az üdülési jogok felvásárlása nem pénzben történik, hanem levásárolható pontokért, ami utalványhoz hasonlít. Ezt a rendszeren keresztül, globálisan lehet levásárolni. A gépjárműtől a lakberendezésig, ékszerek, fogorvosra, stb.”*⁶¹

104. Az eljáró versenytanács hangsúlyozni kívánja, hogy a vizsgáló több kísérletet⁶² is tett annak tisztázására, hogy feltérképezze az eljárás alá vontnak a jelen vizsgálattal érintett üzleti kapcsolatait, de az eljárás alá vont szándékosan vagy gondatlanságból több egymásnak ellentmondó nyilatkozatot tett, adatszolgáltatásai lényeges hiányosságokat tartalmaznak. Így a vizsgálat fokozottan támaszkodott a cégnyilvántartási adatokra.⁶³

105. A partnercégekkel az eljárás alá vont szerződéses kapcsolatban áll, mely szerződések az együttműködés kereteit meghatározzák. A partnercégeket az eljárás alá vont az alábbiak szerint említi:

- 2015. május 27-én, július 23-án, 2015. szeptember 21-én, 2016. február 2-án partnercégeként említi:
 - Individual Holiday Kft.⁶⁴ – az eljárás alá vont néha [tévesen] Individual Hungary-nak nevezi

⁵⁶ 2016. január 5-én kelt Vj/85-90/2015. sz. adatszolgáltatása, 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁵⁷ 2016. január 5-én kelt Vj/85-90/2015. sz. adatszolgáltatása, 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁵⁸ 2016. január 5-én kelt Vj/85-90/2015. sz. adatszolgáltatása

⁵⁹ 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁶⁰ Id: 2015. július 23-án kelt B/576-8/2015. sz. nyilatkozata, 2015. június 1-jén kelt P/410-6/2015. sz. nyilatkozata (együtt a jövőben: Vj/85-82/2015. sz. nyilatkozatok)

⁶¹ Vj/85-57/2015.

⁶² Vj/85-124/2015, Vj/85-144/2015. sz. iratok

⁶³ Vj/85-164/2015. sz. irathoz csatolva

⁶⁴ Vj/85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. irat 1- 5. sz. mellékletei) - 2015. július 23-án kelt (a B/576-8/2015), illetve 2015. május 27-én kelt (a P/410-6/2015) adatszolgáltatásai, melyek tartalmát a 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában fenntartotta; 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

- Netwells Hungária Kft.⁶⁵,
- 2015. május 27-én, július 23-án, 2015. szeptember 21-én partnercégének tekinti, és később sem határolódik el ettől az állításától:
 - Timol Plusz Bt.⁶⁶,
 - SVP Club Hungária Kft.,⁶⁷
- 2016. január 5-én partnercégeként említi, de 2016. február 2-án már nem aktív partnercégeként említi (azaz a szerződést nem szüntették meg, de ténylegesen nem működnek együtt)
 - Bindsystem Hungary Kft.,⁶⁸
- 2016. február 2-án említi csak, akkor is mint nem aktív partnercégeként említi
 - Global Exchange⁶⁹ - az eljárás alá vont nem szolgáltatott ennél több adatot erről a partnercégről; az interneten fellelhető cégszolgálatok alapján ez vélhetőleg helyesen: GlobalXchange Holding Kft.
- 2016. január 5-én, 2016. február 2-án partnercégként említi:
 - Light in the Barter LLC.,⁷⁰
 - Bartell Fund Credit Kft.⁷¹

106. A partnercégek tényleges tevékenységének vizsgálatához azok nyilatkozatai, az eljárás alá vont bankszámla adatai, az eljárás alá vonttal kötött szerződéseik, a nyilvános céginformációs adatok szolgáltatottak alapot.

107. Az a) pontban megfogalmazottak (lásd a 99. pontot) tekintetében eljárás alá vont nem nevesít egyetlen olyan vállalkozást sem, amely valóban átvenne üdülési jogot. A B/576-6/2015. sz. adatszolgáltatásában így fogalmaz: „Nincsenek olyan cégek, akik egyből átveszik az üdülési heteket.”⁷²

108. A b) pontba sorolt - az eljárás alá vont által bartercégeknek nevezett - vállalkozások (lásd a 99. pontot) kapcsán az eljárás alá vont a 2016. április 5-én kelt Vj/85-128/2015. sz. nyilatkozata 10. pontjában azt nyilatkozta, hogy partnercégei abban az esetben vesznek át üdülési jogokat, ha a jog adott esetben használható, létezik a szálloda (nem számolták fel, csőd stb.), a vételár állapota teljesítve. Mindezek fennállta esetén is csak limitált mennyiségű üdülési hetet vesznek át, hogy ne legyen több üdülési hét, mint amennyit hasznosítani/felhasználni tudnak. Hozzáteszi, hogy ezt a havi limitet még nem sikerült elérni, túllépni. Továbbá nyilatkozta, hogy a „kezdeti időkben olyan partnerek, értékesítő cégek segítségével végeztük a munkálatokat, amely cégek rendelkeznek arra vonatkozó tevékenységi körrel, illetve, amely cégek kapcsolatai jelentősek lehetnek, és prezentációs előadásaikon is, ahol akár azonnali szerződéskötés is lehetséges”.

109. Az eljárás alá vont és az **Individual Holiday Kft.** (kapcsolattartója: B. Cs.) között van „Megbízási szerződés”⁷³, keltezése 2014. február 10. A szerződés 1. pontja így szól:

⁶⁵ Vj/85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. irat 1- 5. sz. mellékletei) - 2015. július 23-án kelt (a B/576-8/2015), illetve 2015. május 27-én kelt (a P/410-6/2015) adatszolgáltatásai, melyek tartalmát a 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában fenntartotta, 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁶⁶ /85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. irat 1- 5. sz. mellékletei) - 2015. július 23-án kelt (a B/576-8/2015), illetve 2015. május 27-én kelt (a P/410-6/2015) adatszolgáltatásai, melyek tartalmát a 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában fenntartotta

⁶⁷ Vj/85-82/2015. számú irat 1. számú melléklete (átemelve a P/410-6/2015. sz. irat 1- 5. sz. mellékletei) - 2015. július 23-án kelt (a B/576-8/2015), illetve 2015. május 27-én kelt (a P/410-6/2015) adatszolgáltatásai, melyek tartalmát a 2015. szeptember 21-én kelt Vj/85-6/2015. sz. nyilatkozatában fenntartotta

⁶⁸ 2016. január 5-én kelt Vj/85-90/2015. sz. adatszolgáltatása, 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁶⁹ 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁷⁰ 2016. január 5-én kelt Vj/85-90/2015. sz. adatszolgáltatása, 2016. február 2-én ügyfélként tett nyilatkozat

⁷¹ 2016. január 5-én kelt Vj/85-90/2015. sz. adatszolgáltatása, 17. pont, pontosítva a Vj/85-128/2015. sz. nyilatkozatában

⁷² A B/576-5/2015. sz. végzés 5. pontjában a vizsgáló azt a kérdést tette fel, hogy nevezze meg azt/azokat a céget/cégeket, amelyek kapcsolatban állnak az eljárás alá vonttal, és rögtön átveszik a fogyasztótól a meglévő üdülési heteit.

⁷³ Megtalálható a Vj/85-116/2015. sz. irat mellékleteként és a Vj/85-82/2015. sz. irat mellékleteként (átemelve a P/410/2015. sz. ügyből)

„A szerződés tárgya a Megbízott [Individual Holiday Kft.] által a Megbízó [Royal Marketing Európa Kft.] részére jutalék ellenében ügynöki tevékenység végzése, a Megbízó leendő szerződő partnereinek felkutatása. Megbízó képviselőjeként üdülési jogok telefonos értékesítése, illetve a wellness hétvégék előadásainak értékesítésének az időpontjainak egyeztetése. Továbbá Megbízó jogosult prezentációs rendezvényein az üdülési jogok meglévő adatait felhasználva bemutatni, illetve értékesíteni a megbízásokban szereplő üdülési heteket.”

110. Eszerint tehát az Individual Holiday Kft. feladatai:

- ügynöki tevékenység végzése,
- az eljárás alá vont leendő szerződő partnereinek felkutatása.
- az eljárás alá vont képviselőjeként üdülési jogok telefonos értékesítése, illetve a wellness hétvégék előadásainak értékesítésének az időpontjainak egyeztetése, a prezentációs rendezvényein bemutatni, értékesíteni a megbízásokban⁷⁴ szereplő üdülési heteket az üdülési jogok meglévő adatait felhasználva.

111. A megbízási szerződés 2. pontja szerint az Individual Holiday Kft. a Royal Marketing „szaktanácsa alapján látja el tevékenységét”.

112. A megbízási szerződés 3. pontja szerint az Individual Holiday Kft. jutalékot kap a feladataiért cserébe. Az ügynöki tevékenységért fizetett jutalék mértéke: 20% (megbízási díj) úgy, hogy a megbízási szerződésnek nem tárgya az eredményes szerződéskötés. A Royal Marketing minden hónap 10. napjáig köteles teljesíteni az Individual Holiday Kft. által megadott bankszámlára.

113. Az Individual Holiday Kft. – nyilatkozata szerint⁷⁵ – saját zárt nyaralási rendszert üzemeltet, ez a Smart VIP, mely egy kedvezményes vásárlói tagsági rendszer, amivel az abban résztvevők a Smart VIP hivatalos oldalán (www.smart-vip.hu) közzétett partnereknél, értékesítőknél, szolgáltatóknál, bel- és külföldi szálláshelyeken vehet igénybe kedvezményes vásárlási, szolgáltatási és üdülési lehetőségeket. Aki ebben részt kíván venni, részvételi díjat köteles fizetni (ld. Részvételi Megállapodás⁷⁶ 3. pontja). Ennek összegéről nem rendelkezik a GVH információkkal. A Részvételi Megállapodás 5. pontja szerint a kizárólagos értékesítő⁷⁷ kötelezettséget vállal arra, hogy „ha a résztvevő a klubtagság érvényességi ideje alatt a Smart valamely VIP partnerénél teljes értékű üdülési jog vásárlása mellett dönt, akkor a Smart VIP kedvezményes vásárlói tagság érvényességi idejének első 12 hónapjában történő vásárlás esetén a befizetésre került tagsági díj 200%-át, az azt követő 12 hónapban a vételár 100%-át beszámítja, azaz – e kedvezményt a Smart VIP tagság értékesítőinél érvényesíti.”

114. Az Individual Holiday nyilatkozatában kifejtette, hogy a Royal Marketinggel kötött megbízási szerződéssel számára az volt a cél, hogy a Royal Marketing által másodlagosan értékesített üdülési heteket bérletre, vételre, vagy aki rendelkezik üdülési joggal, cserére felkínálhassa. Mivel telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn, a foglalásokkor fel tudja hívni az ügyfelek figyelmét arra, hogy partnereinél [így pl. a Royal Marketingnél] üdülési jogot vásárolhat. Érdeklődő nem nagyon volt (havi szinten pár), erről nem tud nyilvántartást mutatni, azaz ez az állítása nem alátámasztható. Az Individual Holiday Kft. soha nem vett át fogasztótól üdülési jogot.

115. Az Individual Holiday Kft.-től nem érkezett válasz⁷⁸ arra, hogy

- összesen hány előadást tartott az eljárás alá vont megbízásából, mely az üdülési jogokkal volt kapcsolatos, (ilyen előadások helyét, idejét sem említette),

⁷⁴ A megbízásra példa az eljárás alá vont által becsatolt 2014. szeptember 23-án kelt Megbízási szerződés⁷⁴ az eljárás alá vont, mint megbízó és az Individual Holiday Kft. (kapcsolattartó: B. Cs.), mint megbízott között

⁷⁵ Vj/85-116/2015. sz. irat

⁷⁶ Vj/85-116/2015. sz. irat melléklete

⁷⁷ A Részvételi Megállapodás szerint értékesítő az Individual Holiday Kft., az azonban nem derül ki, hogy ki minősül „kizárólagos értékesítőnek”.

⁷⁸ A Vj/85-91/2015. sz. végzésben szereplő vizsgálói kérdések irányultak ezekre az adatokra.

- van-e és ha igen, milyen kimutatása, levelezése, amelyek alkalmasak lennének annak igazolására, hogy az eljárás alá vonti megbízás keretében hány üdülési jog népszerűsítésére került sor,
 - hány leendő szerződő partnert sikerült felkutatnia az eljárás alá vont számára,
 - mekkora összegű jutalékban (sem havi bontásban, sem egy összegben) részesült az eljárás alá vonttól az eljárás alá vonttal fennálló szerződéses jogviszony alatt.
116. Nyilatkozott viszont arról, hogy üdülési jogot nem értékesít az eljárás alá vont megbízásából. Nyilatkozott továbbá arról, hogy nem foglalkozik üdülési jogok másodlagos értékesítésével.
117. Az eljárás alá vont számlaforgalmi adatai alapján az látszik, hogy a két vállalkozás között – 2014. január 10-től mostanáig - nem volt pénzmozgás. A számlaforgalmi adatoktól eltekintve sem az eljárás alá vont, sem az Individual Holiday nem nyilatkozott arról, hogy akár készpénzes pénzforgalom lett volna közöttük.
118. Összességében megállapítható, hogy 2014. február 10. óta, amióta a két vállalkozás között a Megbízási szerződés fennáll, az Individual Holiday nem járult hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat eladhassák.
119. Az eljárás alá vont által említett következő partnercég a Netwells Hungária Üdülésszervező és Szolgáltató Kft. Az eljárás alá vonttal kötött megbízási szerződésben a megbízott részéről a kapcsolattartó ugyanaz, mint az Individual Holiday Kft. esetében: B. Cs., aki a cég törvényes képviselője. A szerződés vélhetően 2014. február 14-i keltezésű⁷⁹.
120. A megbízási szerződés tartalma azonos az Individual Holiday Kft-vel kötött megbízási szerződéssel: a Netwells Hungária Kft., mint megbízott feladatai, a Royal Marketing által fizetett jutalék mértéke megegyezik az Individual Holiday Kft-vel kötött megbízási szerződésben meghatározottakkal.
121. A vizsgáló a Netwells Hungária Kft-t adatszolgáltatásra⁸⁰ szólította fel, az azonban a végzést nem vette át, a kézbesítési vélelem beálltáról szóló értesítés is „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a GVH-hoz.⁸¹
122. Az eljárás alá vont számlaforgalmi adatai alapján az látszik, hogy a két vállalkozás között nem volt pénzmozgás, a cégnyilvántartási információk alapján a cég utolsó pénzügyi beszámolója 2013. 12.31-i.
123. Az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat nyilvántartása szerint a Netwells Hungária Kft. 2014. augusztus 4-én törlésre került. Eszerint e cég a tevékenységét legfeljebb 2014. február 14. és 2014. augusztus 4. között láthatta volna el. Ezen hat hónap vonatkozásában az eljárás alá vont nem csatolt be számlát, bankadatai alapján pénzmozgás nem azonosítható a cégek között.
124. Hangsúlyozandó, hogy az eljárás alá vont a Netwells Kft-ről, mint létező cégről, mellyel élő szerződéses kapcsolata áll fenn, nyilatkozott több alkalommal (2015. május 27-én, július 23-án, 2015. szeptember 21-én, és 2016. február 2-án).
125. Annak igazolására, hogy az Individual Holiday Kft. és a Netwells Hungária Kft. – az eljárás alá vont megbízásából - miként végzett tevékenységet az üdülési jogok továbbértékesítése érdekében, az eljárás alá vont becsatolt két megbízási szerződést. Ezek a megbízási szerződések^{82, 83} egy konkrét üdülési jogra (Holiday Club Füred, F-24 apartman, 27. heti) vonatkoznak, melyekre az eljárás alá vont a fogyasztóval megbízási szerződést kötött, és amelyre nézve az eljárás alá vont feljogosítja az

⁷⁹ Vj/85-82/2015. melléklete: a becsatolt másolat rossz minősége miatt a szerződés nehezen olvasható pl. a keltezés sem.

⁸⁰ Vj/85-93/2015.

⁸¹ Vj/85-118/2015

⁸² Vj/85-82/2015., átemelve a B/576/2015. sz. bejelentésben az eljárás alá vont által becsatolt iratok közül

⁸³ Vj/85-82/2015., átemelve a B/576/2015. sz. bejelentésben az eljárás alá vont által becsatolt iratok közül

Individual Holiday Kft-t és a Netwells Kft-t az üdülési jog továbbértékesítésére. Mindkét – az Individual Holiday Kft. és a Netwells Kft. irányába adott - megbízási szerződés 2014. szeptember 23-án kelt, tartalma azonos. Aláírója a megbízotti oldalon mindkét esetben B. Cs.. A Netwells Kft. ekkor – 2014. szeptember 23-án - már nem létező, törölt cég, a törlés dátuma: 2014. augusztus 4..

126. Megállapítható, hogy 2014. február 14. óta, amióta a két vállalkozás között a megbízási szerződés fennáll, a Netwells Hungária Kft. nem járult hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat eladhassák.
127. A következő partnercég, amelyet az eljárás alá vont említ, a **Timol Plusz Bt.**, a megbízotti oldalon ismét B. Cs. neve szerepel kapcsolattartóként (bár a cég képviselői, tulajdonosai között nem szerepel). A megbízó az eljárás alá vont. A szerződés⁸⁴ 2014. február 5-én kelt. A szerződés tartalma azonos az Individual Holiday Kft-vel (és a Netwells Kft-vel) kötött megbízási szerződéssel, ugyanaz a megbízott feladatai, a jutalék mértéke.
128. A vizsgáló a Timol Plusz Bt.-t adatszolgáltatásra⁸⁵ szólította fel, az azonban a végzést nem vette át, a kézbesítési vélelem beálltáról szóló értesítés is „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza a GVH-hoz.⁸⁶
129. Az eljárás alá vont számlaforgalmi adatai alapján az látszik, hogy a két vállalkozás között nem volt pénzmozgás. A cégnyilvántartási információk alapján a cég utolsó pénzügyi beszámolója 2012. 12.31-i.
130. Az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat nyilvántartása szerint ugyan nem lett törölve, de mivel pénzügyi beszámolója 2012. 12.31. óta már nincs, vélhetően semmiféle tevékenységet nem végez.
131. Hangsúlyozandó, hogy az eljárás alá vont a Timol Plusz Bt.-ről, mint létező cégről, mellyel élő szerződéses kapcsolata áll fenn, nyilatkozott több alkalommal (2015. május 27-én, július 23-án, 2015. szeptember 21-én), és később sem határolódik el ettől az állításától.
132. Megállapítható, hogy a Timol Plusz Bt nem is járulhatott hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat eladhassák, mert már a szerződés megkötésekor – a 2013-2014. évi pénzügyi beszámoló hiányában – inaktív, nem működő cégről beszélhetünk csak.
133. A következő eljárás alá vont által említett partnercég az **SVP Club Hungária Kft.** „**kényszersztörlés alatt**”, az eljárás alá vonttal kötött szerződése⁸⁷ 2014. március 10-én kelt. A szerződés szinte teljesen megegyezik a Netwells Kft-vel, Individual Holiday Kft-vel, Timol Plusz Bt-vel kötött megbízási szerződéssel: megbízó a Royal Marketing, a megbízotti aláírás olvashatatlan a becsatolt irat minősége miatt (másolatról révén szó).
134. Az eljárás alá vont számlaforgalmi adatai alapján az látszik, hogy a két vállalkozás között nem volt pénzmozgás. A cégnyilvántartási információk alapján a cég utolsó pénzügyi beszámolója 2013. 12.31-i.
135. Az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat nyilvántartása szerint 2014. június 5-én végrehajtást rendelt el a cég ellen, majd 2015. október 1-jétől kényszersztörlés alatt áll.
136. Így megállapítható, hogy az SVP Club Hungária Kft. nem is járulhatott hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat eladhassák.

⁸⁴ Vj/85-82/2015. melléklete, nehezen olvasható a rossz minőség miatt

⁸⁵ Vj/85-92/2015.

⁸⁶ Vj/85-119/2015

⁸⁷ Vj/85-82/2015. melléklete, a szerződésen szereplő aláírás olvashatatlan

137. Hangsúlyozandó, hogy az eljárás alá vont az SVP Club Hungária Kft-ről, mint létező cégről, mellyel élő szerződéses kapcsolata áll fenn, nyilatkozott több alkalommal (2015. május 27-én, július 23-án, 2015. szeptember 21-én), és később sem határolódik el ettől az állításától.
138. A következő négy cégről, a Bindsystem Hungary (eljárás alá vont BS-nek is nevezi) Kft., a Globalxchange Holding Kft-ről és a Light in the Barter LLC-ről, Bartell Fund Credit System Kft-ről az eljárás alá vont úgy nyilatkozik, mint bartercégek.
139. A vizsgálat során az Individual Holiday Kft. által becsatolt Smart-VIP rendszer ismertetéséből az eljáró versenytanács meg kívánja jegyezni, hogy vélhetően itt is bartertevékenységről lehetett szó, habár e kérdés tisztázása nem szükséges, tekintettel arra, hogy nem volt azonosítható pénzmozgás a cégek között, azaz vélhetően egyáltalán nem végzett tevékenységet az eljárás alá vont fogyasztói érdekében.
140. A bartercégek között említett **GlobalXchange Holding Kft.** tevékenységéről, az eljárás alá vonttal kötött szerződéséről nem áll rendelkezésre bizonyíték. Az interneten még fellelhető a cégről információ⁸⁸, a céginformációk szerint a cég adószámát 2016. május 3-án törölték (jogerőre emelkedett), a tagjai: Sz. V. D., T. G., Bindsystem Ltd.
141. Az eljárás alá vont 2016. február 2-án említi csak, akkor is mint nem aktív partnercégeként, azaz ténylegesen nem működtek együtt. Arról nem nyilatkozott, hogy mely időszakban volt közöttük tényleges kapcsolat, ha egyáltalán volt ilyen. Az eljárás alá vont és közöttük pénzmozgás nem azonosítható. Így megállapítható, hogy a GlobalXchange Holding Kft. sem járulhatott hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat eladhassák.
142. A következő bartercég, melyet az eljárás alá vont említ, az Euro Microparts Hungary Kft. későbbi nevén Bindsystem Kft.. A közöttük lévő szerződés⁸⁹ keletkezése 2014. március 28.
143. Az Euro Microparts Hungary Kft. cégelnevezése 2014. február 28-án Bindsystem Hungary Kft. névre változott, képviselője Sz. V. D., tagjai voltak T. G., D. K. és Bindsystem Ltd. Jelenleg a Vj/75/2015. számon versenyfelügyeleti eljárás folyik a vállalkozás ellen.
144. A szerződés szerint a megbízó az Euro Microparts, amely társaság az „*általá kialakított készpénzkímélő cserekereskedelmi rendszer működtetésében érdekelt. Az e rendszerben felhasználható árucikkek, cseretárgyak bővítésére, a megvásárolható dolgok választékának bővítésére, a time share, azaz időhöz kötött üdülési jogok vásárlását, a csererendszerben történő felhasználását*” szorgalmazza (ld. 1. pont). A megbízó azzal bízta meg a Royal Marketinget, hogy „*technikai és személyi háttérének (call center) felhasználásával, kutasson fel és közvetítsen számára olyan ügyfeleket, akik az 1. pont szerinti, általuk szabadon felhasználható, tartozásmentes üdülési jogaikat értékesíteni, vagy más, a megbízó rendelkezésére álló cserekereskedelmi rendszerben fellelhető árucikkal elcserélni kívánják*” (ld. 2. pont). A megbízott „*kijelenti, hogy megbízási feladatával tisztában van, és tudja, hogy tennivalója az ügyfelek felkutatása, majd a jelentkezőkkel a további kapcsolat kiépítését szolgáló egyeztető tárgyalás időpontjának rögzítése*” (ld. 3. pont). A 4. pont rögzíti, hogy a felek egymással „*élő, napi*” kapcsolatban állnak. A megbízott az általa irányított és megbízóval sikeresen szerződő ügyfelek által a megbízónak fizetett díj nettó 10 %-a illeti meg megbízási díj címén (ld. 5. pont).
145. A megbízási szerződés 13. pontjából arra lehet következtetni, a Royal Marketing a megbízás eredményeként ügyféli adatbázis alapján dolgozik, mely ügyféllistát a Royal Marketing – a szerződés megszűnése után – saját céljaira vagy hasznára nem fordíthatja, az az Euro Microparts üzleti titkát képezi.
146. Kiemelendő még a szerződés 15. pontja, mely szerint a Royal Marketing vállalja, hogy a „*szerződés hatálya alatt más, harmadik személlyel a jelen ügylethez igazodó, azzal megegyező célra*

⁸⁸ <http://globalxchange.hu/>

⁸⁹ Vj/85-90/2015.sz. irat 2. sz. melléklete

ügyfeleket nem közvetít.” Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy ez a rendelkezés azt jelenti, hogy más vállalkozásokkal, amelyeknek a cserekereskedelem célja felmerül nem is szerződhetett volna.

