1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levélcím: 1245, Budapest 5. Pf. 1036
Telefon: (06-1) 472-8865
Ügyszám: **VJ/17/2020.**
Iktatószám: VJ/17-55/2020.

Betekinthető változat

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a Csetneki Ügyvédi Iroda (képviseli: Dr. Cs. A. ügyvéd) által képviselt Kultúrpark Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1095 Budapest, Soroksári út 60.) eljárás alá vont vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indított versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

I. Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Kultúrpark Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Kultúrpark Zrt. vagy eljárás alá vont) a Budapest Park elnevezésű helyszínen megrendezésre kerülő koncertekre, egyéb rendezvényekre történő jegyek online értékesítése során megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott azáltal, hogy 2019. január 1-jétől 2020. május 22-éig a https://www.budapestpark.hu/ weboldalán, 2019. január 1-jétől 2021. február 11-ig a Budapest Park Facebook oldalán, illetve a jegyárat megjelenítő Facebook, Google Display/Search és Instagram hirdetésein nem tüntette fel a jegyek végső árát befolyásoló valamennyi tényezőt, valamint a jegyekért fizetendő végső árról időszerűtlen módon, a vásárlás későbbi fázisában tájékoztatta fogyasztókat és ezzel a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat.

II. Az eljáró versenytanács a fenti jogsértés miatt figyelmeztetésben részesíti az eljárás alá vont vállalkozást és kötelezi, hogy alakítson ki a versenyjogi előírásoknak való megfelelést és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet.

III. Az eljáró versenytanács arra is kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást, hogy a jelen határozat kézhezvételét követő 60 napon belül részletesen, hitelesen dokumentálva, írásban igazolja a Gazdasági Versenyhivatal felé, hogy eleget tett a versenyjogi előírásoknak való megfelelést és jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrend kialakítására vonatkozó előírásnak.

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

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

I N D O K O L Á S

I.
Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) 2020. április 23.-án indított versenyfelügyeleti eljárást a Kultúrpark Zrt. ellen.
2. A versenyfelügyeleti eljárást megindító végzés indokolása szerint a GVH észlelte, hogy a Kultúrpark Zrt. 2019. január 1-től kezdődően, a Budapest Park elnevezésű helyszínen megrendezésre kerülő koncertekre, egyéb rendezvényekre történő jegyek értékesítése során valószínűsíthetően megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytat azáltal, hogy a https://www.budapestpark.hu/ weboldalon és a Budapest Park Facebook oldalán (https://www.facebook.com/budapestpark/) nem tünteti fel a jegyek végső árát befolyásoló valamennyi tényezőt, valamint a jegyekért fizetendő végső árról valószínűsíthetően időszerűtlen módon, a vásárlás későbbi fázisában tájékoztatja felhasználóit és ezzel az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállás megvalósításával valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében előírt tilalmat. A versenyfelügyeleti eljárás kiterjed az eljárás alá vont vállalkozás 2019. január 1. napjától alkalmazott, a fentebb ismertetett magatartással összefüggő valamennyi kereskedelmi gyakorlatára.
3. A versenyfelügyeleti eljárás panasz és bejelentés kapcsán indult. A panasszal összefüggő eljárás száma: P/711/2019., míg a bejelentéssel összefüggő eljárás száma: B/2/2020.[2]

II.
Az eljárás alá vont vállalkozás

4. Az eljárás alá vont vállalkozás átalakulással 2019. október 31. napján jött létre azzal, hogy létesítő okiratának kelte 2019. július 9., a cégjegyzékbe történt bejegyzés időpontja pedig 2019. szeptember 20.[3] Az eljárás alá vont jogelődje a Kultúrpark Kft. (székhelye: 1095 Budapest, Soroksári út 60., cégjegyzékszáma: 01-09-193625) a cégmásolat szerint 2014. július 18-án került bejegyzésre a cégjegyzékbe.[4]
5. Az eljárás alá vont főtevékenysége a cégkivonat szerint előadó-művészetet kiegészítő tevékenység.[5]
6. A Kultúrpark Zrt. nyilatkozata alapján[6] a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: KKV törvény) 4. §-a szerint a partner- és kapcsolódó vállalkozásai az alábbiak:
   - Kultúrtér Kft.[7]
   - Park Events Kft.[8]
7. A Kultúrpark Zrt.-nek az egyik részvényese a Park Events Kft. 61 %-os szavazati joggal, így a szavazatok többségével rendelkezik, így a Kultúrpark Zrt. és a Park Events Kft. kapcsolt vállalkozásoknak minősülnek. A Kultúrtér Kft.-ben 50 %-ot meghaladó szavazati jogot biztosító üzletrésszel rendelkezett a Park Events Kft., továbbá a Kultúrtér Kft. és a