147. Az eljárás alá vont számlaforgalmi adatai⁹⁰ alapján az látszik, hogy [...], a cégnyilvántartási információk alapján a cég utolsó pénzügyi beszámolója 2014. 12.31-i.
148. Az eljárás alá vont 2016. január 5-én kelt nyilatkozatában⁹¹ előadta, hogy J. M. nevű munkatársa kínálja fel a bartercégeket a fogyasztóknak. A Bindsystems szolgáltatásait 2014. március 28. óta ajánlja a vele szerződött fogyasztóknak. A 2016. február 2-án tett nyilatkozata szerint a Bindsystem Kft-vel ténylegesen már nem működik együtt.
149. Állítása szerint⁹² nem ismeri a Bindsystem megbízási díját, azaz nem tudja, hogy a fogyasztó milyen összeget fizet a Bindsystemnek azért, hogy a csererendszer tagjává válhasson. Az eljáró versenytanács megkérdőjelezi ezen az állítás valóságtartalmát, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont a Bindsystemtől jutalékra jogosult, mely jutalék a Bindsystemmel szerződött fogyasztó által a Bindsystem felé fizetett díj nettó 10 %-a (ld. a Bindsystem és az eljárás alá vont közötti szerződés 5. pontja).
150. Összességében megállapítható, hogy a Bindsystem Kft. tevékenysége nem üdülési jogok készpénzért történő értékesítésére fókuszált, így ez sem járulhatott hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat készpénzért eladhassák, legfeljebb általa egy cserekereskedelmi rendszer tagjává válhattak, külön díj megfizetése mellett.
151. A következő partnerként említett bartercég a **Bartell Fund Credit Kft. „kényszertörlesztés alatt”**. Az eljárás alá vont nem csatolta be az együttműködésük alapját képező szerződést, csak a becsatolt számlák igazoltak mutatni, hogy a két cég között élő kapcsolat áll fenn. A Bartell Fund Credit Kft. ellen két végrehajtási eljárás van folyamatban (APEH – 2014. 01.28., NAV – 2016. 04. 26.) Az adószáma 2016. 02.10-én törlesztésre került, 2016. 02.24-én a bíróság kényszertörlesztési eljárást indított a cég ellen.
152. A Bartell Fund Credit Kft. ellen 2016. folyamán érkeztek panaszok, és a panaszosok csatolták a cég fogyasztókkal kötött szerződését.⁹³ A panaszok szerint a vállalkozás a fogyasztóktól olyan módon vásárolja meg az üdülési jogot, hogy azért saját rendszerében fund kredit egységeket ír jóvá, melyeket a fogyasztók kizárólag a rendszerben elérhető termékekre, illetve a termékekkel kapcsolatban meghatározott mértékű kedvezményekre jogosultak, a kreditekért cserébe kedvezményes vásárlást realizálhatnak (tehát nem feltétlenül a teljes vételárat tudják kifizetni kreditekből). A rendszerbe történő belépéskor a fogyasztónak fizetnie kell rendszerhasználati díjat, mely az ismert esetben 400.000 Ft volt.
153. A Bartell Fund Credit Kft. több esetben fizetett jutalékot az eljárás alá vontnak, összesen 8.675.389 Ft összegben 2015. október és 2016. január között.⁹⁴ Az adatok alapjául a Vj/85-149/2015 és a Vj/85-90/2015. sz. iratok szolgálnak.
154. A számlák kelte: [...]
155. Az eljárás alá vont 2016. január 5-én, 2016. február 2-án említette partnercégeként a Bartell Fund Credit Kft.-t.
156. Összességében megállapítható, hogy a Bartell Fund Credit Kft. tevékenysége sem üdülési jogok készpénzért történő értékesítésére fókuszált, így az sem járulhatott hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat készpénzért eladhassák, legfeljebb

⁹⁰ Vj/85-7/2015. banktitok!

⁹¹ Vj/85-90/2015.

⁹² Vj/85-90/2015

⁹³ P/280/2016. számú panasszal összefüggő és B/322/2016. számú bejelentéssel összefüggő eljárás.

⁹⁴ Vj/85-128/2015. sz. nyilatkozata 3. mellékletében

azt bizonyos kedvezményes vásárlásokra jogosító kreditekre válthatták, jelentős rendszerhasználati díj megfizetése mellett.

157. Végül, az utolsó partnercéggént az eljárás alá vont a **Light in the Barter LLC.** (székhely: Los Angeles, USA) vállalkozást említi, mellyel 2015. augusztus 13. óta áll szerződéses kapcsolatban⁹⁵.
158. A közöttük lévő együttműködési szerződésben a szolgáltató az eljárás alá vont, a forgalmazó pedig a Light in the Barter LLC. A szerződés 1. pontja szerint a Royal Marketing kb. 2000 ügyfelét (akik az adatbázisában szerepelnek), azok adatait kiközvetíti forgalmazónak, találkozókat hoz létre. A forgalmazó ezekkel az ügyfelekkel felveszi a kapcsolatot, tárgyalást kezdeményez velük, ahol vételi ajánlatot tesz az üdülési jog megvásárlására. A felek (szolgáltató, forgalmazó) egymást támogatva kívánja ügyfélkörük bővítését elérni.
159. A szerződés 4. pontja – meglehetősen homályos tartalommal – így szól: *„Felek kijelentik, hogy a létre jött üdülési jog adásvételi szerződések, LIB pontkártya szerződések rendszerhasználati díjából 30% arányban részesülnek.”*⁹⁶ *Melyek a Forgalmazó birtokában kerülnek. A létre jött szerződésekről Forgalmazó tájékoztatja Szolgáltatót, hogy az adatbázisából kivezethesse a tényleges adásvételi szerződés hatályba lépést követően, az átruházási szerződés alapján.”*
160. Kiemelendő a szerződés 7.3. és 7.4. pontjai. A 7.3. szerint a Light in the Barter üdülési jogokra vonatkozó adásvételi szerződések megkötésében, hasznosításában, becserélésében érdekelt. A 7.4. pont szerint a Light in the Barter *„a megvásárolt üdülési jog forint ellenértékét, az általa üzemeltetett BIND rendszer keretében, az e rendszerben szereplő LIB pontokkal (1 LIB =1 Ft) egyenlíti ki, míg az üdülési jogot eladó fél a megbízó javára szerződéskötéssel, nyilvántartásba vétellel, illetve ehhez kapcsolódó egyéb tevékenység ellenértékének megváltására, az üdülési jogért meghatározott forintösszeg, szerződésben rögzíti.”*
161. A 7.5. pont szerint aki belép a rendszerbe⁹⁷, az az üdülési jogáért kapott LIB pontból más terméket vagy szolgáltatást vásárolhat, azaz lényegében üdülési jogát elcserélheti egy másik árura.
162. A vállalkozás ellen Vj/117/2015. számon jelenleg versenyfelügyeleti eljárás folyik.
163. Az eljárás alá vont és a Light in the Barter LLC között volt pénzmozgás⁹⁸, 4.136.095 Ft-ot fizetett az eljárás alá vontnak 2015. szeptember és 2016. március között. A számlák kelte:
- 2015. augusztus 28. – 234.555 Ft (átutalás útján)
 - 2015. szeptember 17. – 406.695 Ft (átutalás útján)
 - 2015. szeptember 25. – 385.346 Ft (átutalás útján)
 - 2015. november 9. – 451.725 Ft (utalás)
 - 2015. december 3. – 305.003 Ft (utalás)
 - 2015. december 11. – 451.725 (átutalás)
 - 2015. december 18. – 412.680 Ft (átutalás)
 - 2016. január 13. – 195.683 Ft (átutalás)

⁹⁵ Vj/85-90/2015.sz. irat 1. sz. melléklete

⁹⁶ Ez az eljáró versenytanács szerint azt is jelenti, hogy az eljárás alá vont vállalkozásnak tudnia kellett, hogy ha egy fogyasztó a LIB rendszerbe be akar lépni, azért fizetnie kell majd rendszerhasználati díjat.

⁹⁷ A Vj/117/2015. sz. ügyben készült egyik tanúvallomást (Vj/117-77/2015.) a Tptv. 64/A. § (3) bekezdése alapján a vizsgáló Vj/85-134/2015. sz. iratszámra átemelte. Eszerint az üdülési jog tulajdonosa ún. LIB Pontkártya Rendszerhasználati Szolgáltatási szerződést köt a Light in the Barter LLC-vel, melynek keretében az átveszi üdülési jogát oly képpen, hogy annak ellenértékét nem készpénzben, hanem LIB pontokban fizeti meg, melyet az által működtetett cserekereskedelemben használhat fel aztán a fogyasztó. Mindezt a fogyasztónak - üdülési jogának átadása mellett – mintegy 400.000 Ft-ot kell a Light in the Barternek befizetnie.

⁹⁸ Vj/85-128/2015. sz. nyilatkozata 3. mellékletében

- 2016. február 10. – 258.938 Ft (átutalás)
- 2016. február 26. – 378.035 Ft (átutalás)
- 2016. március 18. – 183.540 Ft (átutalás)
- 2016. április 11 – [...]Ft (átutalás)
- 2016. május 16. – [...]Ft (átutalás)

164. Az utolsó két utalásról az eljárás alá vont nem nyilatkozott, az csak a Vj/85-149/2015. sz. bankadatokról derül ki.
165. Az eljárás alá vont 2016. január 5-én, 2016. február 2-án említette partnercégeként a Light in the Barter LLC-t, azelőtt nem.
166. Megállapítható, hogy a Light in the Barter LLC tevékenysége sem üdülési jogok készpénzért történő értékesítésére fókuszált, így ez sem járulhatott hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat készpénzért eladhassák, legfeljebb azt más termékek vagy szolgáltatások vásárlására jogosító LIB pontokra válthatták, jelentős rendszerhasználati díj megfizetése mellett.

Egyéb tényadatok

167. Az eljárás alá vont előadta, hogy havonta megkötött szerződések kb. 20 %-a kerül megszüntetésre⁹⁹. 127 alkalommal történt 14 napon belüli szerződés felbontás, ezekben az esetekben a befizetéseket visszafizette. 2016. január 5-én kelt nyilatkozatában előadta, hogy hét¹⁰⁰ olyan visszafizetés történt a részéről a fogyasztó felé, ami utalással történt. 2016. április 19-én kelt Vj/85-139/2015. sz. nyilatkozatában 17 olyan utalási bizonylatot csatolt, amely a fogyasztóknak történő visszafizetésekről tanúskodnak (kelezésük 2015.06.02-2016.05.27. közötti). Ebből 11 esetben jogi út vagy fizetési meghagyás szerepelt a visszafizetés indokaként. (A 2016. április 5-én kelt nyilatkozata szerint 2015. július 28. után kötött szerződéseinek száma 632, amelynek megközelítőleg 50%-a a visszamondott (stornó) szerződés.)

A fogyasztói értelmezés

168. A fogyasztói panaszlevelekből, a GVH-s panaszokból általában az olvasható ki, hogy a fogyasztók próbálnak kapcsolatban lépni az eljárás alá vonttal, hogy érdeklődjenek az üdülési jog értékesítésének állásáról, de ez nem sikerül. Általában nem érik el az ügyintézőket telefonon. Amikor több hónap után (általában a szerződés megkötésekor említett 5 hónapos határidő elteltével) írásban fel akarják mondani a szerződést, vagy csak panasszal élnek, akkor az eljárás alá vont egy nagyjából azonos tartalmú válaszelevet küld. Valamennyi ismert válaszelevél leszögezi, hogy a megbízási szerződés „nem eredménykötelem”, nem sikerszerződés, és a szerződésben vállalt megbízási célja nem az üdülési jogok értékesítése, hanem annak előmozdításához kapcsolódó adminisztratív és marketing teendők elvégzése. Több fogyasztó csatolt olyan dokumentumot, melyet panaszlevelére válaszként kapott a cégtől, továbbá egyéb, további ajánlatokat tartalmaznak a cég részéről.¹⁰¹ A barter cégekkel kapcsolatos ajánlatok minden esetben az üdülési jogok megvételét, átvételét ígérik a partner (vevő) által. Az ajánlattal kapcsolatban tartalmazza, hogy az csak a Royal Marketing Európa Kft. által közvetített ügyfelekre vonatkozik, illetve, hogy nem kell értékesítési díjat fizetni, ilyet az eljárás alá vont sem kér előre.
169. Ezt bizonyítja többek között 4 – okirattal alátámasztott - tanúvallomás is.

⁹⁹ Vj/85-6/2015. sz. irat

¹⁰⁰ Ennek alátámasztására becsatolta a bankszámlakivonat ide vonatkozó részét: Vj/85-90/2015. 3. sz. melléklet

¹⁰¹ Pl. VJ/85-57/2015., VJ/85-64/2015., VJ/85-66/2015. számú jegyzőkönyvek.

170. Az egyik tanú¹⁰² 2014. március 21-én kötött megbízási szerződést az eljárás alá vonttal. A szerződéskötést követő hatodik hónapban, 2014. szeptember 12-én levelet kapott az eljárás alá vonttól, melyben az eljárás alá vont a BS Hungary Kft. (Bindsystem Hungary Kft.) barterajánlatát küldi ki. Ez a levél egy általános ajánlat. A barterajánlatot kísérő levélen ugyan nem található dátum, de szövegezéséből arra lehet következtetni, hogy az eljárás alá vont a barterajánlattal egyidőben küldte. Első két mondata így szól: „Tisztelt Ügyfelünk! Ajánlatunk (BS Hungary) tartalma önmagáért beszél, benne minden szükséges információt megadunk Önnek az első lépéshez, amely a Royal Marketing Európa Kft egy, az értékesítéssel párhuzamosan működő lehetőségeként lép életbe.” A barterajánlatot tartalmazó levél utolsó bekezdése ugyan az előzőeknek ellentmond, mely így szól: „A fentiek, szerződésünk részeként, az értékesítéssel kapcsolatos tevékenységeink része, de nem függvénye. Amennyiben az ajánlat érdektelen Ön számára, az üdülési hét értékesítése mindaddig, és azt követően is érvényben marad. Ebben az esetben kérjük, küldje el postai úton, hogy nem kíván élni az ajánlattal, vagy e-mailben az ugyfel@royalmarketingeuropa.com címre.”¹⁰³ E sorok magyarázatául, habár a levél aláírója V. Z A., az eljárás alá vont a következőket fűzte: „nem ismeretes az idézett sorok előzménye. De ismervén a Megbízási szerződésben felsoroltakat, miszerint az, az értékesítést elősegítő munkálatokról szólnak, így minden bizonnyal arra utal az idézett sor, hogy függetlenül attól, hogy az értékesítést elősegítő munkálatok valamelyike nem teljesül, attól még az értékesítés megvalósulhat.”
171. Egy másik tanú¹⁰⁴ 2014. február 25-én kötött megbízási szerződést az eljárás alá vonttal. Ez a tanú nem tárt a GVH elé kísérő levelet, csak a barterajánlatot tartalmazó levelet, melynek dátumozása 2014. augusztus 1., hat hónappal az eljárás alá vonttal kötött megbízási szerződés megkötését követően.
172. Egy másik tanú¹⁰⁵ 2014. augusztus 25-én kötött megbízási szerződést az eljárás alá vonttal. Az eljárás alá vont 2015. november 4-én küldte el számára a barterajánlatot tartalmazó levelet. Ehhez a levélhez kísérő levélként egy „megbízási szerződés tájékoztató” érkezett, mely arról tájékoztatja a tanút (aki azelőtti levelében a megbízási szerződést, miután a szerződés meghosszabbítását 2015. január 19-én aláírta, 2015. szeptember 16-án felmondta), hogy a foglaló nem jár vissza, és a szerződését megszüntetik, ha a barterajánlattal, illetve a további ügyintézésel.
173. Egy másik tanú¹⁰⁶ 2014. július 30-án kötött megbízási szerződést az eljárás alá vonttal, 2015. január 27-én meghosszabbította azt, majd 2015. október 12-én felmondta. A felmondó levelére érkezett 2015. november 18-án az eljárás alá vont barterajánlatot is tartalmazó válasza. A válasz szerint a foglaló nem jár vissza, de élhet a külön papíron bemutatott barterajánlattal. Tehát a megbízási szerződés megkötését követő 13. hónapban küldte meg az eljárás alá vont a fogyasztónak a barterajánlatot. Ez a barterajánlat némileg eltér az előzőekben ismertetettől, pl. itt nem kerül említésre a BS Hungary. Az eljárás alá vont 2016. január 5-én kelt nyilatkozatából¹⁰⁷ arra lehet következtetni, hogy e bartercég a Light in the Barter LLC.
174. Összességében megállapítható, hogy a barterajánlatokról a fogyasztó – az eljárás alá vont közreműködésével, rajta keresztül – jóval a megbízási szerződés megkötését követően, legkorábban a megbízási szerződés meghosszabbítása esedékessége környékén szerezhet tudomást. Így rögzíthető, hogy a megbízási szerződés első 5 hónapjában nem kínálja fel az eljárás alá vont. Van olyan levele (ld. a Vj/85-64/2015), melyben kifejti, hogy ez az értékesítési tevékenységtől független lehetőség. A

¹⁰² Vj/85-64/2015. sz. tanúvallomás

¹⁰³ Vj/85-63/2015. sz. tanúvallomás melléklete (2014. augusztus 1-jén kelt), Vj/85-64/2015. sz. tanúvallomás melléklete (2014. szeptember 12-én kelt); a BS Hungary Kft. ajánlata

¹⁰⁴ Vj/85-63/2014. sz. tanúvallomás

¹⁰⁵ Vj/85-66/2015. sz. tanúvallomás

¹⁰⁶ Vj/85-57/2015. sz. tanúvallomás

¹⁰⁷ Vj/85-90/2015. sz. adatszolgáltatás 18. pontja (ld még: Vj/85-80/2015. számú vizsgálói végzés)

partnercégek ajánlatai vonatkozásában az eljárás alá vont ügynökként jár el és ezen ügynöki tevékenysége nem tárgya jelen versenyfelüyeleti eljárásnak.¹⁰⁸

A negyedik lépés

Az eljárás alá vont szerint:

175. Az eljárás alá vont előadta¹⁰⁹, hogy a fogyasztókkal kötött megbízási szerződések meghosszabbítása ügyében J. M. munkatársa jár el, ő foglalkozik a szerződések újratárgyalásával, illetve barterajánlatot is ő tesz a fogyasztók felé.
176. Az eljárás alá vont a GVH-nak tett nyilatkozatában így fogalmaz: ha a „*piackutatás, vagy egy marketing feladat nem olyan úton halad, amely az adott idő alatt teljesül (...) a szerződésben jelezzük, hogy nem teljesült a Megbízási szerződés teljes egészében. Így felkérjük, és felkínáljuk a folytatás lehetőségét.*”¹¹⁰
177. A határozott időtartamú szerződések lejártakor a fogyasztókat személyes tájékoztatóra hívják, ahol bemutatják nekik az elmúlt időszak munkamenetét. Ezt követően két lehetőséget ajánlanak fel a fogyasztók számára, az egyik a szerződés meghosszabbításának a lehetősége, amit az ügyfelek jellemzően 90%-ban elfogadnak, a másik a barterajánlat. Ha a fogyasztó ezeket nem akarja elfogadni, a pénzét szeretné visszakapni, akkor igyekeznek megegyezni vele a tekintetben, hogy ne a foglaló dupláját kelljen visszafizetni, ez sikeres szokott lenni.
178. A megbízási szerződés meghosszabbítása¹¹¹ tárgyában kötött szerződés a felek adatait követően az alábbi rendelkezést tartalmazza I.1.-I.3. pontjaiban:
- „1. Szerződő felek tényként rögzítik, hogy a Megbízó [dátum] értékesítésre felkínált [szerződésszám] számú Megbízási szerződésben felkínált üdülési jogát továbbra is értékesíttetni kívánja.
2. A felek megállapítják, hogy a Megbízottnak az üdülési jog értékesítésével kapcsolatos tevékenysége nem vezetett eredményre annak ellenére sem, hogy a megbízott az üdülési jogot a megbízási szerződés megkötését követően a felek megállapodásának megfelelően folyamatosan hirdette, megtette a szükséges lépéseket az érdeklődők felkutatása, személyes meggyőzése érdekében, velük tárgyalásokat folytatott, prezentációkat tartott.
- (...)
3. Annak érdekében, hogy a Megbízó üdülési joga értékesítésre kerüljön, a Megbízó a mai naptól kezdődő hatállyal, határozatlan időtartamra a jelen okirat aláírásával megbízza a Megbízottat az I. pontban meghatározott értékesítés megvalósításához kapcsolódó adminisztratív-bonyolítási teendők, piacelemzés, ügyintézési feladatok, a potenciális vevők felkutatásával és ezzel kapcsolatos marketingfeladatok további ellátásával.”
179. A szerződés a II.1. pontban tartalmaz arra vonatkozó kikötést, hogy a fogyasztó, mint megbízó köteles rendelkezésre bocsátani például a szállodai nyilatkozatot az elővásárlási jogról történő lemondás tárgyában.
180. A IV. pont szerint a Royal Marketing Európa Kft.-t további megbízási díj nem illeti meg.
181. A Vj/85-153/2015. sz., utolsó adatszolgáltatásában úgy nyilatkozik, hogy 2.467 db megbízási szerződést kötött, és 1.517 alkalommal került sor annak meghosszabbítására. A meghosszabbítás ügyében a fogyasztókat – a tanúvallomások, panaszos ügyek szerint – egy másik irodahelyiségbe

¹⁰⁸ A megbízási vállalkozások ellen folytatott versenyfelüyeleti eljárások a következők: Vj/75/2015. Bindsystem Hungary Kft., Vj/116/2015. Light in the Barter LLC.

¹⁰⁹ Vj/85-90/2015.

¹¹⁰ VJ/85-90/2015. számú adatszolgáltatás 9. pontja szerint.

¹¹¹ VJ/85-45/2015. számú jegyzőkönyv mellékleteként csatolva.

hívják meg, mely a Budapest, II. kerület, Lórántffy Zs. utca 15/b, Árkádia Irodaház 2. emelet 222-es szobájában található.

A fogyasztói értelmezés

182. Több fogyasztó előadta, hogy a megbízási szerződés megkötését követő 5. hónap körül az eljárás alá vont képviselője – a legtöbbször J. M. nevét említik – telefonon megkeresi őket, hogy fáradjanak be a Budapest, II. kerület, Lórántffy Zs. utcába egy szerződést aláírni. Van olyan fogyasztó, amelyik úgy értelmezte, hogy megvan az üdülési jogára a vevő, és amiatt kell a szerződésére az aláírás.
183. A megbízási szerződés meghosszabbítását sokan aláírják, miután rádöbbennek, hogy hiába nincs vevő az üdülési jogukra, az eljárás alá vont nem fogja visszafizetni a befizetett foglalójukat. Mivel a szerződés meghosszabbítása további pénz befizetéséhez nem kötött, úgy tűnik, számukra nem lehet hátrányos. Volt olyan fogyasztói panasz, ami szerint ez a szerződés aláírása egyben azt jelenti, hogy elismerik, hogy az eljárás alá vont valóban megtett minden tőle telhetőt az üdülési jog eladása terén (ami a szerződés módosítás fentebb is idézett szövegével - „...a megbízott az üdülési jogot a megbízási szerződés megkötését követően a felek megállapodásának megfelelően folyamatosan hirdette, megtette a szükséges lépéseket...” - összecseng).

VI.

Az eljárás alá vont álláspontja

184. Az eljárás alá vont jogi álláspontot az eljárás vizsgálati szakaszában az üggyel kapcsolatban nem fejtett ki. Védekezése alapvetően abban nyilvánul meg, hogy ő nem ígér másodlagos értékesítést, pusztán az értékesítés elősegítésére fogadja el a megbízást a fogyasztótól.
185. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára az eljárás alá vont tett észrevételeket.¹¹² Ezek lényege az alábbiak szerint foglalható össze:
186. Az üdülési jogok piaca sokkal inkább kínálati, így valóban nagyon alacsony számú érdeklődés volt a vizsgált időszakban és nem sikerült az értékesítés. Ebből azonban indokolatlan azt a következtetést levonni, hogy az eljárás alá vont vállalkozásnak nem is volt célja az értékesítés. Amikor az eljárás alá vont munkatársai konkrét vevőkről nyilatkoztak, akkor nem a látszatok voltak a cél, ugyanis az eljárás alá vont valóban kapcsolatban van külföldi székhelyű, üdülési jogot értékesítő cégekkel, akik ténylegesen rendelkeznek külföldi állampolgárságú érdeklődőkkel, akik akár konkrét határidőt megjelöltek, hogy mennyi időn belül szándékoznak vásárolni.
187. Amennyiben az ügyfelek úgy értelmezték az eljárás alá vont tevékenységét, hogy ő közvetlenül is másodlagos értékesítőként üdülési jogot értékesít, úgy az esetleges félreértések vonatkozásában hivatkozott a létrejött megbízási szerződések egyedi pontjaira. Mind a szavak általánosan elfogadott jelentéstartalma, mind a fogyasztók általi értelmezési mód és lehetőség alapján senki számára nem lehetett kétséges, hogy az eljárás alá vont nem vállalt eredményt, hanem az ilyen típusú szerződésekre irányadó rendelkezések szerint csak gondos eljárásra volt kötelezhető. E tekintetben egyik fogyasztói levél sem említ panaszt, mindegyik azt a tényt sérelmezi, hogy az előírányzott 5 hónapon belül nem sikerült az értékesítés.
188. Kifejtette továbbá, hogy az eljárás alá vont minden számára elérhető módon és eszközzel megkísérelte a panaszok kezelését, ilyen tartalmú utasítást adott a saját és a megbízottként igénybevetett gazdasági társaságok munkatársainak. A panaszok tényleges orvosolása az értékesítés lett volna, ennek elmaradása azonban nem az eljárás alá vont magatartásának, hanem az üdülési jogok piacán az utóbbi időszakban kialakult helyzetnek tudható be.

¹¹² Vj/85-175/2015 sz. irat

189. Az üdülési jogukat már hosszabb ideje sikertelenül értékesíteni próbáló személyek vélhetően fokozottabb mértékben várják el egy megbízott vállalkozástól az értékesítés elősegítését, amikor ez nem sikerül elkeseredett panaszlevelek formájában csapódik le, mindez azonban nem jelenti a sikertelenül eljáró eljárás alá vont oldalán a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását.
190. Tényként állapítható meg, hogy az eljárás alá vont nem minden esetben adott át elállási lehetőségre vonatkozó tájékoztatást, azonban ezzel együtt nem elhanyagolható körülmény, hogy a megkérdezett tanúk szinte mindegyike úgy emlékezett, hogy szóban erre a lehetőségre felhívták a figyelmet.

VII.

Jogi háttér

191. 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.
192. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - 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,
 - 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.
193. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (2) bekezdés szerint tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,
- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
 - b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

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.

194. Az Fttv. 4. § (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.
195. Az Fttv. 6. § (1) bekezdése szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére –

olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévesse a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

b) az áru lényeges jellemzői, így különösen

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.

196. Az Fttv. 7. § (1) bekezdés szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely

a) - figyelembe véve valamennyi tényyszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait - az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és

b) ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas

(a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

197. Az Fttv. 9. § (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.

198. 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.

199. Az Fttv. 19. § c) pontja alapján a Gazdasági Versenyhivatal a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.

200. A Tpv. 44. § (1) bekezdése szerint a versenyfelügyeleti eljárásra – a törvényben meghatározott kivételektől eltekintve – a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni. A Ket. 13. §-a (2) bekezdésének e) pontja alapján a Ket. rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban csak akkor kell alkalmazni, ha az ügyfajta-ra vonatkozó törvény eltérő szabályokat nem állapít meg.

201. A Tpv. 76. §-a (1) bekezdése alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a jogsértés tényét [e) pont], megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását [g) pont], illetve bírságot szabhat ki [k) pont].

202. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a GVH hatáskörébe tartozó jogsértő magatartást valósít meg. Az (1b) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve azon - a határozatban azonosított - vállalkozáscsoport a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint a bírság legmagasabb összegének meghatározásakor a nettó árbevételt a határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy egyszerűsített éves beszámoló alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje az adott

évben egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hiteles adat, az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. Beszámolóval nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a vizsgáló, illetve az eljáró versenytanács felhívására közölt, a számvitelről szóló törvénynek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni. A nettó árbevétel számítására egyebekben megfelelően alkalmazni kell a 24. § (3) bekezdését és a 27. § (7) bekezdését. A (3) bekezdés szerint a bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, gyakoriságára - tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a végső üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VIII.

Jogi értékelés keretei

203. A versenyfelügyeleti eljárás az eljárás alá vont vállalkozás üdülési jogok másodlagos értékesítésének piacán kifejtett magatartására, tájékoztatási gyakorlatára terjed ki.

Versenyfelügyeleti eljárások tapasztalatai az adott területen

204. A Gazdasági Versenyhivatal – tekintettel a jelentős számú és arányú fogyasztói jelzésekre – számtalan üdülési jog értékesítővel, illetve szolgáltatóval szemben folytatott versenyfelügyeleti eljárást az elmúlt években, és jelenleg is több céggel szemben folyik versenyfelügyeleti eljárás az érintett szektorban. Az Fttv. hatályba lépést követően lezárt fontosabb eljárások száma: Markgold Kft.-vel (Vj/114/2010.), a Resort Club Hungary Kft.-vel (Vj/41/2013.), az EURO BENEFIT Kft.-vel (Vj/20/2014.), az Online Resort International Kft.-vel (Vj/94/2014.), az Online Resort Kft.-vel (Vj/95/2014.), a Proholiday Kft.-vel (Vj/34/2015.) és az SWF HOLDER Kft.-vel (Vj/26/2015 sz.) szemben folytatott versenyfelügyeleti eljárások.

A jelen ügyben feltárt kereskedelmi gyakorlat és a felmerült kérdések

205. 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.
206. Tekintettel arra, hogy természetes személy fogyasztóknak szóló üzenetek képezik a jelen versenyfelügyeleti eljárás tárgyát, illetve az üdülési jogokat is alapvetően természetes személyek vásárolják meg, a vizsgált kereskedelmi gyakorlat az Fttv. rendelkezései szerint értékelendő.
207. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban, szemben a legtöbb olyan eljárással, ahol írott vagy más, de az eljárás alá vont által nem vitatott tartalmú kereskedelmi gyakorlat vizsgálata történik, első lépésként magának az elhangzott kommunikációnak a tartalmát kellett feltárni, és csak ezt követően történhetett az egyes állítások valóságtartalmának igazolása az Fttv. 14. §-a alapján az eljárás alá vont részéről.
208. A versenyfelügyeleti eljárás során a telefonos megkeresések és a személyes konzultációk során elhangzottak, valamint egyetlen írásos hirdetés típus – a weboldal - tartalma került feltárássra. (A barterajánlatokra való felhívást az eljáró versenytanács szintén írásbeli hirdetéstípusnak tekinti, azonban ennek értékelése külön kérdéseket vet fel, mely lentebb részletesen elemzésre kerül.)
209. A tanúvallomások, a GVH-s panaszok és az eljárás alá vont által rendelkezésre bocsátott panaszlevelek (együttesen: *fogyasztói jelzések*) alapján egyrészt a kereskedelmi gyakorlat tartalma, másrészt a ténylegesen megtörténtek azonosíthatóak be.

210. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban tehát az egyes fogyasztói jelzések alapján azt szükséges értékelni, hogy az eljárás alá vont olyan tájékoztatást adott-e a meglévő üdülési jogukat értékesíteni szándékozó fogyasztóknak, hogy
- amikor olyan tájékoztatást adott a meglévő üdülési jogukat értékesíteni szándékozó fogyasztóknak, hogy
- A) értékesíteni tudja üdülési jogukat, mert üdülési jogok értékesítésével foglalkozik, és erre vonatkozóan már a fogyasztókkal történő első kapcsolatfelvétel (telefon) alkalmával ígéretet tesz, és ezt követően a szóbeli beszélgetésen és az írásbeli szerződésekben is ezt a képzetet erősíti
- B) üdülési joguk a vállalkozás által értékesíthető, a megbízási szerződés eredményes lesz (az értékesítés várható időtartama, biztos vevők megléte tekintetében),
- továbbá nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy
- C) a megbízási szerződés megkötését követően elállási joguk van a vonatkozó ágazati szabályok szerint,
211. Amennyiben a fenti állítások nem valósak, akkor az eljárás alá vont megtéveszthette az üdülési joggal már rendelkező, azt eladni szándékozó fogyasztókat
- A) a kereskedelmi gyakorlat indítéka [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti tényező] tekintetében,
- B) a megbízási szerződések várható eredményessége [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének bg) alpontja és h) pontja szerinti tényező] tekintetében.
- C) az ágazati szabályokban előírt tájékoztatási kötelezettségek megszegésével, az elállási jog elhallgatásával [mint az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti tényező].
212. A fentiekén túl az eljárást kitejesztő végzésnek megfelelően az eljárás alá vont fogyasztókkal való kapcsolattartás folyamatának megszervezésére vonatkozó szakmai gondossága is vizsgálendő az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése alapján.

Az eljárás alá vont felelőssége

213. Figyelembe véve az Fttv. 9. §-a (1) bekezdésének rendelkezéseit és azon tényeket, hogy jelen esetben az eljárás alá vont részesedett a termékek értékesítéséből származó bevételből, azaz a megbízási szerződések megkötésével a befizetett foglaló őt illette, sőt, gyakorlatilag legfőbb bevételi forrását ez képezte, egyértelműen rögzíthető, hogy az eljárás alá vontnak a vizsgált magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt, így a felelőssége megállapítható.

Ügyleti döntés és a célzott fogyasztói kör

214. A fogyasztói döntés 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. Nem csak 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.
215. Az eljáró versenytanács utal ebben a körben az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatal iránti kérelem kapcsán 2013. december 19-én hozott ítéletére,¹¹³ 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 kapcsolatot mutató döntésre is, például arra vonatkozólag, hogy a fogyasztó belépjen-e az üzletbe.” Ennek analógiájaként vehető az a fogyasztói döntés, hogy egy közvetlen telefonos megkeresésnél az őt megkereső személy előadását végighallgassa-e.

¹¹³ C-281/12. számú ügyben

216. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat fogyasztók megtévesztésére való alkalmasságának megállapítása során elsőként a fogyasztókkal történő első kapcsolatfelvétel vizsgálendő. Jelen eljárásban felmerült bizonyítékok alapján a fogyasztók első megkeresése kizárólag telefonon keresztül történt.
217. A telefonon keresztül történő meghívások alkalmával a fogyasztók nem kapnak arról szóló kifejezett tájékoztatást, hogy a Royal Marketing Európa Kft. üdülési jogokat nem vásárol, pusztán értékesítésük elősegítésével foglalkozik. Ez a magatartás az Fttv. értelmében azért befolyásolhatja a fogyasztó üzleti döntését, mert a fogyasztó az első megkeresést követően határozza el azt, hogy további egyeztetéseket kíván-e folytatni az eljárás alá vonttal, egyeztető megbeszélésekre el kíván-e menni.
218. Ezt követően a fogyasztók megtévesztése tekintetében vizsgálándók a szóbeli – konzultációs jellegű – tájékoztatások, esetleges írásbeli anyagok, ide értve az üzletkötők által készített kézzel írt vázlatokat, figyelemmel arra, hogy a fogyasztók a szerződés részleteire, a vállalkozás tevékenységére vonatkozó valamennyi információt ekkor kapják meg. Egyes fogyasztói jelzésekből kiderül, hogy a szerződést nem vihatték el magukkal anélkül, hogy előtte aláírják, így nem volt lehetőség arra sem, hogy egy jogi képviselővel előzetesen véleményezzék a szerződést. Ezen a ponton az Fttv. értelmében a fogyasztó egy újabb üzleti döntés meghozatala előtt áll, mivel a részletes egyeztetéseket követően tud a fogyasztó arról dönteni, hogy az adott feltételek mellett kíván-e szerződést kötni az eljárás alá vonttal.
219. A vizsgált magatartás során továbbá a fogyasztó üzleti döntése lehet az is, hogy a szóban elhangzott értékesítési ígéretekre és az aláírt szerződés tartalmára figyelemmel a jogszabály alapján őt megillető elállási jogot nem gyakorolja, bízva a megvásárolt üdülőhasználati jog – számára ígért – gyors értékesítésében és/vagy azért, mert a foglaló szóhasználat miatt fél attól, hogy azt elveszíti.
220. A jelen ügyben vizsgált kereskedelmi gyakorlattal tehát az eljárás alá vont arra ösztönözhetette az érintett fogyasztói kört, hogy a személyes konzultáción megjelenjen, és ahol a megbízási szerződést – a megbízási díj felének, mint foglalónak a befizetésével - megkösse, bízva a gyors eladásban, az esetlegesen kilátásba helyezett vevő reményében.
221. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat azon fogyasztókra irányul, akik már rendelkeznek üdülési joggal, és azt értékesíteni akarják. Ezen fogyasztói kör esetében a terméknek a keresettségére, értékesíthetőségére, valamint az értékesítésnek egyéb feltételeire utaló állítások alkalmasak arra, hogy a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készítsék, amelyet egyébként nem hozott volna meg.
222. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az érintett fogyasztói csoport (tehát azon fogyasztók köre, akik már rendelkeznek egy vagy több üdülési joggal) kapcsán megállapítható, hogy különösen érdekeltek az üdülési jogok értékesítésében, figyelemmel arra, hogy sok esetben jelentős anyagi megterhelést jelent számukra az üdülési jogokkal kapcsolatos éves fenntartási költségek megfizetése. Erre tekintettel az érintett fogyasztói kör, akár további anyagi vállalásokat is hajlandó tenni annak érdekében, hogy meglévő – egy vagy több – üdülési hetét valamely vállalkozás értékesítse, értékesítésre felvegye, így elkerülendő, hogy a szerződéses időtartam fennmaradó részére (akár 15 vagy 30 évre) a fenntartási költséget fizetnie kelljen, illetve hagyatékába az üdülési jog bekerüljön.
223. Ahogyan az érintett piaccal foglalkozó fejezetben utalt rá az eljáró versenytanács az üdülési jogok másodlagos értékesítési piaca lényegében nem működik, nagyon nehéz tehát ezek értékesítése. A GVH elé került nagyszámú üdülési jogokkal kapcsolatos ügyek tapasztalatai is azt jelzik, hogy a szigorított szabályozás és a GVH következetes fellépései ellenére is nagyon kiszolgáltatottak az üdülési joggal rendelkező fogyasztók, mivel
- annak költségeit tartósan viselni kényszerülnek, sőt

- az üdülési jog örökölhetősége miatt attól is tarthatnak, hogy ezen terheket utódaik, örököseik is viselni kényszerülnek,
- az üdülési jog értékesítés fokozott nehézségekbe ütközik, valódi értékesítési lehetőségek helyett a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat tanúsító, egyéb terhekkal járó és a tényleges értékesítés lehetőségét nem biztosító megoldások a jellemzőek;
- az üdülési joggal rendelkező személyek jellemzően az idősebb korosztályból kerülnek ki.

224. Mindezen körülmények miatt az eljáró versenytanács álláspontja szerint immár megállapítható, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat célcsoportját az átlagosnál sérülékenyebb fogyasztók alkotják, ezért a magatartás értékelését az eljáró versenytanács az Fttv. 4. § (2) bekezdése alapján végezte el. A korábbi üdülési jogokkal kapcsolatos joggyakorlattól való eltérést az eljáró versenytanács szerint az teszi szükségessé, hogy a tapasztalatok szerint az eddig szabályozási és jogalkalmazási aktusok korlátozott visszatartó hatással bírtak, miközben a fogyasztók kiszolgáltatottsága inkább erősödött. Emellett a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos versenytanácsai és bírói gyakorlatnak¹¹⁴ megfelelően megállapítható, hogy a közvetlenül érintett célcsoport az átlagosnál egyre kiszolgáltatottabb helyzetben van az értékesítési (kiszállási) lehetőségeinek korlátozottsága miatt, amit jelen esetben az is erősít, hogy a célcsoport nagy része az idősebb korosztályhoz tartozik.

Indukció alkalmazása a kereskedelmi gyakorlat tartalmának megállapításakor

225. 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 Gazdasági Versenyhivatal 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 Gazdasági Versenyhivatal több műsorszám (játék) elemzésével általános jellegű megállapításokat tett, a vállalkozás pedig ténylegesen nem cáfolta azokat. A Gazdasági Versenyhivatal ezt az indukciós megközelítést követte a Vj/18/2012. és Vj/105/2012. számú ügyekben is, de azon, szintén tanúvallomásokra alapozott versenyfelügyeleti eljárásokban is, mint a Vj/41/2013. és a Vj/55/2014. számú.

226. Az eljáró versenytanács a jelen ügyben is megállapította, hogy nem merült fel olyan körülmény, amely azt igazolná, hogy a tanúvallomások során feltárt kereskedelmi gyakorlat (szóbeli tájékoztatások tartalma) ne tükröznék objektíven a vizsgált magatartást.

A fogyasztó által észlelt üzenet - az ígéret

227. A kereskedelmi gyakorlatot a közlés által közvetített üzenetet a versenytanács következetes gyakorlata értelmében nem a közreadó szándékának, hanem a fogyasztók általi értelmezésének figyelembe vételével kell meghatározni. Ez a logika követendő jelen versenyfelügyeleti eljárásban is.

228. Az eljáró versenytanács leszögezi, hogy az „értékesítés” szó jelentése nem merülhet ki a marketingtevékenységben, amint azzal az eljárás alá vont többször érvel. A magyar értelmező szótárakban az „értékesít” szó elsődleges jelentése az eladás. Az értékesítés mint tevékenység lehet ugyan tágabb, mint pusztán az eladás, amennyiben az a marketinget, az eladást elősegítő eszközöket is magában hordozza, azonban az eladásnak, mint a tevékenység céljának mindenképpen benne kell lennie. Ennek megfelelően az értékesítés szó hallatán joggal következtethet arra egy fogyasztó, hogy eladást kell ezen értenie.

¹¹⁴ Ld. Fővárosi Törvényszék 16.K.33.365/2010/23. sz. döntése (Vj/111/2009), valamint a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 21.K.30.307/2016/12. döntése (Vj/8/2015)

229. Megállapítható, hogy az érintett fogyasztói kör számára bármely, az üdülési jogok értékesítésével kapcsolatos üzenet (különösen, ha az az értékesítési lehetőségekre vonatkozik) jelentős, így alkalmas arra, hogy felkeltse az érdeklődését, valamint befolyásolja üzleti döntését.
230. Az üdülési jogok másodlagos értékesítésének piacán a fogyasztók számára a vállalkozások kiválasztása során az egyik lényeges szempont, hogy az érintett vállalkozás foglalkozik-e üdülési jogok viszontértékesítésével. Ebből kifolyólag egy, üdülési jogát értékesíteni kívánó fogyasztó nem fog felkeresni szerződéskötési szándékkal olyan vállalkozást, melynél semmilyen lehetőséget sem lát üdülési jogának értékesítésére, és egy ilyen vállalkozásnál további anyagi terheket vállalva üdülési joggal kapcsolatos kiegészítő szolgáltatásokat vásárolni.
231. Márpedig jelen esetben egyértelműen az az üzenet juthatott el a fogyasztókhoz, hogy az eljárás alá vont üdülési jogok értékesítésével – azaz eladásával – foglalkozik.
- Az eljárás alá vont magatartása az A) pont vonatkozásában
232. A fogyasztók első telefonos megkeresésével kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás, valamint a (feltehetőleg 2015. második felétől) call centerként működő Tele Trade Hungary Kft. úgy nyilatkozott, hogy arról hangfelvétel nem készül. Így a telefonbeszélgetések tartalmának feltárásakor a vizsgáló a fogyasztói jelzéseket tudta figyelembe venni.
233. A telefonhívások tekintetében a tanúvallomásokból az alábbi következtetések állapíthatóak meg:
- valamennyi tanú már rendelkezett üdülési joggal, mikor a Royal Marketing Európa Kft.-vel kapcsolatba került,
 - 19 tanút a vállalkozás (vagy nevében eljáró személy, vállalkozás) keresett meg telefonhívással és nem fordítva (további 2 tanú erről nem nyilatkozott),
 - szinte valamennyi esetben (ha a tanú emlékezett a hívásra – összesen 15 tanú esetében) a tanúval beszéltek telefonon¹¹⁵,
 - 2 tanú kivételével valamennyi tanú úgy emlékezett, hogy a telefonhívás során üdülési jog értékesítésére vonatkozó tevékenységüket említették.
234. A rendelkezésre álló 21 GVH-s panaszból 9 panaszos úgy nyilatkozott, hogy a telefonban üdülési jogok értékesítésére vonatkozó tevékenységet említettek számára. Hangsúlyozandó, hogy több panasz nem tartalmaz erre vonatkozóan információt, a vizsgálat – az eljárásban már meglévő adatok elégségsége miatt – nem tartotta szükségesnek a panaszosok megkérdezését.
235. Mindezek alapján egy ésszerűen eljáró átlagfogyasztó számára a telefonhívások nyomán az az üzenet juthatott el, hogy a Royal Marketing Európa Kft. üdülési jogok másodlagos értékesítésével foglalkozik.
236. A fentiek alapján a fogyasztók úgy értelmezték kezdetben az eljárás alá vont, majd az ügynökeként eljáró Tele Trade Kft. telefonos megkeresését, hogy a vállalkozás az üdülési jog értékesítésével foglalkozik. Több fogyasztó adta elő, hogy számos cég keresi meg őket ez ügyben, és számos esetben elutasítják az ilyen jellegű telefonhívásokat, az eljárás alá vont által a telefonban elmondottak alapján mégis remény ébredt bennük, hogy e cég segítségével mégiscsak sikerül túladniuk a terhekké vált üdülési jogukon. Ezért meghozták az első döntésüket, és elmentek az eljárás alá vont irodájába személyes beszélgetésre.
237. Mindezek alapján az eljáró versenytanács megállapíthatónak látja, hogy az eljárás alá vont vállalkozás az Fttv. 6. § (1) bekezdés h) pontjának megvalósításával az első telefonos megkeresés során nyújtott szóbeli tájékoztatással megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalmat, amikor a másodlagos értékesítési tevékenységét kommunikálta a fogyasztók számára, holott

¹¹⁵ 3 jegyzőkönyv kivételével, ahol a házastársat kereste meg az eljárás alá vont vállalkozás: VJ/85-48/2015., VJ/85-54/2015., VJ/85-60/2015.