[2] A releváns iratok átemelését a VJ/17-35/2020. számú irat tartalmazza.
[3] VJ/17-34/2020. 3. számú melléklet
[4] VJ/17-34/2020. 5. számú melléklet
[5] VJ/17-34/2020. 3. számú melléklet 9/1. pont
[6] VJ/17-2/2020. 4. pont [9.]
[7] VJ/17-34/2020. 8. számú melléklet
[8] VJ/17-34/2020. 6. számú melléklet

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Kultúrpark Zrt. vezető tisztségviselője is azonos volt (Kólya Dániel személyében), így a Kultúrtér Kft. a végelszámolását megelőzően[9] kapcsolt vállalkozása volt a Kultúrpark Zrt.-nek.[10]

8. Az eljárás alá vont a nyilatkozatai alátámasztására megadta a saját, valamint a partner- és kapcsolódó vállalkozásaira vonatkozó alábbi adatokat:[11]

Kultúrpark Zrt., Kultúrtér Kft., Park Events Kft összesített adatai	összes foglalkoztatotti létszám	éves nettó árbevétel forintban	éves nettó árbevétel euróban	mérlegfőösszeg forintban	mérlegfő-összeg euróban
2018.	45	3.419.144.363	10.530.489	1.010.556.831	3.121.663
2019.	48	4.300.048.409	13.037.561	1.891.140.117	5.729.454
2020.[12]	34	370.787.000	1.008.258	937.789.000	2.552.063

9. Az eljárás alá vont a nyilatkozata alapján[13] 2019. január l-jét követően sem a Kultúrtér Kft., sem a Park Events Kft. nem vett részt a Budapest Park rendezvényeinek jegyértékesítésével, jegyárainak kialakításával, a rendezvények kereskedelmi kommunikációjával kapcsolatos feladatokban. Ezen feladatokat a Kultúrpark Zrt. maga végzi, átalakulását megelőzően – azaz 2019. október 31. napja előtt – jogelődje, a Kultúrpark Kft. végezte.
10. A Kultúrpark Zrt. nyilatkozata szerint[14] a KKV törvény 3. § (1) és (2) bekezdése alapján kis- és középvállalkozásnak minősül.
11. Az eljárás alá vont (és jogelődjei) ellen a GVH korábban nem folytatott versenyfelügyeleti eljárást.

III.
Az érintett szolgáltatás, a vizsgált kereskedelmi kommunikációk

Az érintett szolgáltatás

12. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban közvetlenül érintett szolgáltatás a Budapest Park elnevezésű helyszínen megrendezésre kerülő koncertekre, egyéb rendezvényekre történő jegyek értékesítése. A Budapest Park egy tavasztól őszig nyitva tartó, szabadtéri szórakozóhely, ahol a magyar zenekarok mellett a nemzetközi híresség is fellépnek, kínálata folyamatosan változik, több különböző programnak is helyszínéül szolgál művészeti irányzatról, zenei stílusról függetlenül.[15]
13. Az eljárás alá vont a Budapest Park rendezvényeire több értékesítési csatornán keresztül biztosít jegyvásárlási lehetőséget. Egyrészt lehetséges az eljárás alá vont saját csatornáin, így a www.budapestpark.hu weboldalon keresztüli és a helyszíni jegypénztárban történő jegyvásárlás.[16] Emellett az eljárás alá vont a Budapest Park szórakozóhelyen megrendezésre kerülő koncertek jegyeladásaihoz több szolgáltató jegyértékesítési

[9] VJ/17-34/2020. 8. számú melléklet és VJ/17-26/2020. 8. pont [20] A Kultúrtér Kft. végelszámolás alatt állt a 2020-as évben, ami 2020. augusztus 31. napjával zárult le, a vállalkozást a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága 2020. december 14. napján törölte a nyilvántartásból.
[10] VJ/17-26/2020. 1. pont [1] - [2]
[11] VJ/17-2/2020. 4. pont [10.] és VJ/17-26/2020. 8. pont [21]
[12] VJ/17-53/2020. [4] pont
[13] VJ/17-26/2020. 2. pont [3]
[14] VJ/17-2/2020. 3. pont [8.]
[15] VJ/17-2/2020. 1. pont [3.]
[16] VJ/17-26/2020. 6. pont [13]

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

tevékenységét is igénybe veszi (Tixa Hungary Kft.,[17], Ticketportal HU Kft.,[18]OTP Mobil Kft..[19]). Ezen partnerek a jegyértékesítési gyakorlataikat (amelyek vizsgálata nem tárgya jelen eljárásnak), kezelési költség felszámítási tájékoztatásukat maguk határozzák meg, a fogyasztó tőlük kap tájékoztatást a jegyáron felül felszámításra kerülő díjról.[20]