3 további tanú nem nyilatkozott erről vagy nem emlékezett: VJ/85-47/2015., VJ/85-52/2015., VJ/85-55/2015.

valójában az üdülési jogok továbbeladásával ténylegesen nem foglalkozik. A kereskedelmi gyakorlat indítéka, célja a szolgáltatás lényeges jellmezője, így ennek kapcsán valótlan információk közlése megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősül az Fttv. 6. § (1) bekezdés h) pontja alapján.

238. Az első kapcsolat felvételét követően az eljárás alá vont továbbberősíti a fogyasztóban azt a képzetet, hogy tevékenysége az üdülési jogok továbbértékesítését, eladását is jelenti. Teszi ezt a telefonbeszélgetés eredményeképpen a szóbeli beszélgetésen megjelent ügyfeleknek, és kelti ezt a benyomást a megbízási szerződésekben.
239. A fogyasztói jelzések összegzésekor a tanúvallomásokból az a következtetés vonható le, hogy
- mind a 21 tanú úgy nyilatkozott, hogy kapott értékesítésre vonatkozó ajánlatot,
 - 11 tanú nyilatkozott úgy, hogy említették számára, hogy az értékesítés külföldre fog történni (további egy tanú úgy emlékezett, hogy mintha oroszokat említettek volna számára),
 - 11 tanú nyilatkozott úgy, hogy konkrét vevőre hivatkoztak a megbeszélés során,
 - összesen tehát 14 (illetve a további 1 tanúval 15) tanú említette, hogy vagy külföldi vevőket vagy konkrét vevőket említettek számára,
 - szinte valamennyi tanú úgy nyilatkozott, hogy az értékesítéssel kapcsolatban határidőt is ígértek (illetve a szerződést úgy értelmezték a szóban elhangzottak alapján, hogy az 5-6 hónapos szerződési időtartam az értékesítés várható időtartama).
240. A GVH-s panaszok közül 21-ből 2 kivételével mindenki úgy értelmezte, hogy az üdülési jogok másodlagos értékesítésére kapott ajánlatot, 10 panaszos emelte ki, hogy valamilyen formában külföldi vevőre utaltak, további 11 panaszos pedig úgy nyilatkozott, hogy a szóbeli tájékoztatáson biztos vevőről beszéltek az üzletkötők (összesen tehát 11 tanúnak említettek vagy külföldi vagy biztos vevőt, esetleg külföldi biztos vevőt). 8 panaszos továbbá úgy nyilatkozott, hogy valamilyen határidőt ígértek az értékesítésre, akár rövidebbet, illetve további 5 panaszos emelte ki valamilyen formában, hogy az értékesítést a szerződésben szereplő 5 hónapra vállalták.
241. Az eljárás alá vont által becsatolt panaszlevelekből szintén az olvasható ki, hogy a fogyasztók számára értékesítést ígért a vállalkozás nevében eljáró személy (mind a 6 panasz utal az ígért értékesítésre).
242. Bár az üzletkötők meghallgatásuk során többször elmondták, hogy a cég potenciális vevők felkutatását végzi, illetve, hogy arról tájékoztatják a fogyasztókat, hogy hogyan lehet üdülési jogukat értékesíteni, illetve, hogy az értékesítést 5 hónapra vállalják. Ez a védekezés azonban nem tekinthető helytállónak, amennyiben a fogyasztók számára nem ez az üzenet volt felfogható. Ezért sokkal inkább jellemzi a valóságot, hogy az üzletkötők – szándékosan - azt a képet alakították ki az érdeklődő fogyasztókban az eljárás alá vont vállalkozásról, hogy üdülési jogok másodlagos értékesítésével foglalkozik.
243. Összegezve, az első személyes találkozás alkalmával az eljárás alá vont vállalkozás a fogyasztók számára azt a benyomást keltette, hogy ő maga végez továbbértékesítést, és arra rövid határidőn belül sor kerül, esetleg a konkrét vevő már meg is van. A rendelkezésre álló fogyasztói jelzések alapján megállapítható, hogy a fogyasztók számára a szóbeli tájékoztatás során az eljárás alá vont üzletkötői meggyőző tájékoztatást adtak arra vonatkozóan, hogy az üdülési jogaik értékesítésére reális lehetőség van.
244. A vizsgálatban feltárt írásbeli dokumentumok közül e pontban kerül értékelésre az üzletkötők által a személyes beszélgetéskor készített kézzel írt vázlat, melyeket az egyes üzletkötők a beszélgetés során az értékesítés menetéről a fogyasztóknak készítettek. E vázlatok tartalma továbbberősíti az előző pontban megállapítottakat, miszerint az üzletkötők azt a látszatot keltették a fogyasztókban, hogy az eljárás alá vont el tudja adni üdülési jogukat.
245. További írásbeli bizonyítékként értékelendők a fogyasztók által aláírt megbízási szerződések. A szerződések szövegezése nehézkes, olyan többszörösen összetett módon került

megfogalmazásra a megbízás tárgya tekintetében, hogy az egy ésszerűen eljáró átlagfogyasztó (különösen a vállalkozás gyakorlatával érintett korosztály) számára nehezen érthető. A megbízás tárgyában szerepelnek az „értékesítés megvalósításához”, „ügyintézési feladatok”, „potenciális vevők felkutatásával” kapcsolatos kifejezések, melyek egyértelműen azt közvetítik a fogyasztók számára, hogy a szerződés tárgya az üdülési jog értékesítése.

246. A fogyasztó számára kezdetben akár megnyugtató lehetett az a tudat, hogy az eljárás alá vonttal kötött megbízási szerződésben az előre¹¹⁶ befizetett összeget foglalónak minősítik, hiszen a foglaló természete a köztudatban ismert (szerződésszegés esetén a felelős személy a befizetett foglalót elveszti, a kapott foglalót pedig kétszeresen kell hogy visszafizesse), így joggal bízhatott abban, hogy ha az eljárás alá vont nem tesz meg minden tőle telhetőt az üdülési jog eladása érdekében, akkor nem csak a befizetett foglalót, hanem annak dupláját kaphatja vissza. A foglaló összegének, mely „csak” a fizetendő megbízási díj felét jelentette, a tekintetben is jelentősége lehetett, hogy a fogyasztó joggal számíthatott arra, hogy az eljárás alá vont valóban az üdülési jog eladásában érdekelt, hiszen a sikeres eladás után vállalkozói érdeke a teljes megbízási díj összegének megszerzése.¹¹⁷
247. Az úgymond hamis biztonságérzetet kínáló foglaló szóhasználat mellett kiemelendő a megbízási szerződés IV.4. pontja, mely garantált visszafizetést ígér arra az esetre, ha a megbízott nem teljesíti vállalásait.
248. Az eljárás során beszerzett valamennyi bizonyíték egybehangzóan írja le az eljárás alá vont által követett gyakorlatot. Figyelembe véve azt a tényt, hogy a tanúk által több különböző üzletkötő is megnevezésre került, akik a külföldi értékesítés tekintetében a tanúkkal azonosan nyilatkoztak, mutatja, hogy nem egyetlen értékesítő által egyedileg, elszigetelten alkalmazott valótlán tájékoztatásról van szó, hanem egy általánosan érvényesülő kereskedelmi gyakorlatról.
249. Valójában a versenyfelügyeleti eljárás során egyetlen továbbértékesítési eset sem került igazolásra, az eljáró versenytanácsnak nincs róla tudomása, hogy az eljárás alá vont az üdülési jogokat valaha tovább tudta volna értékesíteni. Az eljárás alá vont egyetlen olyan esetet sem tudott felhozni, amikor a teljes megbízási díjra szert tehetett volna, azaz eredményes lett volna megbízotti tevékenysége, hanem a fogyasztóktól beszedett fél-megbízási díj, a foglaló jelentette a bevételt. Ezen felül az eljárás alá vont még egy irányból jutott bevételhez, amelyet szintén nem az üdülési jog eladásával szerzett, hanem gyakorlatilag a fogyasztói adatok partnercégek felé történő továbbadásával.
250. Megjegyzendő, hogy az eljárás alá vont úgy nyilatkozott, hogy a megbízási szerződésben vállalt 5 hónapos határidő az értékesítési tapasztalatai alapján került meghatározásra. Ez az állítás szándékos félrevezetésen alapulhat csak, figyelemmel arra, hogy az eljárás alá vontnak nincs egyetlen eredményes eladása sem.
251. A továbbértékesítés fogyasztók felé közvetített üzenetének megerősítésére említhető az eljárás alá vont honlapja. A vállalkozás weboldalán, a www.royalmarketing.com fő oldalán szerepel a vállalkozással kapcsolatban, hogy szolgáltatásuk üdülési jog értékesítés valamint az internetes hirdetés, szervezés, kezelés köré épülnek. Tehát a főoldalon megjelenő üzenet külön nevesíti az értékesítést, mint végzett tevékenységi formát. A főoldal továbbá az egyes üdülőhelyekről készült képek alatt azt a felhívást tartalmazza, hogy a weboldalra látogató fogyasztó „böngésszen eladó üdülési jog kínálatunkból”. A földre kattintva a fogyasztót átirányítják egy újabb weboldalra, ahol

¹¹⁶ Az előre befizetett foglaló összeg kapcsán megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a Kormányrendelet 13. §-a alapján a vállalkozás a fogyasztó számára az elállásra nyitva álló határidő lejártá előtt a fogyasztótól fizetést vagy kötelezettségvállalást, így különösen előleget, biztosítékot, számlán lévő pénz zárolását, kifejezett tartozás-elismerést, semmilyen jogcímen nem követelhet és nem fogadhat el. Ezt külön tényállásként az eljáró versenytanács ugyanakkor nem értékelte, mivel jelen eljárás a Kormányrendelet kapcsán csak az elállásra vonatkozó tájékoztatás kérdésére terjedt ki.

¹¹⁷ Van olyan fogyasztói vallomás, mely kiemeli, hogy az üzletkötő ki is mondja, hogy ők a teljes megbízási díj megszerzésében érdekeltek.

konkrét ajánlatokat kérhet üdülési jogokra vonatkozóan, ha valamelyik felkeltette az érdeklődését. A www.royalmarketing.com oldal „Üdülési jog értékesítés” menüpontja szintén utal arra, hogy a vállalkozás segítséget nyújt az üdülési jogokkal kapcsolatban, annak lezárásával, elindításával, cseréjével.

252. Fentiekre tekintettel egy ésszerűen eljáró átlagfogyasztó a fenti weboldal áttekintése után juthat arra a következtetésre, hogy az eljárás alá vont vállalkozás üdülési jogok másodlagos értékesítésével foglalkozik, ez tekinthető a weboldal által sugallt fogyasztói üzenetnek. Ezt az üzenetet tovább erősíti, hogy a fogyasztót a „timeshare kínálatunk” aktív felületre kattintva a weboldal átirányítja a www.timeshare-deals.eu weboldalra, ahol az üdülési jogot vásárolni szándékozó fogyasztó egyes, kiválasztott üdülési jogok tekintetében az eljárás alá vont vállalkozástól tud ajánlatot kérni.
253. Összességében megállapítható, hogy a valótlannak bizonyuló ígéret - az eljárás alá vont továbbértékesíti a jogot - közreadásával a Royal Marketing Európa az Fttv. 6. § (1) bekezdés h) pontjában foglalt tényállás megvalósításával az Fttv. 3. § (1) bekezdésében rögzített tilalomba ütköző magatartást tanúsított, mellyel megtevesztette és olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette a fogyasztókat, amelyet egyébként nem hoztak volna meg.
254. Habár az eljáró versenytanács jogsértőnek tartja az eljárás alá vont azon magatartását, amely a másodlagos értékesítés hamis látszatát kelti, megvizsgálta azt, hogy vajon az eljárás alá vont mit tesz azért, hogy az üdülési jogot a fogyasztó az eljárás alá vont segítségével – közreműködésével – eladhassa, azaz mit végez a foglalként befizetett kb. 95.000 Ft-ért a megbízási szerződésben vállalt 5 hónap alatt.
255. Az eljáró versenytanács megállapítása szerint érdemi különbség van aközött, amit a Royal Marketing Európa a céljairól kommunikál és a valós céljai között. E körben az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát kellett megvizsgálni leginkább az eljárás alá vont által rendelkezésre bocsátott iratok és a céginformációk alapján.
256. Az eljárás alá vont a továbbértékesítésben kifejtett tevékenysége igazolására a következőkre hivatkozik:
- weboldala
 - partnercégek:
 - i. bartercégek
 - ii. egyéb cégek
257. Kiemelendő továbbá az az eljárás alá vonta nyilatkozat: „Minden, az értékesítéshez szükséges értékesítési anyaggal, elektronikus rendszerrel, megbízott partnereink rendelkeznek”.
258. A weboldal mint hirdetési felület kapcsán leszögezhető, hogy vélhetően minimális érdeklődésre tart számot. A honlapot vizsgálni bejelentkezés nélkül nem lehet, konkrét adatok onnan nem ismerhetők meg, mert a határozat mellékletében szereplő tartalmon túl más tartalom nem nyilvános. Eredményessége nem állapítható meg, hiszen a fogyasztó szempontjából sikeres üdülési jog adásvétele még nem történt ezen a kommunikációs eszközön keresztül.
259. Az eljárás alá vont által hivatkozott partnercégek nem tudtak hozzájárulni ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat eladhassák:
- az eljárás alá vont többször több olyan vállalkozást sorolt fel, amellyel bizonyítottan nem volt pénzmozgás azonosítható (ld. Netwells Kft., Individual Holiday Kft., Timol Plusz Bt., SVP Club Kft., Global Xchange Kft., Bindsystem Kft.), illetve több olyan vállalkozást sorolt fel, amelyek az eljárás alá vont működése során már nem folytattak tevékenységet, kényszertörlesztésük folyamatban van, esetleg már a szerződés aláírásakor sem voltak létező cégek (ld. Netwells Kft., Timol Plusz Bt., SVP Club Kft., Global Xchange Kft., Bartell Fund Credit Kft.)

- a válaszokat adó vállalkozások közül mindegyikük elzárkózott attól, hogy üdülési jogot átvegyen vagy értékesítsen, állításuk szerint ezzel sose foglalkoztak (a többi cég azért sem válaszolt, mert már nem élő cégek).

260. Azok a cégek, amelyeknek az eljárás alá vonttal nem bonyolítottak pénzügyi tranzakciókat nem járulhattak hozzá a fogyasztók üdülési jogainak értékesítésében, hiszen ha azt tették volna, az eljárás alá vonttal kötött megbízási szerződésük értelmében jutalékra tarthattak volna igényt. Úgyszintén azok a cégek sem tehettek semmit az üdülési jogok eladásáért, amelyek a céginformációs adatok szerint kényszertörlesztés alatt állnak, vagy pénzügyi beszámoló hiányában tényleges gazdasági tevékenységet nem végző cégeknek tekinthetők.
261. Az eljárás alá vont külön kiemeli a továbbértékesítésben a bartercégek segítségét. Bartercégként említi a Bindsystem Kft.-t, Bartell Fund Credit Kft.-t, a Light in the Barter LLC-t. A cégnyilvántartási adatok, illetve a becsatolt iratok alapján megállapítható azonban, hogy nem csak ezek a cégek, hanem az Individual Holiday Kft., az SVP Club Kft., Global Xchange Kft. rendszere is a cserekereskedelemre épült, azaz készpénz adása a fogyasztó részére fel sem merülhetett.
262. A becsatolt adatok alapján az látszik, hogy az eljárás alá vontnak összesen két vállalkozással, a Light Int he barter LLC-vel és a Bartell Fund Credit Kft-vel van élő szerződéses kapcsolata, pénzmozgás csak e két céggel volt azonosítható. Mindkét cég bartercégnek minősül, amelyek kapcsán megállapítható, hogy tevékenységük nem az üdülési jogok készpénzért történő értékesítésére fókuszált, így nem járulhatott hozzá ahhoz, hogy a Royal Marketing ügyfelei, az üdülési jogok tulajdonosai üdülési jogukat eladhassák, legfeljebb általuk a fogyasztók egy cserekereskedelmi vagy pontgyűjtő rendszer tagjává válhattak, érdemi nagyságú külön díj megfizetése mellett. Így az eljárás alá vont jogszerűen legfeljebb e cégekre hivatkozhat, melyek a továbbértékesítésben közreműködhetnek. A bartercégek azonban soha nem kerülnek szóba az első szóbeli megbeszélések alatt. Minden a vizsgálatban feltárt esetben a bartercégek mint lehetőség említése kizárólag az 5 hónapos határidőt követően történik. Ez a gyakorlatban úgy néz ki, hogy amikor letelik a fogyasztóval kötött megbízási szerződésben vállalt első 5 hónap, a Royal Marketing Európa akár telefonon, akár levélben megkeresi a fogyasztókat barterajánlatával (állítása szerint csak bizonyos fogyasztói kört). A barterajánlatok „érdekessége”, hogy e körben a Royal Marketing Európa a partnercég megbízottjaként lép fel. E körben jogosult jutalékra e partnercégtől.
263. Összegezve, az eljárás alá vont egyetlen olyan vállalkozást sem tudott azonosítani, amelyik a fogyasztóval megkötött megbízási szerződés 5 hónapja alatt ténylegesen továbbértékesítésben részt venne, azt érdemben elősegítené.
264. Az eljárás alá vont részéről a fogyasztók egyrételmű többsége által érzékelt üzenet az volt, hogy üdülési jogok továbbértékesítésével foglalkozik. Ez az eljárás alá vont által a személyes, szóbeli egyeztetések – az első kapcsolatfelvételnél, az első telefonos megkeresések adott tájékoztatások alapján, illetve a fogyasztóval történő, meghívások, első szóbeli tárgyalások – alkalmával kifejtett kommunikációk alapján megállapítható, melyet tovább erősíthet a fogyasztóval kötött megbízási szerződés is. E közlések azt a benyomást keltik, hogy a vállalkozás foglalkozik üdülési hetek továbbértékesítésével. A fogyasztók számára a vállalkozás azt kommunikálja, hogy az eladás viszonylag rövid időn belül, esetleg már meglévő vevővel rendelkezik. Valójában a vállalkozás számára a foglaló összegének megszerzése illetve a fogyasztók személyes adataival való kereskedés (a partnercégek felé) a vállalkozás érdeke, nem pedig a másodlagos értékesítés.
265. A vállalkozás valódi célja a ténylegesen tanúsított magatartása alapján ítéltető meg. Nem csupán sikeres értékesítésről nincs az eljáró versenytanácsnak tudomása, de arra sincs adat, hogy a fogyasztók üdülési jogainak az értékesítésére az eljárás alá vont érdemi és hatásos lépéseket tett volna.
266. A szerződés meghosszabbításának valódi célja sem az, hogy az értékesítés esélyét érdemben növelje, hanem ezáltal a fogyasztó elismeri, hogy az eljárás alá vont eddig teljesítette a megbízási

szerződés szerinti kötelezettségeit¹¹⁸, ezáltal a befizetett foglalóra nem lesz jogosultsága, azaz a hosszabítás is elsősorban az eljárás alá vont érdekeit szolgálta.

Az eljárás alá vont magatartása a B) pont vonatkozásában

267. Az eljárás alá vont magatartása e pont vonatkozásában szorosan összefügg az A) pontban tárgyaltakkal. Ehelyütt kiemeli az eljáró versenytanács, hogy az eljárás alá vont azzal, hogy a fogyasztóknak az üdülési jog értékesítésével kapcsolatban

- konkrét, már meglévő vevőket helyezett kilátásba;
- rövid határidőn belüli eladást ígért

megtévesztette a fogyasztókat az Fttv 6. § b) bg) alpontban megfogalmazott magatartás megvalósításával, hiszen továbbértékesítést ténylegesen nem végzett (ahogy fentebb bemutatásra kerül kereskedelmi gyakorlatának indítéka, célja tekintetében is megtévesztő volt), ebből kifolyólag az értékesítés eredményességére vonatkozó ígéretek sem lehettek valósak, de ezen Fttv 6. § h) pont szerinti jogsértő magatartás kiegészül a szolgáltatás eredményességére vonatkozó explicit [és így Fttv 6. § b) bg) alpontja szerint] megtévesztő üzenetekkel.

Az eljárás alá vont magatartása a C) pont vonatkozásában

268. Annak megítélése kapcsán, hogy a vállalkozás megsértette-e a vonatkozó ágazati szabályok szerinti tájékoztatási követelményeket, előljáróban a GVH hatáskörét szükséges tisztázni.

269. A Kormányrendelet 28. §-a meghatározza azokat a jogszabályhelyeket, amelyek megsértése esetén az Fttv.-ben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint. Az alábbiakban kizárólag a Kormányrendelet 28. §-ában felsorolt jogszabályhelyek vonatkozásában áll fenn a GVH hatásköre, ezért csak e körben került sor az eljárás alá vont magatartására a Kormányrendelet, illetve azáltal az Fttv. alapján.

270. A következőkben azt kellett tisztázni, hogy a vállalkozás által kötött szerződések megfelelnek-e valamely, a Kormányrendelet hatálya alá tartozó fogalomnak.

271. A Kormányrendelet 2. § (1) bekezdés 13. pontja a Kormányrendelet 23. §-ával összefüggésben kimondja, hogy viszontértékesítési megbízási szerződésnek tekintendő az olyan fogyasztói szerződés, amelynek keretében a vállalkozás ellenszolgáltatás fejében szállás időben megosztott használati jogának átruházására vagy hosszú távra szóló üdülési termékre 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.

272. Amint azt az előzőekben a versenytanács kifejtette, a Royal Marketing Európa Kft.-vel szerződött fogyasztók arról kaptak szóban tájékoztatást, hogy a vállalkozás üdülési jogok értékesítésében közreműködik. A megbízási szerződés szerint üdülési jogok „értékesítés megvalósításához kapcsolódó adminisztratív-bonyolítási teendők, piacelemzés, ügyintézési feladatok, potenciális vevők felkutatásával” valósítja meg feladatait a cég. Tehát a megbízási szerződések a viszontértékesítési megbízási szerződésnek tekintendők.

273. Minderre figyelemmel nem lehet eltekinteni annak vizsgálatától, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a viszontértékesítés vonatkozásában a jogszabályi követelményeknek megfelelően tájékoztatta-e a szükséges elemekről, amint azt a Kormányrendelet 4. §-a a 24. §-sal összefüggésben előírja.

¹¹⁸ „A felek megállapítják, hogy a Megbízottnak az üdülési jog értékesítésével kapcsolatos tevékenysége nem vezetett eredményre annak ellenére sem, hogy a megbízott az üdülési jogot a megbízási szerződés megkötését követően a felek megállapodásának megfelelően folyamatosan hirdette, megtette a szükséges lépéseket az érdeklődők felkutatása, személyes meggyőzése érdekében, velük tárgyalásokat folytatott, prezentációkat tartott.”

274. A beszerzett bizonyítékok alapján látható, a megbízási szerződés sehol nem utal arra, hogy a Korm.rendelet 3. számú melléklete (Tájékoztatási formanyomtatvány a viszontértékesítési szerződésekhez) és 5. sz. melléklete szerinti (Formanyomtatvány az elállási jog gyakorlásához) nyomtatvány a fogyasztók számára átadásra került volna. Ezt az üzletkötők által a tanúkenti meghallgatásuk során előadottak is alátámasztják, miszerint nyomtatványt nem alkalmaznak, szóban tájékoztatják a fogyasztókat az elállási jogukról.

275. Minderre tekintettel megállapítható, hogy az eljárás alá vont vállalkozás az ágazati szabályokban foglalt tájékoztatási követelményeket megsértette az általa kötött szerződésekkel, mikor a fogyasztókat elállási jogukról nem tájékoztatta, melyre tekintettel az Fttv. 7. § (1) bekezdésére figyelemmel az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütköző magatartást tanúsított.

Az Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pontja szerinti szakmai gondosság vizsgálata

276. Az Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pontja szerinti szakmai gondosság követelménye az ésszerűen elvárható szintű szakismeretet, valamint a jóhiszeműség és tisztesség alapelvének megfelelően elvárható gondosságot feltételezi. A joggyakorlat¹¹⁹ alapján a jóhiszeműség és tisztesség alapelve a megbízhatóság érvényesülését követeli meg. A joggyakorlat szerint nem csak a fogyasztók felé közölt üzenetek mögötti szakmai gondosság (pl. az üzenetet alátámasztó bizonyítékok rendelkezésre állása) vizsgálható¹²⁰, hanem a vállalkozások fogyasztókkal kapcsolatos folyamatainak szervezettsége, megfelelősége is. A Vj/101/2011. számú döntés szerint nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely úgy alakítja ki értékesítési hálózatát, hogy

- nem szervezi meg jól az információ átadását a nagyszámú - korábbi értékesítési tapasztalattal nem rendelkező - ügynökei számára (109. pont),
- nem követeli meg az előírások elsajátítását, nem kéri számon azok ismeretét (110. pont),
- nem épít ki olyan ellenőrzési rendszert, amely a fogyasztói panaszok alapján képes felderíteni a nem kívánt magatartásokat (111. pont).

277. A Vj-122/2010. számú döntés szerint nem az elvárható szakmai gondosságnak megfelelően jár el az a vállalkozás, amely a fogyasztókkal szemben megvalósított kereskedelmi gyakorlatának tanúsítása során figyelmen kívül hagyja az azzal összefüggésben ismertté váló fogyasztói érdekséremlmekre hivatkozó észrevételeket, panaszokat.

278. A fogyasztói kapcsolattartás, illetve panaszkezelés megbízhatóságára vonatkozó egyedi követelményeket az egyes piacokra vonatkozó ágazati szabályozások is rögzítenek. A fentebb hivatkozott joggyakorlat alapján ilyen speciális ágazati szabályok mellett, illetve ezek hiányában is érvényesülnek az Fttv. 3. § (2) bekezdése alapján elvárások a vállalkozások fogyasztókkal kapcsolatos működési folyamataira vonatkozóan.

279. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pontja szerinti szakmai gondosság követelménye alapján nem egy, vagy több konkrét folyamatszabályozási intézkedés szükségessége állapítható meg, hanem az az általános követelmény, hogy a vállalkozásoknak – ágazati szabályozás által rögzített egyedi többlet követelmények hiányában is – a fogyasztókkal érintkező üzleti folyamataik megszervezése során a jóhiszeműség és a tisztesség elvének megfelelően kell eljárnia. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fogyasztói kapcsolattartás azon folyamata kapcsán, amely a szakmai gondosság követelményét sérti (és így a jóhiszeműség és a tisztesség alapelveit figyelmen kívül hagyja) megállapítható az is, hogy az a fogyasztói magatartás torzítására alkalmas. Az eljáró versenytanács szerint a jóhiszeműség a tisztesség alapelvének akkor felel meg egy folyamat, ha abban a megbízhatóság, a kiszámíthatóság érvényesül, illetve ha ebben következetes és diszkriminációmentes módon biztosítják a fogyasztók számára, hogy jogaikat érvényesíteni tudják (így pl.: hozzáférhessenek a szükséges információkhoz;

¹¹⁹ Vj/122/2010. számú versenyfelügyeleti eljárás

¹²⁰ Vj/75/2008

kérdéseiket, panaszukat jelezhessék; a szerződéses jogait a szerződés megkötését követően is megfelelően gyakorolhassák). A jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek megfelelő gyakorlatra való törekvés az eljáró versenytanács álláspontja szerint akkor állapítható meg, ha az legalább a fogyasztók által is érzékelt szándék szintjén megjelenik és ehhez kapcsolódóan valamilyen tényleges és érdemi intézkedésben testet is ölt.

280. Fontos tehát, hogy az eljáró versenytanács az Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pontja szerinti szakmai gondosság követelményét fogyasztói kapcsolattartás folyamatára, annak szervezettségére, szabályozottságára értelmezte, míg az eljárás alá vont által megvalósított kereskedelmi gyakorlat üzenetét, annak eredményét, hatásait, illetve a Kormányrendelet szerint szükséges tájékoztatás elmaradását az Fttv. 6. és 7. §-ai alapján értékelte.

281. Jelen esetben a kapcsolattartási folyamattal összefüggésben az eljáró versenytanács álláspontja szerint az Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pontja alapján kifogásolható, hogy sem a szándék, sem tényleges szervezési, folyamatszabályozási intézkedés szintjén nem jelent meg az eljárás alá vont fogyasztókkal való kapcsolattartásában a jóhiszeműség és a tisztesség alapelveinek megfelelő gyakorlatra való törekvés. Ezt különösen az alábbi körülmények támasztják alá:

- A fogyasztói jelzések szerint az eljárás alá vont gyakorlatilag nem volt telefonon elérhető, így a fogyasztók saját kezdeményezésükre nem jutottak hozzá megfelelő módon információhoz és a szerződéssel kapcsolatos jogait nem tudták megfelelően érvényesíteni.
- Az eljárás alá vont a fogyasztói panaszok, észlelt problémák nyomán nem változtatott érdemben a magatartásán. A szakmai gondosság követelménye magában foglalja azt is, hogy amennyiben fogyasztói panaszok érkeznek, azok ténylegesen kivizsgálásra kerülnek a gyakorlat tisztességes folytatása céljából. Látható, hogy az eljárás alá vont vállalkozáshoz sok fogyasztói panasz érkezett, a panaszok alapján kirajzolódott, hogy a fogyasztók zöme a szóbeli tájékoztatást és a szerződést viszontértékesítési megbízási szerződésként értékelte. Az eljárás alá vont annak ellenére nem tett korrekciós, folyamatszabályozási lépéseket annak érdekében, hogy tisztázza: a panaszok által jelzettekkel szemben a vállalkozás ténylegesen nem értékesítési, hanem csak adminisztratív, értékesítést elősegítő tevékenységet végez.
- Az eljárás alá vont a fogyasztói jelzések, panaszok ellenére sem készített írásos segédletet az üzletkötőinek és a telefonos megkeresést végző vállalkozásnak, illetve nem ellenőrizte az üzletkötők és telefonos értékesítők tevékenységét.

282. Az eljáró versenytanács szerint a kapcsolattartási folyamattal összefüggő szabályozási és korrekciós intézkedések teljes hiányát azzal együtt szükséges értékelni, hogy az eljárás alá vont a kereskedelmi gyakorlatának egyéb részletei vonatkozásában saját szándékai érvényesítése érdekében kifejezetten tudatosan járt el (pl. a szerződéses összeg, mint „foglaló” alkalmazásával; a szerződés-módosításban a megbízási sikerességét elismerő szövegrésszel).

283. Tekintettel arra, hogy a fentiek szerint a fogyasztói magatartás torzítására alkalmas a vizsgált gyakorlat, így a fenti magatartása az eljárás alá vontnak tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdése értelmében.

Az eljárás alá vont előzetes álláspontra adott észrevételei

284. Az eljárás alá vont előzetes álláspontra adott észrevételei kapcsán az eljáró versenytanács megjegyzi az alábbiakat:

285. Az eljárás alá vont nem tudta igazolni az üdülési jog iránt érdeklődő külföldi állampolgárokkal fennálló kapcsolatait, illetve a rendelkezésre álló adatok szerint azok – ha voltak is – érdemben nem segítették elő a tényleges értékesítést.

286. A rendelkezésre álló bizonyítékok alapján az eljáró versenytanács szerint egyértelmű, hogy az érintett (az eljárás alá vont észrevételei szerint is fokozott várakozásokkal rendelkező fogyasztók) az

eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlatát úgy értelmezték, hogy az eljárás alá vont értékesítést vállal és ennek biztosítását szolgálja a foglaló összege, ezen nem változtat, hogy az eljárás alá vont értelmezése szerint a szerződésének egyes pontjai egyértelműen fogalmaznak.

287. A panaszok megelőzésére valóban hatásos lett volna, ha az eljárás alá vont – az általa keltett fogyasztói várakozásoknak megfelelően – értékesíti az üdülési jogokat, ugyanakkor az értékesítés elmaradása miatt kapott panaszok kezelésének megfelelő módja az lett volna, ha az eljárás alá vont a fentebb jelzettek szerint tesz bizonyos folyamatszabályozási lépéseket, így pl. miután észlelte, hogy az ügyfelek értelmezése, várakozása szerint az eljárás alá vont tevékenysége értékesítésre irányul, olyan módon változtat gyakorlatán, olyan lépéseket tesz, amelyek által az ügyfelek számára egyértelmű lesz az eljárás alá vont tényleges tevékenységének célja, tartalma. Ilyen lépésekre azonban nem került sor.

288. Az eljárás alá vont tényként elismerte az elállási jogról való tájékoztató átadásának elmaradását, de kifejtette, hogy szinte mindegyik tanú kapott szóbeli tájékoztatást. Az eljáró versenytanács ennek kapcsán rögzíti, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján nem helytálló a szóbeli tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat, hiszen a meghallgatott tanúk többsége nem kapott szóbeli tájékoztatást az elállási jogról.

Összegzés

289. Az eljáró versenytanács a Tptv. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján megállapítja, hogy a Royal Marketing Európa Kft. 2014. január 9-től, megalakulásától kezdve 2016. június 3-ig¹²¹ a fogyasztókkal szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott,

- A) amikor olyan tájékoztatást adott a meglévő üdülési jogokat értékesíteni szándékozó fogyasztóknak, hogy értékesíteni tudja üdülési jogukat, mert üdülési jogok értékesítésével foglalkozik, és erre vonatkozóan már a fogyasztókkal történő első kapcsolatfelvétel (telefon) alkalmával ígéretet tesz, és ezt követően a szóbeli beszélgetésen és az írásbeli szerződésekben is ezt a képzetet erősíti;
- B) amikor olyan tájékoztatást adott a meglévő üdülési jogokat értékesíteni szándékozó fogyasztóknak, hogy üdülési joguk a vállalkozás által értékesíthető, a megbízási szerződés eredményes lesz (az értékesítés várható időtartama, biztos vevők megléte tekintetében);
- C) amikor nem tájékoztatta a fogyasztókat arról, hogy a megbízási szerződés megkötését követően elállási joguk van a vonatkozó ágazati szabályok szerint;
- D) valamint azáltal, hogy a fogyasztókkal való kapcsolattartás folyamatának megszervezésekor nem a tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal járt el.

Ezen magatartásokkal az eljárás alá vont megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében foglalt tilalmat

- A) az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerinti megtévesztő magatartás megvalósításával a kereskedelmi gyakorlat indítéka [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti tényező] tekintetében,
- B) az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése szerinti megtévesztő magatartás megvalósításával, a kereskedelmi gyakorlat indítéka [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti tényező] tekintetében, valamint a meglévő üdülési jogok eladhatóságának feltétele és a megbízási szerződések várható eredményessége [mint az Fttv. 6. § (1) bekezdésének bg) alpontja szerinti tényező] tekintetében,
- C) az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti megtévesztő magatartás megvalósításával, az ágazati szabályokban előírt tájékoztatási kötelezettségek megszegésével, az elállási jog elhallgatásával [mint az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti tényező].

¹²¹ Az eljárás vizsgálati szakaszának vége (a kiegészítő vizsgálati jelentés Vj/85-156/2015 sz. irat keltezésének időpontja).

D) az Fttv. 3. § (2) bekezdése szerinti tényállás megvalósításával, azaz a fogyasztói magatartás torzítására alkalmas és a szakmai gondosság követelményét is megsértő gyakorlatára tekintettel.

290. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont egyes vizsgált magatartásai és azok összessége is a kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztói kör kihasználására irányult, azaz az eljárás alá vont üzleti modellje egészében tisztességtelennek tekinthető.

291. A jogsértés Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján történő megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének g) pontja alapján megtiltja a fenti magatartás további folytatását az eljárás alá vont számára a fogyasztók védelme érdekében.

292. Az eljáró versenytanács a magatartás jellegére és súlyára is tekintettel bírságot szab ki az eljárás alá vonttal szemben a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének k) pontja és a 78. §-ának (1) bekezdése alapján. Az eljáró versenytanács a bírság összegét a Tpvt. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a Gazdasági Versenyhivatal Elnökének és a Versenytanács Elnökének 2/2015. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsai gyakorlatot rögzítő közleményben foglaltaknak megfelelően határozta meg.

293. A jelen eljárásban vizsgált magatartás kommunikációs költségei nem relevánsak, mivel nem hozhatók közvetlen összefüggésbe jogsértő magatartással. Ezért a bírság kiinduló összegének megállapításakor az eljáró versenytanács, releváns árbevételnek az üdülési jogok másodlagos értékesítésével kapcsolatos megbízásokból származó árbevételt vette alapul. A vizsgált időszakban keletkezett összes ilyen jellegű ismert árbevétel (amely a határozat 15-18. pontjaiban közölt adatok alapján legalább 149.507.200 Ft volt) 5%-át tekinti az eljáró versenytanács kiinduló bírságösszegnek.

294. Az eljáró versenytanács a bírság alapösszegének meghatározása során kiemelt súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy

- a jogsértő kommunikációt az eljárás alá vont huzamosabb időn keresztül, 2014. január 9. óta folytatja, így az nagyszámú fogyasztót ért el,
- a teljes kereskedelmi gyakorlat a jogsértő kommunikációkra épült, az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata, annak minden lényeges részlete több szempontból is jogsértőnek minősül,
- a szolgáltatás (a továbbértékesítés kockázati elemeire is tekintettel) bizalmi jellegű,
- a megcélzott fogyasztói sérülékenynek tekinthető; jelentős része idősebb, akik minél hamarabb és nagyobb áldozatot is vállalva szeretnék meglévő üdülési jogukat eladni, így kifejezetten nyitottak és érzékenyek az ilyen jellegű üzenetekre,
- az eljárás alá vont magatartása nagy fokban felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, ugyanis azon kívül, hogy ismert lehetett előtte a joggyakorlat és a fenti körülmények is, az eljárás alá vont ismerhette a fogyasztói visszajelzéseket és azt is, hogy a továbbértékesítésnek gyakorlatilag nincs piaca, így tisztában volt az üdülési jogot eladni szándékozók kiszolgáltatott helyzetével,
- a jogsértés révén jelentős mértékű előnyt ért el az eljárás alá vont (azaz nagy számú fogyasztó, közvetlen kárt szenvedett el), bevétele jórészt a jogsértő kereskedelmi gyakorlatból származott.

295. Az eljáró versenytanács a vizsgált kereskedelmi gyakorlatokkal összefüggésben enyhítő körülményt nem azonosított.

296. Az eljárás alá vont Royal Marketing Európa Kft. kis- és középvállalkozásnak minősül, vele szemben korábban versenyfelügyeleti eljárás nem volt folyamatban, azonban a jogsértés súlyára figyelemmel és az érintett sérülékeny fogyasztói körre tekintettel az eljáró versenytanács a Tpvt. 78. § (9) bekezdése b) pontja alapján nem látott lehetőséget a bírságtól való eltekintésre.

297. Az eljáró versenytanács a súlyosító körülményekre, azok jelentős súlyára és számára tekintettel a bírság alapösszegét a releváns árbevétel 10%-ára emelte meg.

298. Az eljáró versenytanács mérlegelte, hogy a kiszabásra kerülő bírságösszeg kellő elrettentő erőt képvisel-e - tekintettel az ügy összes körülményeire, valamint a speciális és generális prevenció céljára. Tekintettel arra, hogy a Gazdasági Versenyhivatal az üdülőhasználati jogok értékesítésének megítélésével kapcsolatban szilárd joggyakorlattal rendelkezik, e tekintetben számos döntést hozott, azonban az eljárás alá vont ezen joggyakorlatot figyelmen kívül hagyta kereskedelmi gyakorlatának kialakítása során, ezért az eljáró versenytanács úgy ítéli meg, hogy a speciális prevenciót jelentősebb mértékű bírság kiszabása szolgálja.
299. Végezetül az eljáró versenytanács a fentieknek megfelelően kalkulált bírságösszeget meg vizsgálta abból a szempontból is, hogy az nem haladja-e meg a törvényi maximumot. Az eljáró versenytanács a Tptv. 78. §-a szerinti bírságmaximum tekintetében az eljárás alá vont 2015. évi nettó árbevételének 10%-át vette figyelembe.
300. A jelen esetben a törvényi maximum határozta meg a bírság összegét.

IX.

Egyéb kérdések

Felmerült eljárási költség

301. A Ket. 153. §-ának 7. pontja alapján a tanú költségtérítése az eljárási költségek része: a Ket. 154. §-ának (1) bekezdése szerint ún. egyéb eljárási költség. A Ket. 155. §-ának (2) bekezdése szerint hivatalból indult eljárásban az egyéb eljárási költséget a hatóság előlegezi.
302. A Tptv. 62/B. §-ának (2) bekezdése szerint a hivatalból indított eljárásban felmerült egyéb eljárási költséget [a Ket. 154. §-ának (1) bekezdése értelmében a Ket. 153. §-ának 3-15. pontjában felsorolt költségeket] a törvénybe ütköző magatartás megállapítása esetén az ügyfél viseli.
303. A vizsgáló eljárási költségként, a tanúk igazolt költségei alapján, a következő tételeket állapította meg:

Költséget meghatározó végzés száma	Összeg (Ft)
Vj/85-70/2015	4993 Ft
Vj/85-78/2015	1745 Ft
Vj/85-77/2015	1745 Ft
Vj/85-73/2015	855 Ft
Vj/85-75/2015	4437 Ft
Vj/85-71/2015	1300 Ft
Vj/85-81/2015	6455 Ft
Vj/85-72/2015	9239 Ft
Vj/85-70/2015	1265 Ft
Összesen:	32034 Ft

304. Az eljárás alá vont a fenti végzéseket átvette, azok ellen nem élt jogorvoslattal.
305. Minderre tekintettel az eljáró versenytanács a megállapított eljárási költség megfizetésére kötelezte az eljárás alá vont vállalkozást.

Védett tanú

306. A vizsgálat során kérelemre a Ket. 39/A. §-ának (1) bekezdése alapján tanú természetes személyazonosító adatainak és lakcímének zártan kezelése elrendelésére került sor a Vj/85-43/2015.

és Vj/85-50/2015. számú végzéssel. A tanúk meghallgatásának jegyzőkönyvét a Vj/85-38/2015. és Vj/85-51/2015. számú iratok, ezek Ket. 39/A. §-ának (5) bekezdése alapján készített kivonatát a Vj/85-110/2015. és Vj/85-115/2015. számú iratok tartalmazzák.

Hatáskör

307. Az Fttv. 10. § (3) bekezdése szerint a Gazdasági Versenyhivatal kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.
308. Az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja szerint a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége irányadó, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére.
309. Az eljárás alá vont szóbeli telefonos megkereséseit országos szinten végezte, a szóbeli tárgyalásra az ország minden pontjáról érkeztek természetes személyek, melyet a tanúként beidéztettek lakhelye is igazol. Tekintettel arra, hogy a Royal Marketing Európa által alkalmazott kereskedelmi gyakorlat, kereskedelmi kommunikáció széles körben valósult meg, a kereskedelmi gyakorlat széles körben való megjelenése, illetve kiterjedtsége miatt megállapítható a Gazdasági Versenyhivatal hatásköre valamennyi kereskedelmi kommunikációs eszköz vonatkozásában az Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pontja alapján.
310. A Gazdasági Versenyhivatal illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.

Jogorvoslat, illetve az eljárási költség és a versenyfelügyeleti bírság megfizetése

311. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.
312. A versenyfelügyeleti bírságot az eljárás alá vont a határozat kézbesítésétől számított harminc napon belül köteles megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételi számlájára. Az eljárási költséget az eljárás alá vont szintén a határozat kézbesítésétől számított harminc napon belül köteles megfizetni a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01468223-00000000 számú eljárási költségbevételi számlájára. Befizetéskor a közlemény rovatban feltüntetendő: az eljárás alá vont neve, a versenyfelügyeleti eljárás száma, a befizetés jogcíme (bírság vagy eljárási költség).
313. Ha a kötelezett a bírság vagy az eljárási költség fizetési 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.
314. 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.
315. 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.
316. 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.

317. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. Az eljáró versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tptv. 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.

Budapest, 2016. szeptember 16.

Dudra Attila s.k.
előadó versenytanácsstag

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
versenytanácsstag

Dr. Bara Zoltán s.k.
versenytanácsstag

1. sz. melléklet – a tanúvallomásokról

A tanúvallomások során elhangzott vizsgálói kérdések:

1. Rendelkezett-e már üdülési joggal a tanú, mikor kapcsolatba került a Royal Marketing Európa Kft.-vel?
2. A Royal Marketing Európa Kft. kereste meg a tanút?
3. Telefonon vette fel a vállalkozás a tanúval a kapcsolatot?
4. Közvetlenül a tanúval beszélt a vállalkozás telefonon?
5. Említettek-e a telefonban üdülési jogokra vonatkozóan értékesítési tevékenységet?
6. Mikor került sor a személyes találkozóra?
7. Ki volt az értékesítő munkatárs?
8. Kapott-e értékesítésre vonatkozó ajánlatot?
9. Említették-e, hogy az értékesítés külföldön (külföldi vevő számára) fog történni?
10. Említették-e, hogy a tanú tulajdonában lévő üdülési jogra van konkrét vevő?
11. Ígérték-e egyéb határidőt az üdülési jog értékesítésére?
12. A Royal Marketing Európa Kft. határozta meg az eladásra szánt üdülési jog megbízási szerződésbe kerülő eladási árát, piaci értékét?
13. 190.000 Ft volt a megbízási díja?
14. Ténylegesen mekkora összeget fizetett be a vállalkozás számára?
15. Ígérték-e, hogy a megbízási díjat sikertelen értékesítés esetén visszafizetik?
16. Kapott-e írásbeli tájékoztatást a 14 napos elállási jogáról?
17. Eladta-e a Royal Marketing Európa Kft. a tanú üdülési jogát az eredeti szerződéses időtartam alatt?
18. Visszafizették-e ténylegesen a befizetett megbízási díjat sikertelen értékesítésre tekintettel?
19. Felajánlották-e a tanúnak a szerződés lejártát követően, hogy meghosszabbíthatja a cég felé a megbízást?
20. Élt-e a szerződés meghosszabbításával?
21. A szerződés hosszabbítását Joó Mónikával intézte-e?
22. A szerződés hosszabbításakor bíztatták-e arra vonatkozóan, hogy az értékesítés a meghosszabbított szerződéses időtartam alatt lehetséges lesz?
23. Kapott-e bármilyen további ajánlatot?