14. A Kultúrpark Zrt. a Budapest Park Facebook oldala és honlapja tartalmának kialakításával kapcsolatosan egy reklámügynökséggel dolgozik, amely során az ügynökségtől megrendelt kommunikációs anyagok adják a Facebook oldal és a weboldal tartalmát. Ennek során egy koncert esetében elsőként a fellépő zenekar fotóját kapja meg az ügynökség, majd a leendő, Budapest Parkban megrendezésre kerülő koncerthez készítenek egy grafikát, ami az összes későbbi megjelenés alapja lesz. Ezen általában a zenekar fotója, a koncert helyszíne és időpontja szerepel, a jegyárat ezen anyagokon az eljárás alá vont nem szokta feltüntetni.[21]Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a jegyértékesítéssel kapcsolatos struktúra kialakítása a Budapest Park „Program" osztályának feladata, míg a www.budapestpark.hu weboldalra a Budapest Park „Marketing" és „Stratégia és Innováció" osztályán dolgozó munkatársak közvetítésével kerülnek ki az árak. A weboldalon történő fejlesztést két ügynökségi partnerrel (technikai és tartalmi fejlesztés) végzi az eljárás alá vont.[22]

A jegyértékesítés technikai háttere

15. A Budapest Park rendezvényeinek jegyértékesítését [Üzleti titok][23] [Üzleti titok].[24]
16. [Üzleti titok][25]
17. [Üzleti titok][26]
18. [Üzleti titok][27]

Az érintett vevői kör jellemzése

19. Az eljárás alá vont által csatolt, 2019. évben készült piackutatás[28] adatai alapján a Budapest Park koncertjeit a [Üzleti titok]
20. [Üzleti titok]
21. A piackutatásból megállapítható továbbá, hogy [Üzleti titok]
22. [Üzleti titok]

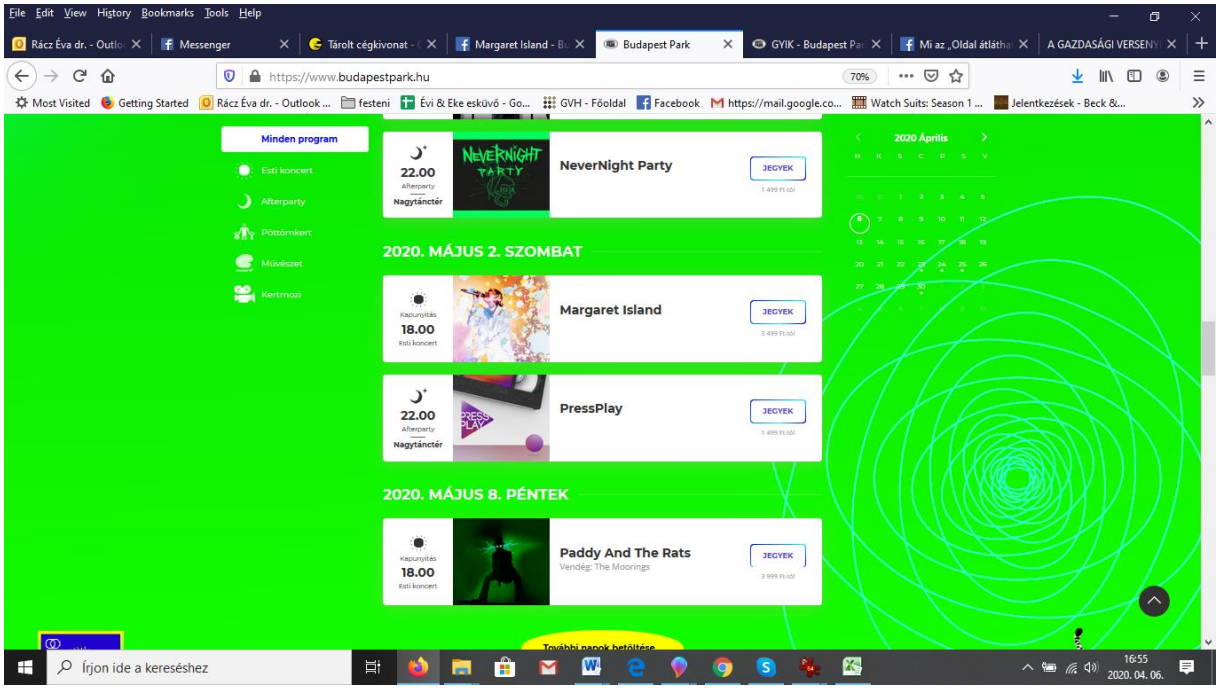
A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