Az igen választ a „✓”, a nem választ az „✗” jelek jelentik, a szürkén hagyott területek esetében az adott kérdés vonatkozásában a jegyzőkönyv nem tartalmaz információt.



Jegyzőkönyv sorszáma	A szerződés megkötésének dátuma	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14. (Ft)	15.	16.	17.	18.	Szerződés meg- hosszabbításának dátuma	19.	20.	21.	22.	23.	Eljárá s alá vonti észre vétel?
VJ/85-31/2015. ¹²²	2014. 10.14.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.10.14.		✓			✓			85.000	✓	✗	✗	✓		✗	✗				✗
VJ/85-38/2015. ¹²³	2014. nyár	✓	✓	✓	✓	✓	2014.06.16.	N. Cs.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	95.000	✓	✓	✗	✗ 124							✗
VJ/85-45/2015.	2014.11.21.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.11.21.	B. J.	✓	✓	✓	✓		✓	95.000	✓	✗ 125	✗	✗	2015.05.11.	✓	✓	✓			✗
VJ/85-46/2015.	2014.09.15.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.09.15.	N. Cs.	✓	✗ 126	✗ ¹²⁷	✓	✓	✗	95.000		x 128	✗	n.a.		✓	✓	✓	✓		✗
VJ/85-47/2015. ¹²⁹	2014.	✓	✓	✓	¹³⁰	✓	2014.		✓	✗	✗	✓	✓	✓	190.000	✓	✗	✗	✗	2014.10.15.	✓	✓				✗
VJ/85-48/2015.	2014.05.19.	✓	✓	✓	✗	✓	2014.05.19.	N. Cs.	✓	✗	✗	✓	✓	✗ 131	190.000	✓	✗	✗	✗	2014.10.15.	✓	✓	✗ 132	✓		✓
VJ/85-49/2015.	2014.07.01.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.07.01.	V. P. T. E. N. Cs.	✓	✓	✗	✓	✗	✓ 133	95.000	✓	✗	✗	✗ 134							✗
VJ/85-51/2015. ¹³⁵	2014 tavasza	✓	✓	✓	✓	✓	2014.05.28.	J. M.	✓	✓	✓	✓	✓	✗ 136	95.000	✓	✓ 137	✗	✗		✓	✗	✓			✗
VJ/85-52/2015. ¹³⁸	2014.06.24.	✓	✓	✓			2014.		✓	✗	✗				95.000											✗
VJ/85-53/2015. ¹³⁹	2014.06.24.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.06.24.	B. J. ¹⁴⁰	✓	✓		✗ ¹⁴¹	✓	✓	95.000	✗	✗	✗		✓	✓	✗ 142				✓
VJ/85-54/2015.	2014.09.03.	✓	✓	✓	✗	✓	2014.09.03.	N. Cs.	✓	✓	✓	✓	✓		95.000	✓	✗ 143	✗	✗		✓	✓	✓	✓		✓

¹²² Írásbeli tanúvallomás.

¹²³ Írásbeli tanúvallomás.

Zártan kezelt adatot tartalmazó iratváltozat.

¹²⁴ A tanú előadása szerint a visszafizetéssel az a gond, hogy az 5 hónapos időtartam lejártát követően a szerződés automatikusan hosszabbodik.

¹²⁵ Szóbeli tájékoztatást kapott.

¹²⁶ A megbeszélésen csak utaltak arra, hogy Hajdúszoboszlón sok az ukrán turista.

¹²⁷ arra hivatkoztak, hogy nagy kereslet van a hajdúszoboszlói üdülési jogokra

¹²⁸ úgy emlékszik, hogy tájékoztatták, de formanyomtatványt nem kapott, nem írt alá.

¹²⁹ A VJ/85-47/2015. és a VJ/85-48/2015. számú jegyzőkönyvben rögzítettek szerint meghallgatott két tanú házaspár.

¹³⁰ Tekintettel arra, hogy a házastársa határozottan emlékezett, hogy nem vele beszéltek telefonon, így valószínűsíthető, hogy a tanú egyeztetett időpontot a céggel és hallgatta meg telefonos ajánlatukat.

¹³¹ Összesen 380.000 Ft volt a megbízási díj, melyből a tanú 190.000 Ft-ot adott át foglalkóként. A 380.000 Ft-os megbízási díj másik felét, tehát 190.000 Ft-ot az értékesítéskor vonták volna le a tanú előadása szerint az eladási árból.

¹³² A tanú emlékezete szerint a második megbeszélés alkalmával V. Z. vel egyeztetett.

¹³³ A jegyzőkönyvhöz csatolt szerződés alapján.

¹³⁴ Valószínű, hogy nem, a tanú előadta, hogy azért bízott az értékesítésben, mert különben a cégnek vissza kellett volna részére fizetni a 95.000 Ft-ot, egy későbbi kérdésre azonban azt válaszolta, hogy mióta letelt a szerződés meghosszabbítása nem sikerült utolérnie a céget.

¹³⁵ Zártan kezelt adatot tartalmazó iratváltozat.

¹³⁶ A megbízási díja 195.000 Ft volt a jegyzőkönyvhöz mellékelte szerződés alapján.

¹³⁷ Arra nem emlékezett a tanú, hogy formanyomtatványt kapott volna.

¹³⁸ A VJ/85-52/2015. és a VJ/85-53/2015. számú jegyzőkönyvben rögzítettek szerint meghallgatott két tanú házaspár.

¹³⁹ A tanú idézésére nem került sor, férjével érkezett. A tanú meghallgatását a vizsgáló szükségesnek ítélte, ezért a meghallgatáson elhangzottakat jegyzőkönyvben rögzítette. A tanú meghallgatásához az eljárás alá vont Royal Marketing Európa Kft. hozzájárult.

¹⁴⁰ Az eljárás alá vont kérdései alapján került beazonosításra.

¹⁴¹ Az eladással kapcsolatban azt ígérték, hogy az hamarosan meg fog történni.

¹⁴² Egy hölgyel beszélt telefonon, megnevezni nem tudta.

¹⁴³ Az eljárás alá vont által a tanúnak feltett kérdések alapján következtetni lehet arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás formanyomtatványt általában nem adott, szóban tájékoztatott a 14 napos elállási jogról.

Jegyzőkönyv sorszáma	A szerződés megkötésének dátuma	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14. (Ft)	15.	16.	17.	18.	Szerződés meg- hosszabbításának dátuma	19.	20.	21.	22.	23.	Eljárá s alá vonti észre vétel?
VJ/85-55/2015.	2014.07. ¹⁴⁴	✓					2014.07.	J. M.	✓	✓	✗	✓		✓	95.000	✓	✗	✗	✗		✓	✓	✓	✓	✓	✗
VJ/85-56/2015.	2014.05.20.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.05.20.	N. Cs.	✓	✓	✓	✓		✓	95.000	✓	✗	✗	✗							✗
VJ/85-57/2015.		✓	✓	✓	✓	✓	2014.07.30.	J. M.	✓	✗	✓	✓	✓ ¹⁴⁵		95.000	✓ ¹⁴⁶	✗	✗	✗	2015.01.27.	✓	✓	✓	✓	✓	✗
VJ/85-59/2015. ¹⁴⁷	2014.02.19.	✓	✓	✓	✓	✓	2014 eleje	N. Cs.	✓	✓	✓	✗ ¹⁴⁸		✓	50.000 ¹⁴⁹	✓	✗	✗	✗		✓	✗				✗
VJ/85-60/2015.	2014.02.19.	✓	✓	✓	✗ ¹⁵⁰	✓	2014 eleje	N. Cs.	✓	✗ ¹⁵¹	✓	✗	✓		50.000	✗ ¹⁵²	✗				✗					✗
VJ/85-61/2015.	2014.08.25.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.08.25.	B. J.	✓	✓	✓	✓	✓	✗ ¹⁵³	95.000	✓	✗	✗	✗	2015.01.19.	✓	✓		✓	✗	✗
VJ/85-62/2015.		✓	✓	✓	✓	✓	2014.09.23.	T. B. B. J. J. M.	✓	✗	✗	✓ ¹⁵⁴	✓		95.000	✓	✗	✗	✗ ¹⁵⁵		✓	✓	✓ ¹⁵⁶	✗	✗	✗
VJ/85-63/2015.	2014.02.25.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.02.25.	J. M.	✓	✗	✓	✓		✓	90.000		✗	✗	✗		✓	✓	✓	✓	✓	✗
VJ/85-64/2015.	2014.05.21.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.03.21.		✓	✓	✓	✓			10.000		✗ ¹⁵⁷	✗	✓ ¹⁵⁸						✓	✓
VJ/85-66/2015. ¹⁵⁹	2014.08.28.	✓	✓	✓	✓	✓	2014.08.28.	N. Cs.	✓	✗	✗	✓	✓	✓	95.000	✓ ¹⁶⁰	X ¹⁶¹	✗	✗	2015.01.19	✓	✓	✓	✗	✓	✗

¹⁴⁴ Bankszámlaadatok alapján, VJ/85-7/2015. számú beadvány.

¹⁴⁵ A tanú kiemelte, hogy a szerződésben szereplő összeg feléért is eladná az üdülési jogát: a szerződésbe 1.920.000 Ft került be, a megbízási összeget az árból vezette le az üzletkötő (VJ/85-57/2015. számú jkv. 4. oldal)

¹⁴⁶ Erre konkrét kérdés nem volt a meghallgatás során, azonban feltehető, hogy volt ilyen ígéret, figyelemmel arra, hogy a tanú megkísérelte a befizetett pénz visszaigénylését, azonban azt megtagadták arra hivatkozással, hogy a foglaló nem jár vissza.

¹⁴⁷ A VJ/85-59/2015. és a VJ/85-60/2015. számú jegyzőkönyvben rögzítettek szerint meghallgatott két tanú házaspár.

¹⁴⁸ A 6 hónapot emelte ki a tanú, illetve a konkrét vevő meglétét.

¹⁴⁹ Két részletben fizették a foglalót, először 5.000 Ft-ot, majd N. Cs. meggyőzte őket további 45.000 Ft megfizetéséről. Azért voltak bizonytalanok, és nem akartak fizetni, mert nem értették, hogy ha megvan a vevő, és az eladási árból fizetik ki a megbízási díjat, akkor nekik miért kellene további összegeket fizetni.

¹⁵⁰ Nem emlékezett rá, hogy vele vagy a nejével beszéltek telefonon.

¹⁵¹ Nem emlékezett pontosan a tanú, mintha oroszokat említettek volna a megbeszélésen.

¹⁵² Nem emlékezett.

¹⁵³ Két üdülési jogra összesen 380.000 Ft volt a megbízási díj.

¹⁵⁴ 6 hónapos időtartamot ígértek az eladásra.

¹⁵⁵ Arra hivatkoztak, hogy a tanúnak a szerződéses időtartam lejárta előtt kellett volna jelentkeznie a pénz visszafizetése tárgyában.

¹⁵⁶ Valószínűsíthető, mivel a tanú az üzletkötőknél említette J. M. nevét is.

¹⁵⁷ A tanú által bemutatott és a jegyzőkönyvhöz csatolt iratok alapján valószínűsíthető, hogy nem kapott tájékoztatást.

¹⁵⁸ A tanú előadása szerint mikor ismét meghívták egy egyeztetésre, akkor jelezte nekik, hogy az ajánlatot már hallotta, és szerződött is velük, ekkor az üzletkötő kiment, visszajött, és a befizetett 10.000 Ft-ot visszaadta a tanúnak. (VJ/85-64/2015. sz. jkv. 4. oldal teteje)

¹⁵⁹ A tanú egyszer felmondta a szerződést 2015-ben, majd arról tájékoztatták, hogy nem jár neki vissza a pénz. Ezt követően döntött úgy, hogy ha már a pénzt nem kaphatja vissza, legalább foglalkozzanak az üdülési joga értékesítésével, ezért döntött a szerződés meghosszabbítása mellett.

¹⁶⁰ A tanú azért gondolta ezt, mert a szerződésben a visszafizetés szerepelt. (VJ/85-66/2015. sz. jkv. 4. oldal alja, 4. kérdésre adott válasz)

¹⁶¹ Szóbeli tájékoztatást kapott.



2. sz. melléklet – a GVH-s panaszok

A versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően az eljárás alá vont magatartásával kapcsolatban több fogyasztói panasz is érkezett.

1. Rendelkezett-e már üdülési joggal a fogyasztó, mikor kapcsolatba került a Royal Marketing Európa Kft.-vel?
2. A Royal Marketing Európa Kft. kereste meg a fogyasztót?
3. Telefonon vette fel a vállalkozás a fogyasztóval a kapcsolatot?
4. Közvetlenül a panaszt tevő fogyasztóval beszélt a vállalkozás telefonon?
5. Említettek-e a telefonban üdülési jogokra vonatkozóan értékesítési tevékenységet?
6. Mikor került sor a személyes találkozóra?
7. Ki volt az értékesítő munkatárs?
8. Kapott-e értékesítésre vonatkozó ajánlatot?
9. Említették-e, hogy az értékesítés külföldön (külföldi vevő számára) fog történni?
10. Említették-e, hogy a tanú tulajdonában lévő üdülési jogra van konkrét vevő?
11. Ígérték-e egyéb határidőt az üdülési jog értékesítésére?
12. A Royal Marketing Európa Kft. határozta meg az eladásra szánt üdülési jog szerződésbe kerülő eladási árát, piaci értékét?
13. 190.000 Ft volt a megbízás díja?
14. Ténylegesen mekkora összeget fizetett be a vállalkozás számára?
15. Ígérték-e, hogy a megbízási díjat sikertelen értékesítés esetén visszafizetik?
16. Kapott-e írásbeli tájékoztatást a 14 napos elállási jogáról?
17. Eladta-e a Royal Marketing Európa Kft. a tanú üdülési jogát az eredeti szerződéses időtartam alatt?
18. Visszafizették-e ténylegesen a befizetett megbízási díjat sikertelen értékesítésre tekintettel?
19. Felajánlották-e a panaszt tevőnek a szerződés lejártát követően, hogy meghosszabbíthatja a cég felé a megbízást?
20. Élt-e a szerződés meghosszabbításával?
21. A szerződés hosszabbítását Joó Mónikával intézte-e?
22. A szerződés hosszabbításakor (illetve mikor ezt felajánlották) bíztatták-e arra vonatkozóan, hogy az értékesítés a meghosszabbított szerződéses időtartam alatt lehetséges lesz?
23. Kapott-e bármilyen további ajánlatot?

A panaszokkal (illetve az egy érintett bejelentéssel) összefüggő eljárással kapcsolatban szükséges kiemelni, hogy az érintett fogyasztók által előadottak nem követik a meghallgatott tanúknak feltett kérdések sorrendjét, azok egyes pontokon csak részleges információkat tartalmaznak. A vállalkozás magatartásával kapcsolatban a versenyfelügyeleti eljárás megindítását megelőzően és azt követően összesen 26 esetben érkezett fogyasztói jelzés. Valamennyi jelzés ismertetésére nem kerül sor, pusztán azokéra, melyek érdemi információt tartalmaznak az ügyben vizsgált magatartás vonatkozásában.



Panasszal (és bejelentéssel) összefüggő eljárás száma	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14. (Ft)	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.
P/410/2015. ¹⁶²	✓	✓	✓ ¹⁶³	✓	✓	2014.04.14.	V. P., J.M.	✓	✗	✓	✓	n.a.	✗	80.000	✗	n.a.	✗	✗	✓	✗	n.a.		
B/576/2015. ¹⁶⁴	✓	✓	✓	n.a.	✓	2014.09.09.	J. M.	✓	n.a.		✓	n.a.	n.a.	50.000	✓	n.a.	✗	✗	n.a.				
P/782/2015. ¹⁶⁵	✓	✓	✓	✓	✓	2014.09.29.	N. Cs.	✓	✓	✓	✗ ¹⁶⁶	n.a.	✓	95.000	✓	n.a.	✗	✗	✓	✗	✓	✓	n.a.
P/851/2015. ¹⁶⁷	✓	n.a.				2014.02.10.	J. M.	✓	n.a				✗	95.000	n.a.	✗ ¹⁶⁸	✗	✗	n.a.				
P/943/2015. ¹⁶⁹	✓	n.a.				2015.07.15.	J. M.	✓	✓	✓	✗ ¹⁷⁰	n.a.		70.000 ¹⁷¹	✓	n.a.							
P/1233/2015. ¹⁷²	nem értelmezhető																	✗	nem értelmezhető				
P/1283/2015. ¹⁷³	✓	✓	✓	✓	✓	2015.10.19. ¹⁷⁴	J. M.	✓	✓	✓	✗	✓	✗	0 ¹⁷⁵	nem értelmezhető								
P/1303/2015. ¹⁷⁶	✓	✓	✓	✓	✓ ¹⁷⁷	2015.10.09.	H. É., J. M., egy férfi	✓	✗	✗	✓ ¹⁷⁸	✓	✗	90.000	✗	nem értelmezhető ¹⁷⁹							
P/1363/2015. ¹⁸⁰	✓	n.a.				2015. év eleje	J. M.	n.a.								n.a.	✗	✗	nem értelmezhető ¹⁸¹				
P/1395/2015. ¹⁸²	✓	n.a.	✓	n.a. ¹⁸³			B. J.	✓	✓	✓	✗ ¹⁸⁴	n.a.		95.000 ¹⁸⁵	✓	✗ ¹⁸⁶	n.a.						
P/1397/2015. ¹⁸⁷	✓	n.a.				2015.11.04.	N. Cs.	✓	✗	✗	✗ ¹⁸⁸	✓	✗	120.000	✓	n.a.							
P/1407/2015. ¹⁸⁹	✓	n.a.				2015.11.23.	J. M.	✓	✓	✓	✗ ¹⁹⁰	✓	✗	130.000 ¹⁹¹	✓ ¹⁹²	n.a.							
P/1437/2015. ¹⁹³	✓	n.a.					J. M.	✓	n.a.					85.000	n.a. ¹⁹⁴								

¹⁶² VJ/85-83/2015. számú irat 1. számú melléklete

¹⁶³ A csatolt békéltető testületi jegyzőkönyv alapján

¹⁶⁴ VJ/85-83/2015. számú irat 2. számú melléklete

¹⁶⁵ VJ/85-83/2015. számú irat 3. számú melléklete

¹⁶⁶ Csak a szerződésben szereplő 5 hónapot említették a fogyasztó előadása alapján.

¹⁶⁷ VJ/85-83/2015. számú irat 4. számú melléklete

¹⁶⁸ Az eljárás alá vont és a fogyasztó közötti levélváltás alapján.

¹⁶⁹ VJ/85-83/2015. számú irat 5. számú melléklete

¹⁷⁰ A szerződésben szereplő 5 hónapra vállalták az értékesítést német befektetőknek.

¹⁷¹ A fogyasztó a pénzt lezárt borítékban adta át.

¹⁷² VJ/85-104/2015. számú irat 1. számú melléklete

¹⁷³ VJ/85-104/2015. számú irat 2. számú melléklete

A fogyasztó végül nem kötött velük szerződést, csak az első személyes megbeszélésig jutott el.

¹⁷⁴ A panaszos ekkor kapta SMS-ben a pontos helyszínt.

¹⁷⁵ A pénzt duplázás borítékban kellett volna elhelyezni.

¹⁷⁶ VJ/85-104/2015. számú irat 3. számú melléklete

¹⁷⁷ Licitálást említettek a telefonban.

¹⁷⁸ Szóban is megközelítőleg 5 hónapot ígértek.

¹⁷⁹ A panaszos kérte, hogy ne foglaló kerüljön a szerződésbe, de ezt megtagadták tőle. Ezt követően már nem vitázott, hanem elállási jogával kívánt élni. Az elállási joga gyakorlása ellenére a befizetett összeget nem fizették vissza számára.

¹⁸⁰ VJ/85-104/2015. számú irat 4. számú melléklete

¹⁸¹ A panaszos szerződése lejárt 2015. október 13-án, azóta a cégtől egy alkalommal kereste J. M., hogy a fogyasztó a Lorántffy u. 15/B szám alá menjen egy egyeztetésre.

¹⁸² VJ/85-104/2015. számú irat 5. számú melléklete

¹⁸³ A panaszban dátum nem szerepel, a panasz alapján a panaszos csatlakozni kívánt az eljáráshoz.

¹⁸⁴ Csak a szerződésben is szereplő 5 hónapot ígérték szóban is.

¹⁸⁵ Megbízási díjat nem említettek a panaszosnak, pusztán azt mondták, hogy amennyiben az eladás megtörténik, a foglaló őket illeti.

¹⁸⁶ A panaszos előadása szerint a leírtakon túl egyéb érdemleges tájékoztatást nem kapott.

¹⁸⁷ VJ/85-104/2015. számú irat 6. számú melléklete

¹⁸⁸ Szerződés szerinti 5 hónap.

¹⁸⁹ VJ/85-104/2015. számú irat 7. számú melléklete

¹⁹⁰ „A lebonyolítást max 5 hónapra vállalják...”

¹⁹¹ A tanú csatolt egy dokumentumot, mely egy kézzel írt kalkuláció.

¹⁹² A panaszos többször rákérdezett erre, minden alkalommal azt a választ kapta, hogy a pénzt garantáltan visszakapja.

Panasszal (és bejelentéssel) összefüggő eljárás száma	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14. (Ft)	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.
P/3/2016. ¹⁹⁵	✓	n.a				2015.03.27.	n.a.	✓	✓	✓	✓	n.a.		95.000	✓	n.a.	✗	✗	nem értelmezhető, panaszos általi felmondás				
P/29/2016. ¹⁹⁶	✓	✓	✓	n.a.	✓	2014.07.01.	J. M.	✓	✓	✓	✗	n.a.	✓	85.000	✓	n.a.	✗	✗	✓	✓	✗ ¹⁹⁷	✗	n.a.
P/58/2016. ¹⁹⁸	✓	n.a.				2015.06.09.	N. Cs., J. M.	✓ ¹⁹⁹	✗	✗	✗	n.a.	✓	50.000	✓	n.a.	✗	✗	✓	✗	✓	n.a.	✓
P/166/2016. ²⁰⁰	✓	n.a.				2014.12.	B. J.	✓	✓	✓	✓ ²⁰¹	✓	✓	95.000	n.a.		✗	✗	✓	✗	✓	✗	n.a.
P/175/2016. ²⁰²	✓	✓	✓	n.a.	✓	2014.12.	n.a.	✓	✗	✗	✓ ²⁰³	n.a.		95.000	✓ ²⁰⁴	n.a.	✗	✗	✓	✓	✓	✗	n.a.
P/208/2016. ²⁰⁵	✓	✓	✓	✓	✓	2016.01.	B. J.	✓	✓	✓	✗	n.a.	✗	120.000	n.a.								
P/229/2016. ²⁰⁶	✓	n.a.				2015.	N. Cs.	✓	n.a.		✓ ²⁰⁷	n.a.	✓	95.000	✓	n.a.	✗	✗	n.a.				
P/243/2016. ²⁰⁸	✓	✓	✓	✓	✓	2015.	J. M.	✓	✓	✓	✓ ²⁰⁹	n.a.	n.a.	90.000	✓	n.a.	✗	✗	✗	✗	✓	n.a.	✓

¹⁹³ VJ/85-104/2015. számú irat 8. számú melléklete

¹⁹⁴ A panaszos előadása szerint a pénz átadását követően nem voltak elérhetőek telefonon, tájékoztatást sem kapott, mintha a cég nem létezne.

¹⁹⁵ VJ/85-125/2015. számú irat 1. számú melléklete

¹⁹⁶ VJ/85-125/2015. számú irat 2. számú melléklete

¹⁹⁷ V. Z. ügyvezetővel.

¹⁹⁸ VJ/85-125/2015. számú irat 3. számú melléklete

¹⁹⁹ „A cég vállalta, hogy felkutat számomra egy vevőt, ...”

²⁰⁰ VJ/85-125/2015. számú irat 4. számú melléklete

²⁰¹ Fix vevőt ígértek a panaszos előadása szerint, azzal, hogy a szerződés már készen van, csak fordítani kell.

²⁰² VJ/85-125/2015. számú irat 5. számú melléklete

²⁰³ Rövid időn belüli értékesítést ígértek a panaszos előadása szerint.

²⁰⁴ A szerződés meghosszabbításakor kifejezetten kapott ilyen ígéretet a panaszos.

²⁰⁵ VJ/85-125/2015. számú irat 6. számú melléklete

²⁰⁶ VJ/85-125/2015. számú irat 7. számú melléklete

²⁰⁷ Az ügyintéző azzal bízta a panaszos, hogy gyorsan eladják, mert a cégnek is csak akkor van sikerdíja, ha ténylegesen eladják a jogokat.

²⁰⁸ VJ/85-125/2015. számú irat 8. számú melléklete

²⁰⁹ 2015 novemberét ígérték szerződéskötésnek.



3. sz. melléklet – az eljárás alá vont által becsatolt panaszlevelek

Készült az eljárás alá volt vállalkozás 2016. április 20-án érkezett VJ/85-139/2015. számú adatszolgáltatása alapján.

A panaszlevelek feldolgozásának szempontjai:

- panaszlevél keltének meghatározása (akár postai feladás bélyegzője alapján),
- felmondást tartalmaz-e a panaszlevél,
- szerződéskötés dátuma,
- szerződés meghosszabbításának dátuma,
- üzletkötő megnevezése,
- a fogyasztói levélből az tűnik-e ki, hogy a fogyasztó a szóbeli tájékoztatás (szerződés) alapján abban a hiszemben volt, hogy
 - o üdülési joga értékesítésére szerződik (1. számú oszlop),
 - o konkrét – akár külföldi – vevő van üdülési jogára (2. számú oszlop),
 - o a foglaló (megbízási díj) visszajár, ha az értékesítés nem vezet eredményre (3. számú oszlop),
- említi-e a panaszlevél, hogy a foglaló, mint jogintézmény a szerződéskötést (és a pénzfizetést) előmozdította-e (4. számú oszlop),
- kapott-e a panaszos konkrét vételi ajánlatot (5. számú oszlop),
- fizetette-e foglalót a panaszos a Royal Marketing Európa Kft.-nk, igenlő válasz esetén mekkora nagyságút (6-7. számú oszlopok)
- értékesítette-e a Royal Marketing Európa Kft. a panaszos üdülési jogát készpénzben a panaszlevél keltekor (8. számú oszlop),
- kapott-e barterajánlatot (levásárolható pontok) a panaszos (9. számú oszlop),
- értékesítette-e a Royal Marketing Európa Kft. a panaszos üdülési jogát levásárolható pontok segítségével a panaszlevél keltekor (10. számú oszlop),
- kapott-e arra vonatkozó biztatást, hogy a meghosszabbított időtartam alatt üdülési jogát értékesíteni fogják (11. számú oszlop),
- utal-e bármi arra, hogy a 14 napos elállási formanyomtatványt megkapta (12. számú oszlop),
- az értékesítéssel kapcsolatban kapott-e bármilyen (a vállalkozás részéről önálló) tájékoztatást, fel tudta-e venni a céggel a kapcsolatot (13. számú oszlop).

Az igen választ a „✓” jel, a nem választ az „✗” jel jelöli. Azokban az esetekben, ahol a panasz nem tartalmaz a kérdés vonatkozásában releváns információt, vagy nem értelmezhető az adott kérdés, az érintett cella szürke jelölést kapott. A panaszosok önálló leírása nem feltétlenül ad kérdést valamennyi vizsgált válasza.

Panaszlevél kelte	Felmondó levél-e?	Szerződéskötés dátuma	Szerződés hosz- szabbítás dátuma	Üzletkötők	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7. (Ft)	8.	9.	10.	11.	12.	13.
2016.03.21.	✓		2014.11.17.							✓	95.000						✗
2014.12.19.	✓	2014.05.23.	2014.11.07.		✓												
2015.10.13.	✗	2014.05.20.	2014.10.29.	J. M., egy hölgy, V. Z.	✓	✓	✓ ²¹⁰		✓ ²¹¹	✓	95.000	✗	✓	²¹²	✗		✗
2015.02.10. ²¹³	✗									✓							
2016.01.05.	✓			J. M.	✓					✓	„sok”	✗					
2015.09.13. 2015.10.07.	✗	2014.05.08.	2014.12.02.		✓	✗	✓			✓	85.000	✗					
2015.05.27.	✓	2014.05.05.	kb. 2014. 11. hó		✓		✓			✓	180.000	✗					✗
2014.11.18.	✗	2014.05.	2014.11.18.	N. Cs., V. Z.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	190.000	✓			✗		✗
2015.09.14. ²¹⁴	✓				✓												
2014.08.14.	✗	2014.04.17.		J. M.	✓				✓			✗					✗
2015.01.26.	✓			V. Z.			✓			✓	95.000						
2014.10.29.	✓	kb. 2014. 03.	2014.10.14.				✓			✓	95.000						
2015.10.14.	✓				✓		✓			✓	190.000						
2015.04.24.	✓ ²¹⁵																
2014.10.03.	✓	kb. 2014. 03.	2014.09.29.		✓		✓			✓	95.000	✗					
2015.12.11.	✓	2014.12.19.	2015.06.09.	B. J., J. M.	✓	✓	✓	✓ ²¹⁶		✓	285.000	✗					✗
2014.09.12.	✗ ²¹⁷				✓ ²¹⁸												
2015.10.05.	✓	2014.02.11.					✓			✓							
2014.11.04.	✓ ²¹⁹	2015.02.05.		N. Cs., V. Z.	✓					✓	100.000						
2014.07.22.	✗	kb. 2014. első félév		J. M.	✓		✓			✓		✗	✓	✗			✗
2014.09.03.	✓	2014.01.28.	2014.07.30.	J. M., V. Z.	✓	✓	✓	✓ ²²⁰	✓	✓	120.000	✗					✗
2014.07.26.	✗				✓							✗	✓				
2015.04.20.	✓	2014.11.26.			✓		✓	✗	✗	✓	95.000	✗					✗
2016.01.27.	✓ ²²¹	2015.07.24.	2016.01.08.	J. M.	✓		✓			✓	95.000	✗	✓				
2015.04.20.	✓	2014.08.18.	2015.01.23.		✓		✓			✓	95.000	✗			✗		✓
2015.03.09.	✓	2014.08.19.	2015.01.26		✓	✗	✓	✓		✓	95.000 ²²²	✗					
2016.01.15.	✓	2014.12.08.	2015.05.28.				✓			✓	95.000	✗ ²²³					
2015.10.14.	✓	2014.08.06.		J. M.	✓		✓	✓ ²²⁴		✓	85.000	✗					✓

²¹⁰ Nem foglalt említ, de a szerződés meghosszabbítása kapcsán előadása a következő: „Ha az újat nem írom alá elveszett a 95 ezer Ft-om és megszűnt az értékesítési megbízás!”

²¹¹ Augusztus végi értékesítést ígértek.

²¹² Nem vette igénybe a lehetőséget, mert csalódott a cégben, a pénzét szerette volna visszakapni.

²¹³ A panaszlevél a számla módosítását kéri, mivel annak adatai helytelenek.

²¹⁴ Felmondólevél. A panaszos meghallgatására sor került az eljárásban.

²¹⁵ A felmondás indoka visszavásárlás a fenntartó által.

²¹⁶ A visszafizetéssel kapcsolatban utal arra, hogy a szerződés szerint 570.000 Ft járna neki vissza, de megelégszik annak a felével, az általuk befizetett összeggel.

²¹⁷ Időpontot kér személyes találkozásra.

²¹⁸ Üdülés jog átvételét említi a panaszos.

²¹⁹ Semmisséget említ a levél, mivel álláspontja szerint a vállalkozás magatartása nem felel meg a 141/2011. (VII.21.) Kormányrendelet 25. §-ában foglaltaknak, mely szerint tilos elfogadni pénzt viszontértékesítési szerződés megkötése esetén.

²²⁰ A fogyasztó a foglalt szabályaira hivatkozva a befizetett összeg kétszeresét igényli vissza.

²²¹ A barterajánlattal kapcsolatban a panaszos utánajárt annak, hogy valóban be lehet-e a pontokat váltani a Lidl Áruházláncnál vagy gépjármű vásárlás során vagy a CIG Pannóniánál, de minden partnertől negatív választ kapott.

²²² A levél kiemeli, hogy a foglaltóra vonatkozó törvényes összeget kéri visszaadni, tehát 190.000 Ft-ot.

²²³ A panaszos azt írja, hogy a vállalt kötelezettségét a Royal Marketing Európa Kft. nem teljesítette.

Panaszlevél kelte	Felmondó levél-e?	Szerződéskötés dátuma	Szerződés hosz- szabbítás dátuma	Üzletkötők	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7. (Ft)	8.	9.	10.	11.	12.	13.
2015.03.24.	✓	2014.08.01.		B. J., J. M. ²²⁵			✓			✓	95.000						
2015.10.12.	✓	2014.07.30.	✓		✓		✓	✓ ²²⁶		✓	95.000	✗					
2015.09.15. ²²⁷	✗ ²²⁸				✓		✓			✓							
2015.04.22	✗ ²²⁹																
2015.06.07.	✓	2014.07.01.	2015.04.17. ²³⁰		✓		✓			✓	85.000	✗					
2014.12.01.	✓	2014.06.30.	✗	V. Z.	✓		✓	✓ ²³¹		✓	190.000	✗					
09.23. ²³²	✓ ²³³				✓					✓		✗					
2014.12.15.	✗ ²³⁴				✓												
2015.11.13.	✓	kb. 2015. év vége	✓	J. M.	✓		✓			✓	95.000	✗					
-	✓	2014.05.29			✓		✓			✓	90.000	✗					
2014.10.17.	✓ ²³⁵		✓													✓ ²³⁶	
2016.03.01.	✗ ²³⁷	kb. 2015.09.	✗	B. J.	✓	✓			✓			✗					✗
2015.06.22.	✓	kb. 2014. év vége	2015.03.	J. M.	✓		✓			✓	80.000	✗					✗
2015.04.11.	✗ ²³⁸		a levél keltekor	J. M., J. M.	✓					✓	88.552	✗					✗
2015.05.18.	✓				✓							✗					
2015.03.03. 2015.09.28.	✓	2014.08.28.	✓	J. M., V. Z.	✓		✓			✓	94.000	✗			✓		✗
2015.10.21.	✗ ²³⁹																
2016.02.26.	✓	2015.08.26.					✓			✓		✗ ²⁴⁰					
2016.04.15. ²⁴¹	✓	2015.08.11.		N. Cs., J. M., V. Z.	✓	✓	✓			✓	96.000	✗	✓				✗
2016.01.28.	✗ ²⁴²	2015.08.	²⁴³	J. M.	✓		✓	✗ ²⁴⁴		✓	95.000	✗		✓ ²⁴⁵			✓ ²⁴⁶
2015.12.28.	✓	kb. 2015.06.	2015.12.22.	J. M.			✓			✓	95.000	✗	✓			✗ ²⁴⁷	
2016.02.24.	✗	2015.07.		N. Cs.	✓	✓ ²⁴⁸	✓			✗		✗					✗ ²⁴⁹
06.24. ²⁵⁰	✗ ²⁵¹	2015.06.23.		B. J.	✓					✓	95.000 ²⁵²						

²²⁴ A visszafizetés igénylése tárgyában utal a foglaló jogi természetére, tehát, hogy a kétszeres összeget igényli vissza.

²²⁵ Az üzletkötő valószínűsíthetően J. M..

²²⁶ Utal a foglaló jogi természetére.

²²⁷ Ennek a panaszos levélnek biztosan volt előzménye, melyet azonban az eljárás alá vont vállalkozás nem csatolt.

²²⁸ Tájékoztatást kér, hogy a befizetett összeget pontosan mire használták fel.

²²⁹ Tájékoztatja a Royal Marketing Európa Kft.-t, hogy üdülési jogát maga eladta.

²³⁰ Bérbeadási szerződésként említi.

²³¹ A panaszos úgy értelmezte, hogy a vállalkozás kötelezettséget vállalt a szerződésben a visszafizetésre.

²³² Év megjelölése nélkül, szerződését felmondta, mivel az értékesítés eredménytelensége miatt a fenntartónak visszaadta.

²³³ Visszaadta a jogot a fenntartónak, mivel az értékesítés ennél a cégnél sem járt eredménnyel.

²³⁴ A jog értékesítésének felfüggesztését kéri, mivel tudomására jutott, hogy az üdülési jog, mely a Waterman Holiday Club kizárólagos tulajdona, az azzal kapcsolatos bármينemű ügyintézés csak a Proholiday Kft.-n keresztül történhet.

²³⁵ Röviden közli, hogy életkoruk, egészségi állapotuk miatt a szerződést felmondják. Semmilyen egyéb információ nem jelenik meg a levélben.

²³⁶ A felmondást formanyomtatványon tették meg a fogyasztók, amin szerepel, hogy a formanyomtatványt 2014. október 7-én vették át.

²³⁷ Tájékoztatást kér, mivel konkrét vevőt ígértek és letelt a szerződésben vállalt 5 hónapos határidő.

²³⁸ Panaszlevél J. M. eljárásával kapcsolatban.

²³⁹ A panaszos időpontot kér személyes találkozóra, mivel a Royal Marketing Európa Kft. egy évben eredménytelen volt az intézkedés.

²⁴⁰ „Az általa kért türelmi idő ellenére érdemi lépés az Önök részéről nem történt.”

²⁴¹ V. Z. válaszlevelében hangsúlyosan szerepel, hogy a szerződés nem sikerszerződés és mivel a fogyasztó kérte a szerződés megszüntetését ezért a foglaló (jogi természetéből fakadóan) nem jár vissza számára.

²⁴² Panaszlevélnek címzett, melyben a pénzt kéri vissza.

²⁴³ Valószínűsíthető, hogy a hosszabbítást felajánlották számukra, mivel J. M.-val egyeztettek.

²⁴⁴ A szerződéskötést az mozdította elő, hogy azt mondták neki a megbeszélés alkalmával, hogy ha nem teszi le a kért összeget, a szerződés nem jön létre.

²⁴⁵ Valószínűsíthető, hogy kapott illet, azonban előadása szerint a kapott ajánlatot nem fogadta el, mivel azt várták tőle, hogy percek alatt döntsön egy számára elég nagy összeggel kapcsolatban, miközben megbízható tájékoztatást nem kapott.

²⁴⁶ Szóbeli megbeszélésen tájékoztatták, hogy a vállalat nem tudták teljesíteni, azonban telefonon nem érte utol J. M-t a megbeszélést követően.

²⁴⁷ Nem említi a panaszos, hogy kapott volna, és a felmondást nem is a formanyomtatványon gyakorolta, azonban a felmondás során a fogyasztó érvel a 14 napos elállási jogra, tehát azzal (valamilyen forrásból) tisztában volt.

²⁴⁸ 2016. február elején kereste egy hölgy, hogy egyeztessenek időpontot az adásvétellel kapcsolatban.

²⁴⁹ A panaszlevél alapján csak a hosszabbítással kapcsolatban keresték.

²⁵⁰ Egyszerű levél szerződés ütemezésének módosításáról.

²⁵¹ A megkötött, eladásra vonatkozó szerződéseket kívánják módosítani.

²⁵² A helyszínen 70.000 Ft-ot fizettek, amit 25.000 Ft-tal kívánnak kiegészíteni.

Panaszlevél kelte	Felmondó levél-e?	Szerződéskötés dátuma	Szerződésosz- szabbitás dátuma	Üzletkötők	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7. (Ft)	8.	9.	10.	11.	12.	13.
2015.10.20. ²⁵³	✖ ²⁵⁴	2015.08.11.	✖	J. M.			✓			✓	95.000						✓ ²⁵⁵
2016.03.26.	✖ ²⁵⁶												✓				✓
2016.03.02.	✓	2015.04.01.		B. J., J. M.	✓		✓			✓	95.000	✖					✓ ²⁵⁷
12.07. ²⁵⁸	✖																✖
2015.08.06.	✖ ²⁵⁹			N. Cs., Sz. A.	✓												✖
2016.02.12.	✖ ²⁶⁰	2015.03.06.	2015.08.13.	J. M.	✓		✓			✓	95.000	✖					✖
2015.12.02.	✓ ²⁶¹	2015.02.20.															
2015.10.09.	✓ ²⁶²																
2015.02.05.	✖ ²⁶³	2015.01.30.															
2015.12.07.	✖	kb. 2015 nyara		J. M., V. Z.	✓		✓			✓	90.000	✖ ²⁶⁴					✓
2015.05.31.	✓				✓												
2015.08.13.	✓ ²⁶⁵	2015.05.11															
2015.05.08.	✓				✓												
2015.09.10. ²⁶⁶	✖			J. M., V. Z.	✓		✓			✓		✖					✓
2016.03.30.	✓ ²⁶⁷		2015.03.31.														
2015.05.07.	✓ ²⁶⁸	2014.10.13															
2015.09.17.	✖ ²⁶⁹	2014.10.22.	2015.03.17.	J. M.	✓		✓			✓	95.000	✖			✓		✓
2015.10.26.	✓	2014.10.06.		V. Z.	✓					✓ ²⁷⁰	95.000						
2015.09.19.	✖ ²⁷¹						✓			✓							
2015.03.12.	✖ ²⁷²																
2015.09.14.	✓	2014.09.12.	✓	J. M., V. Z., J. M.	✓		✓			✓	80.000	✖					✖
2015.07.06.	✓				✓		✓			✓	190.000	✖					
2015.02.26.	✖ ²⁷³	2014.09.02.		J. M.	✓		✓			✓	115.000	✖					
2015.09.22.	✓				✓												
2015.06.05.	✖ ²⁷⁴				✓												
2015.04.20.	✓ ²⁷⁵	2014.07.17.	2014.12.22.														
2015.09.18.	✖ ²⁷⁶	2014.01.29.	2014.06.29.				✓			✓	95.000						

²⁵³ A fogyasztói levél előzménye, egy a Royal Marketing Európa Kft. által megküldött tájékoztató levél, melynek a dátuma 2015. október 20., így a fogyasztói panaszt ilyen keltezéssel rögzítette a vizsgáló azzal, hogy a fogyasztói panasz pontos kelte nem állapítható meg.

²⁵⁴ A levélben a fogyasztó nem kéri a hosszabbítást, a foglalót szeretné visszakapni.

²⁵⁵ Figyelemmel a Royal Marketing Európa Kft. 2015. október 20-i keltezésű levelére.

²⁵⁶ Kéri korábbi felmondó levelét tárgyalannak tekinteni.

²⁵⁷ Egyeztetett J. M.-val, bár a levélből nem derül ki, hogy az egyeztetést ki kezdeményezte.

²⁵⁸ Év megjelölése nélkül.

A panaszos érdeklődik a teljesítéssel kapcsolatban, mivel „8 hónapja hitegetik”. Valószínűsíthetően a panaszos a Gazdasági Versenyhivatal irányába is jelezte, hogy a vállalkozás tevékenységével nem elégedett.

²⁵⁹ Tájékoztatást kér arról, hogy milyen ügyben kellene egyeztetnie a céggel, mert erről a call centeres munkatárs nem tájékoztatta őt, és valószínűsíti, hogy a kérdés telefonon is megoldható.

²⁶⁰ Nem a szerződés felmondásáról szól, hanem kéri a befizetett foglaló visszafizetését az eredménytelen teljesítésre tekintettel.

²⁶¹ A felmondás indoka nem derül ki a levélből.

²⁶² A felmondás indoka nem derül ki, a levél tényszerűen csak a felmondást tartalmazza.

²⁶³ A fogyasztó a szerződéstől eláll (14 napon belül).

²⁶⁴ A vizsgáló szükségesnek tartja kiemelni, hogy míg a fogyasztó szóhasználatában megjelenik az „értékesítés”, V. Z. a válaszában nem javította ki a fogyasztót a tekintetben, hogy a szerződés tárgya nem az értékesítés, hanem a kapcsolódó feladatok, és válaszlevelében az „üdülési joggal kapcsolatos munkálatokról” ejt szót.

²⁶⁵ A levél bérbeadást említ, tehát, hogy a Royal Marketing Európa Kft.-vel kötött szerződés tárgya a bérbeadás volt.

²⁶⁶ A fogyasztói levélnek van előzménye, melyet az eljárás alá vont vállalkozás nem csatolt.

²⁶⁷ Indokolás nélküli felmondás.

²⁶⁸ A felmondás indoka, hogy a fogyasztó maga eladta az üdülési jogát.

²⁶⁹ A Royal Marketing Európa Kft.-t kéri a rendes felmondás jogának gyakorlására, mivel 11 hónap alatt nem értékesítették az üdülési jogot.

²⁷⁰ A vonatkozó ágazati jogszabály alapján (előlegfizetési tilalom) kéri a befizetett megbízási díj visszafizetését.

²⁷¹ Bejelentés, hogy maga értékesítette a jogot, és erre tekintettel kéri vissza a befizetett összeget (hivatkozva a megbízási szerződés IV. pontjában foglaltakra).

²⁷² Nem panaszlevél, hanem az ügyfél férjét az üdülési jog bérbeadásával kapcsolatban meghatalmazza.

²⁷³ A szerződés nem teljesítésére figyelemmel kéri a befizetett összeg visszafizetését.

²⁷⁴ A korábbi felmondást visszavonja a cég tájékoztató levele nyomán, és hangsúlyozza, hogy a szóbeli tájékoztatásnak a levél tartalma nem felelt meg.

²⁷⁵ Üdülési jog cseréje miatt a szerződés okafogyottá vált, kiemeli, hogy a megbízás eredménytelen volt, ennél bővebb kifejtést azonban nem tartalmaz.

Panaszlevél kelte	Felmondó levél-e?	Szerződés-kötés dátuma	Szerződés-hosz- szabítás dátuma	Üzletkötők	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7. (Ft)	8.	9.	10.	11.	12.	13.
2015.02.13.	✖ ²⁷⁷																
	✖ ²⁷⁸	2014.06.23.			✓												
2015.03.01.	✖ ²⁷⁹				✓							✖ ²⁸⁰					
2015.03.09.	✓	2014.06.16.	2014.12.04.		✓												

²⁷⁶ A befizetett foglalót kéri vissza a szerződés eredménytelensége miatt. Az értékesítést nem említi a panasz, így e körben megállapítások nem tehetők.

²⁷⁷ Megszűnt az üdülési joguk, így lemondanak minden követelésükről.

²⁷⁸ Tekintsék a szerződést semmisnek, mivel üdülési jogát már eladta.

²⁷⁹ Tekintsék a szerződést semmisnek, mivel az üdülési jog díj nem fizetése miatt megszűnt.

²⁸⁰ „legnagyobb rábeszélésük, s ígéretéseik ellenére sem”

4. **sz. melléklet - az eljárás alá vont vállalkozásnál tevékenykedő három üzletkötő tanúvallomása (J. M.²⁸¹, N. Cs.²⁸² és B. J.²⁸³)**

A meghallgatáson feltett vizsgálói kérdések:

1. Mire terjed ki az üzletkötő feladata a cégnél?
2. Mit ajánl annak a fogyasztónak, aki üdülési jogát értékesíteni kívánja?
3. Hogyan zajlik a megbeszélés a fogyasztókkal?
4. Szoktak-e számolgatni a fogyasztóknak?
5. A potenciális vevő felkutatása az üzletkötő szerint mit jelent egy átlagfogyasztónak álláspontja szerint? Nem feltételez ez aktív, kereső tevékenységet?
6. Mit jelent a kiajánlás? Melyek a partnercégek?
7. Tájékoztatják-e a fogyasztókat az elállási jogukról?
8. Az előző kérdésre adott válasz tükrében, viszontértékesítési megbízási szerződést kötnek a fogyasztókkal?
9. Milyen gyakran tartanak prezentációkat?

²⁸¹ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv

²⁸² VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv

²⁸³ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv

Jegyzőkönyv száma/ Kérdés tartalma	VJ/85-94/2015.	VJ/85-95/2015.	VJ/85-97/2015.
Mire terjed ki az üzletkötő feladata a cégnél?	„Ügyfelekkel kapcsolattartás, prezentáció.” „Értékesítéshez kapcsolódó feladatok prezentációja. Az ügyfeleknek én vázolom fel azokat a lehetőségeket, hogy miként tudják üdülési jogukat értékesíteni.” ²⁸⁴	„Üzletkötő vagyok. Konkrétan ügyfelekkel tárgyalok üdülési joggal kapcsolatban. És ezekkel kötünk üzletet, szerződéseket. Bejönnek hozzánk az irodába és hármasban, kettesben átbeszéljük a dolgokat, mert ugye szeretnék eladni az üdülési jogukat.” ²⁸⁵	„Üzletkötő vagyok egészen pontosan. Üdülési jogokkal kapcsolatos üzletkötést végzek.” ²⁸⁶
Mit tud az üdülési jog eladására, értékesítésére ajánlani a fogyasztók számára?	„Marketing feladatok, hirdetés, potenciális vevők felkutatása, további partnercégek felé közvetítés.” „Az ügyfél üdülési jogának az értékesítésére vonatkozó internetes honlap, mint hirdetés. Ezeket prezentálom azoknak, akik értékesíteni kívánják üdülési jogukat.” ²⁸⁷	„Keresünk rá nekik vevőket, potenciális vevőket. Konkrétan ennyit.” „Igazából ez úgy működik, hogy bejönnek az ügyfelek, szeretnék értékesíteni az üdülési jogukat. Megbeszéljük a kialakított árat, hogy ők mit szeretnének megkapni érte. Ezeken az árakon szoktuk a jogokat kiközvetíteni a partnercégek felé. További feladatom nincs vele, csak az ügyfelekkel kell tartanom a kapcsolatot személyesen vagy telefonon.” ²⁸⁸	„Üdülési jog értékesítésével kapcsolatban vesszük fel velük a kapcsolatot. Rövid ismerkedés után felvázoljuk neki, hogy milyen lehetőségek vannak. Kizárólag az üdülési jog értékesítésével kapcsolatban.” ²⁸⁹ „A jogok értékesítése, marketingtevékenység.” ²⁹⁰
Hogyan zajlik egy megbeszélés?	„Az ügyfél fölvezolja, milyen üdülési joga van, mit kell róla tudni. Itt az adatokra, az értékére gondolok, illetve az esetleges elmaradásokra. Én elmondom neki, hogy milyen lehetőségek vannak az üdülési jogának az értékesítésére vonatkozóan. Amint megállapodunk, egy megbízási szerződés köttetik, amely tartalmazza, hogy a megbízó rajtunk keresztül, mint megbízotton keresztül értékesíttetni kívánja a felkínált üdülési jogot.” ²⁹¹	„Bejönnek, beviszem egy tárgyalóba őket. Beszélgetünk, mondhatnám úgy is, hogy ismerkedünk. Az üdülési jog adatait megnézzük. Arra nézünk egy árat nekik. Hogy nagyjából annak a konkrét jognak mi a piaci ára. Ha megfelelő az ár, akkor elmondom neki, hogy ezt az értékesítést 5 hónapra vállaljuk az ügyfeleknek. És bármilyen kérdés felmerül, menet közben tartunk a kapcsolatot. Illetve a megbízási díjat megbeszéljük az ügyfelekkel. A megbízási díj felét fogja az ügyfél befizetni és a másik felét sikeres értékesítéskor levonjuk az eladási árból. Ezeket átbeszéljük, és ha ez megfelelő az ügyfélnek, akkor szerződünk velük.” ²⁹²	„Üdülési jog értékesítésével kapcsolatban vesszük fel velük a kapcsolatot. Rövid ismerkedés után felvázoljuk neki, hogy milyen lehetőségek vannak. Kizárólag az üdülési jog értékesítésével kapcsolatban. Ebben az esetben tájékoztatom az ügyfelet arról, hogy milyen lehetősége van értékesíteni az üdülési jogot. Általában közösen kialakított vételár alapján. Az ügyfélnek van lehetősége, hogy eldöntse, hogy szerződik-e az adott feltételekkel. Ha szerződik, abban az esetben felvesszük az adatokat, a szerződés megírásra kerül. Ezt követően, ha bármilyen érdemleges információ van, akkor tájékoztatjuk arról az ügyfelet. Vagy előre egyeztetett időpontban vagy telefonon.” ²⁹³
Szoktak-e számolgatni a fogyasztóknak?	„Számolgatni nem szoktunk, egy vázlatot szoktam készíteni.” „A kialakított ár, amihez az ügyfél jóváhagyása is szükségeltetik. Szerepel rajta a szerződés időintervalluma, és amennyiben potenciális vevő van az ő üdülési jogára, akkor milyen jogi folyamatokon kell átesnie.” ²⁹⁴	„Szoktunk leírni dolgokat. Leírjuk a megbízási díjat, hogy az két részletben van. Meg annyit szoktunk még leírni, hogy ha többért adjuk el, a fölötté lévő rész lesz a jutalékunk. Ha például 1.200.000 Ft-ban egyezünk meg, de 1.300.000 Ft-ért adjuk el, akkor a 100.000 Ft a mi hasznunk lesz.”	„Nem. Lényegében az adatokat viszem fel. Természetesen a szerződésnek van egy megbízási díja. Ami ebben az esetben 190.000 Ft. De ebben az esetben is van lehetősége az ügyfélnek eldönteni, hogy szerződik-e vagy sem.”
A potenciális vevő felkutatása mit jelent egy átlagfogyasztónak álláspontja szerint?	„A hirdetést.” „De, igen, mint például a hirdetés.” ²⁹⁵	„Olyan ügyfeleket kell keresni, akiket érdekel az üdülési jog.” „Hogyan zajlik, azt nem tudom, hogy előadások vagy ilyesmi. Pontosán nem tudom, hogy keresi a cég az ügyfeleket.” ²⁹⁶	„Én minden esetben úgy fogalmazom meg, hogy az értékesítés egy lehetőség. Adott esetben egy potenciális vevő felkutatására, vagy bármilyen reklámozásra. Én ezt tudatni is minden esetben így szoktam az ügyfelekkel.”

²⁸⁴ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 2. és 3. kérdésekre adott válaszok

²⁸⁵ VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 2. kérdésre adott válasza

²⁸⁶ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv 2. kérdésre adott válasza

²⁸⁷ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 4. és 5. kérdésekre adott válaszok

²⁸⁸ VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 3. és 4. kérdésekre adott válaszok

²⁸⁹ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv 4. számú kérdésre adott válasz (részben)

²⁹⁰ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv 5. kérdésre adott válasz

²⁹¹ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 7. kérdésre adott válasz

²⁹² VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 5. kérdésre adott válasz

²⁹³ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv 4. számú kérdésre adott válasz

²⁹⁴ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 9. és 10. kérdésekre adott válaszai.

²⁹⁵ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 15. és 16. számú kérdésre adott válasz.

²⁹⁶ VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 19. és 20. számú kérdésekre adott válasz.

Jegyzőkönyv száma/ Kérdés tartalma	VJ/85-94/2015.	VJ/85-95/2015.	VJ/85-97/2015.
Nem feltételez ez aktív, kereső tevékenységet?			„Ezt pontosan nem fogom tudni megmondani. A vevő felkutatást nem én végzem. A reklámozást viszont saját honlapon végzi a cég.” ²⁹⁷
Mit jelent a kiajánlás? Melyek a partnercégek?	„Elmondom nekik, hogy van ez a két cég, ezek a cégek foglalkoznak rögtönzött adásvétellel. Én ennyi információt tudok ezekről a cégekről. Ezeknek a cégeknek az adatait én gyakorlatilag odaadom a fogyasztóknak és az ő döntésük, hogy oda elmennek-e vagy sem.” „Két céget tudok megnevezni. Az egyik az LLC, a másik a BindSystem.” ²⁹⁸	„Az elején konkrétan nem, csak megegyezünk egy árban, csináljuk, amiben megegyeztünk, és ha valami konkrét van úgyis felvesszük a kapcsolatot az ügyféllel.” „Nem tudom a nevüket. Valamilyen bartercégek.” ²⁹⁹	„Én kettőről tudok. De ezt egészen biztosan Z. tudja. Az egyik az LIB, a másik BS Hungary Kft.” „Nem. Ebben én nem vagyok kompetens.” ³⁰⁰
Tájékoztatják-e a fogyasztókat az elállási jogukról?	„Nyomtatványt nem használunk. A legtöbb ügyfél úgy jön, hogy az elállási joggal tisztában van. Ez ugye 15 nap. Egyes esetekben tájékoztatom is őket külön.” ³⁰¹	„A 15 naposra gondol? Mindenkit tájékoztatok. De van, aki egyébként is tud róla. Ezzel általában tisztában vannak az ügyfelek.” ³⁰²	„Kb. a fogyasztók 70-80%-a tisztában van az elállási joggal. Sok esetben ők hozzák fel. Természetesen tájékoztatom őket az elállási jogról.” ³⁰³
Az előző kérdésre adott válasz tükrében, viszontértékesítési megbízási szerződést kötnek a fogyasztókkal?	„Nem. Megbízási szerződést kötünk.” ³⁰⁴	„Nem tudom. Megbízási szerződést. Vevőket keresünk az üdülési jogra, reklámozzuk az üdülési jogot.” ³⁰⁵	-
Milyen gyakran tartanak prezentációkat?	„Napi szinten. Hétfőtől péntekig.” ³⁰⁶	„Változó, amikor jön valaki. Napi egy általában.” ³⁰⁷	„Nagyon változó. Én hetente kb. 10 megbeszélést tartok, de ez tényleg változó, nem tudok pontosat mondani.” ³⁰⁸

²⁹⁷ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv 16. és 17. számú kérdésre adott válasz.

²⁹⁸ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 13. és 14. számú kérdésére adott válasza szerint.

²⁹⁹ VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 17. és 18. számú kérdésekre adott válasza szerint.

³⁰⁰ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv 18. és 19. számú kérdésekre adott válasza.

³⁰¹ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 18. kérdésre adott válasza szerint.

³⁰² VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 21. kérdésre adott válasza szerint.

³⁰³ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv 20. számú kérdésre adott válasza szerint

³⁰⁴ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 19. számú kérdésre adott válasza szerint.

³⁰⁵ VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 22. számú kérdésre adott válasza.

³⁰⁶ VJ/85-94/2015. számú jegyzőkönyv 20. kérdésre adott válasza.

³⁰⁷ VJ/85-95/2015. számú jegyzőkönyv 23. kérdésre adott válasza.

³⁰⁸ VJ/85-97/2015. számú jegyzőkönyv 21. kérdésre adott válasza.

5. sz. melléklet – Az eljárás alá vonttal kapcsolatos internettartalmak

Készült a www.web.archive.org weboldalon elérhető tartalmak alapján annak megállapítására, hogy a www.royalmarketingeuropa.com weboldalnak a vizsgált időszak egésze alatt mi volt az elérhető tartalma.³⁰⁹

A főbb megállapításokat az alábbi táblázat tartalmazza.

Archiválás dátuma	Elérhető menüpontok	Tartalom	Egyéb megjegyzés
2014.04.06.	Főoldal	„Royal Marketing Európa Kft. Reklám megoldások Maximumra állítjuk megjelenését Egyedi marketing megoldások”	-
	Rólunk	nincs elérhető archivált tartalom	-
	Megoldásaink		
	Üdülési jog ajánlatok		
2014.06.06.	Főoldal	„Royal Marketing Európa Kft. Reklám megoldások Maximumra állítjuk megjelenését Egyedi marketing megoldások”	-
	Rólunk	nincs elérhető archivált tartalom	-
2014.08.06.	Főoldal	„Royal Marketing Európa Kft. Reklám megoldások Maximumra állítjuk megjelenését Egyedi marketing megoldások”	-
	Rólunk	nincs elérhető archivált tartalom	-
	Portfóliónk		
	Megoldásaink		
	Üdülési jog ajánlatok	timeshare-deals.eu Eladó Magyar és külföldi üdülési jogok Tekintse meg eladó Magyar és külföldi üdülésijog kínálatunkat, böngésszen kedvére, és ha valamelyik elnyerte tetszését, keressen minket elérhetőségeinken. Teljeskörű bonyolítás-adásvétel ügyintézés. Timeshare Deals – Hungary Mindannyiunk legfőbb tevékenysége az üdülési jogok értékesítése, illetve annak kezelése (mint pl. a csere, bérbeadás). Ezen felül olyan lehetőségeket vezetünk be a cég és a pihenést igénylők életébe, amely az üdülési jogok megvásárlása nélkül is lehetővé teszi a hosszú távú nyaralásokat, de a hosszú hétvégéket, az egy-két napos kikapcsolódásokat is.	átirányítás a www.timeshare-deals.eu weboldalra, melyről 2014. június 24-ei archivált tartalom áll rendelkezésre
2014.11.15.	Főoldal	Image Show (Termék-szolgáltatás reklám,	-

³⁰⁹ VJ/85-129/2015. számú feljegyzés melléklete.

Archiválás dátuma	Elérhető menüpontok	Tartalom	Egyéb megjegyzés
		Üdülésijog értékesítés, bérbeadás, Internetes webhirdetési megoldások) Oldal alján: Üdülésijog értékesítés, csere, bérbeadás Ez a fogalom már lassan mindenki számára ismeretes. Az üdülési jog igen vegyes érzelmekkel tölti el az embereket, hiszen több esetben merülnek fel problémák e lehetőség felhasználásának alkalmával. Mi erre kínálunk megoldást. by Royal Marketing Európa Kft.	
	Üdülésijog megoldásaink	Üdülésijog értékesítés, csere, bérbeadás Ez a fogalom már lassan mindenki számára ismeretes. Az üdülési jog igen vegyes érzelmekkel tölti el az embereket, hiszen több esetben merülnek fel problémák e lehetőség felhasználásának alkalmával. De az is igaz, hogy nagyon sokan szeretik, hiszen hosszú távú, színvonalas és biztonságos lehetőségekkel bír ez az üdülési forma, csak sok esetben nem kapnak megfelelő tájékoztatást a klubtagok. Bízva abban, hogy a jövőben segíteni tudunk lezárni, elindítani, vagy cserélni, illetve használni az üdülési heteket, tekintsék meg honlapunkat, és amennyiben észrevételük, kérdésük van, keressék fel cégünket az elérhetőségünkön látható módon. Üdvözlettel Royal Marketing Európa Kft.	-
	Értékesítési megoldásaink	Üdülési jog Hirdetési megoldásaink széleskörűek. Igénybe vesszünk minden fellelhető online és offline hirdetési fórumot – reklám megjelenítési lehetőséget, hogy weboldalunk elérhetőségét, és az üdülési jog kínálatunkat minél több emberhez juttassuk el.	-
	Eladó üdülésijog kínálatunk	timeshare-deals.eu Köszöntjük a Timeshare deals honlapján Magyarország (timeshare) Európa (timeshare) Ajánlatkérés RME Kft.	átirányítás a www.timeshare-deals.eu weboldalra, melyről 2015. január 6-ai archivált tartalom áll rendelkezésre
2014.12.31.	Főoldal	Image Show (Termék-szolgáltatás reklám, Üdülésijog értékesítés, bérbeadás, Internetes webhirdetési megoldások)	-

Archiválás dátuma	Elérhető menüpontok	Tartalom	Egyéb megjegyzés
		Oldal alján: Üdülésijog értékesítés, csere, bérbeadás Ez a fogalom már lassan mindenki számára ismeretes. Az üdülési jog igen vegyes érzelmekkel tölti el az embereket, hiszen több esetben merülnek fel problémák e lehetőség felhasználásának alkalmával. Mi erre kínálunk megoldást. by Royal Marketing Európa Kft.	
	Üdülésijog megoldásaink	Üdülésijog értékesítés, csere, bérbeadás ³¹⁰ Ez a fogalom már lassan mindenki számára ismeretes. Az üdülési jog igen vegyes érzelmekkel tölti el az embereket, hiszen több esetben merülnek fel problémák e lehetőség felhasználásának alkalmával. De az is igaz, hogy nagyon sokan szeretik, hiszen hosszú távú, színvonalas és biztonságos lehetőségekkel bír ez az üdülési forma, csak sok esetben nem kapnak megfelelő tájékoztatást a klubtagok. Bízva abban, hogy a jövőben segíteni tudunk lezárni, elindítani, vagy cserélni, illetve használni az üdülési heteket, tekintsék meg honlapunkat, és amennyiben észrevételük, kérdésük van, keressék fel cégünket az elérhetőségünkön látható módon. Üdvözlettel Royal Marketing Európa Kft.	-
	Eladó üdülésijog kínálatunk	timeshare-deals.eu Köszöntjük a Timeshare deals honlapján Magyarország (timeshare) Európa (timeshare) Ajánlatkérés RME Kft.	átirányítás a www.timeshare-deals.eu weboldalra, melyről 2015. január 6-ai archivált tartalom áll rendelkezésre
2015.02.14.	Főoldal	Futó képek alatt: Timeshare Deals Üdülésijog katalógus. Eladó Magyarországi és külföldi üdülésijog kínálatunk Magyarországi és külföldi üdülési jogok Böngésszen eladó üdülési jog kínálatunkból, válassza ki az Önt érdeklőt és kérjen ajánlatot űrlapunk segítségével. Timehsare kínálatunk (gomb) (...) Üdülési jog megoldások Széleskörű marketing megoldásokkal	-

³¹⁰ VJ//85-129/2015. számú feljegyzés melléklete, 26. oldal, mely szerint az aloldal archiválása 2015. január 6-án történt.

Archiválás dátuma	Elérhető menüpontok	Tartalom	Egyéb megjegyzés
		próbáljuk sikeresebbé tenni ügyfeleink timeshare ajánlatait. Bővebben (gomb)	
	Üdülésijog értékesítés	Üdülésijog értékesítés, csere, bérbeadás ³¹¹ Ez a fogalom már lassan mindenki számára ismeretes. Az üdülési jog igen vegyes érzelmekkel tölti el az embereket, hiszen több esetben merülnek fel problémák e lehetőség felhasználásának alkalmával. De az is igaz, hogy nagyon sokan szeretik, hiszen hosszú távú, színvonalas és biztonságos lehetőségekkel bír ez az üdülési forma, csak sok esetben nem kapnak megfelelő tájékoztatást a klubtagok. Bízva abban, hogy a jövőben segíteni tudunk lezárni, elindítani, vagy cserélni, illetve használni az üdülési heteket, tekintsék meg honlapunkat, és amennyiben észrevételük, kérdésük van, keressék fel cégünket az elérhetőségünkön látható módon. Üdvözlettel Royal Marketing Európa Kft.	-
	Timeshare kínálatunk	timeshare-deals.eu oldal: Köszöntjük a Timeshare deals honlapján Magyarország (timeshare) Európa (timeshare) Ajánlatkérés RME Kft. Timeshare hosting SERVER Magyarországi és külföldi Üdülési jogok Böngésszen eladó üdülési jog kínálatunkból, válassza ki az Önt érdeklőt és kérjen ajánlatot űrlapunk segítségével. (...) Timeshare keresés 3 egyszerű lépésben 1. Böngésszen, keressen, válogasson kedvére eladó üdülési jog (TIMESHARE) kínálatunkból. 2. Ha megtalálta az Önt érdeklőt, kérjük kattintson a kapcsolat felvételi űrlapra. 3. Adja meg adatait. Kollégáink keresni fogják Önt az Ön által megadott elérhetőségeken.	átírányít a www.timeshare-deals.eu weboldalra, melynek tartalmáról 2015. február 14-ei archiválás áll rendelkezésre
2016.01.11.	Főoldal	Futó képek alatt: Timeshare Deals Üdülésijog katalógus. Eladó Magyarországi és külföldi üdülésijog kínálatunk Magyarországi és külföldi üdülési jogok Böngésszen eladó üdülési jog kínálatunkból,	-

³¹¹ VJ/85-129/2015. számú feljegyzés melléklete, 33. oldal szerint az aloldal archiválásának dátuma 2016. március 23.

Archiválás dátuma	Elérhető menüpontok	Tartalom	Egyéb megjegyzés
		válassza ki az Önt érdeklőt és kérjen ajánlatot űrlapunk segítségével. Timehsare kínálatunk (gomb) (...) Üdülési jog megoldások Széleskörű marketing megoldásokkal próbáljuk sikeresebbé tenni ügyfeink timeshare ajánlatait. Bővebben (gomb)	
	Üdülésijog értékesítés	Magyarországi és külföldi Üdülési jogok ³¹² Böngésszen eladó üdülési jog kínálatunkból, válassza ki az Önt érdeklőt és kérjen ajánlatot űrlapunk segítségével. Üdülésijog értékesítés, csere, bérbeadás Ez a fogalom már lassan mindenki számára ismeretes. Az üdülési jog igen vegyes érzelmekkel tölti el az embereket, hiszen több esetben merülnek fel problémák e lehetőség felhasználásának alkalmával. De az is igaz, hogy nagyon sokan szeretik, hiszen hosszú távú, színvonalas és biztonságos lehetőségekkel bír ez az üdülési forma, csak sok esetben nem kapnak megfelelő tájékoztatást a klubtagok. Bízva abban, hogy a jövőben segíteni tudunk lezárni, elindítani, vagy cserélni, illetve használni az üdülési heteket, tekintsék meg honlapunkat, és amennyiben észrevételük, kérdésük van, keressék fel cégünket az elérhetőségünkön látható módon. Üdvözlettel Royal Marketing Európa Kft.	-
2016.03.06.	Főoldal	Futó képek alatt: Timeshare Deals Üdülésijog katalógus. Eladó Magyarországi és külföldi üdülésijog kínálatunk Magyarországi és külföldi üdülési jogok Böngésszen eladó üdülési jog kínálatunkból, válassza ki az Önt érdeklőt és kérjen ajánlatot űrlapunk segítségével. Timehsare kínálatunk (gomb) (...) Üdülési jog megoldások Széleskörű marketing megoldásokkal próbáljuk sikeresebbé tenni ügyfeink timeshare ajánlatait. Bővebben (gomb)	-

³¹² VJ/85-129/2015. számú feljegyzés melléklete, 41. oldal szerint az aloldal archiválásának dátuma 2016. március 23.