23. Az eljárás alá vont az általa megrendezett koncertekre történő jegyvásárlást elsősorban a saját honlapján, az arra kialakított rendszerben bonyolítja le. A többi általa alkalmazott kereskedelmi kommunikációs eszközön, amennyiben feltüntetésre került a jegyvásárlás lehetősége, az a saját honlapjának online jegyvásárlására utalt, általában link formájában.[29]

[17] https://tixa.hu/
[18] https://www.ticketportal.hu/
[19] https://simple.hu/jegy/
[20] VJ/17-2/2020. 9. pont [25]; VJ/17-24/2020 2. pont [12]
[21] VJ/17-14/2020. 2. pont [4] – [5]
[22] VJ/17-14/2020. 3. pont [6] – [7]
[23] [Üzleti titok]
[24] VJ/17-26/2020. 6. pont [15]
[25] VJ/17-26/2020. 6. pont [16]
[26] VJ/17-26/2020. 6. pont [17]
[27] VJ/17-26/2020. 6. pont [18]
[28] VJ/17-11/2020. 1. számú melléklet
[29] VJ/17-2/2020. 2. számú melléklet 15-16. oldal, VJ/17-41/2020.

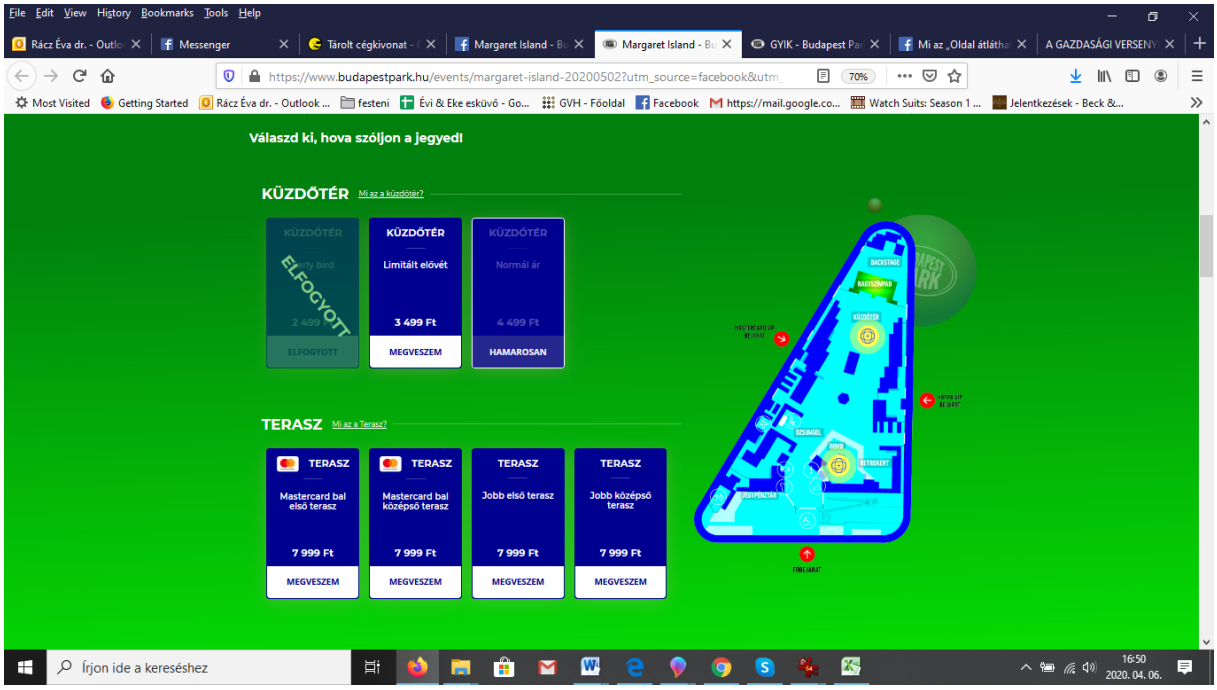
1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

24. A honlapon történő jegyvásárlás során azonban az eljárás alá vont nem a főoldalon, nem is a rendezvény oldalán, csupán később, a jegyek kiválasztását követően tüntette fel, hogy a jegyek után darabonként, kezelési költséget számol fel. Így a végső, vásárló által fizetett ár magasabb lett, mint a korábban (honlapon, Facebookon) feltüntetett ár. A vásárlási folyamat részletes leírását, képernyőképekkel illusztrálva a határozatmellékletének I. pontja tartalmazza, az alábbiakban csak a fontosabb állomások kerülnek kiemelésre.
25. A Budapest Park nyitóoldala, amelyen a rendezvény mellett megjelent a jegyek alatt egy kezelési költségre nem utaló és azt nem tartalmazó jegyár (pl. 3499 Ft-tól) a következőképpen nézett ki 2019. január 1. és 2020. május 21. között:

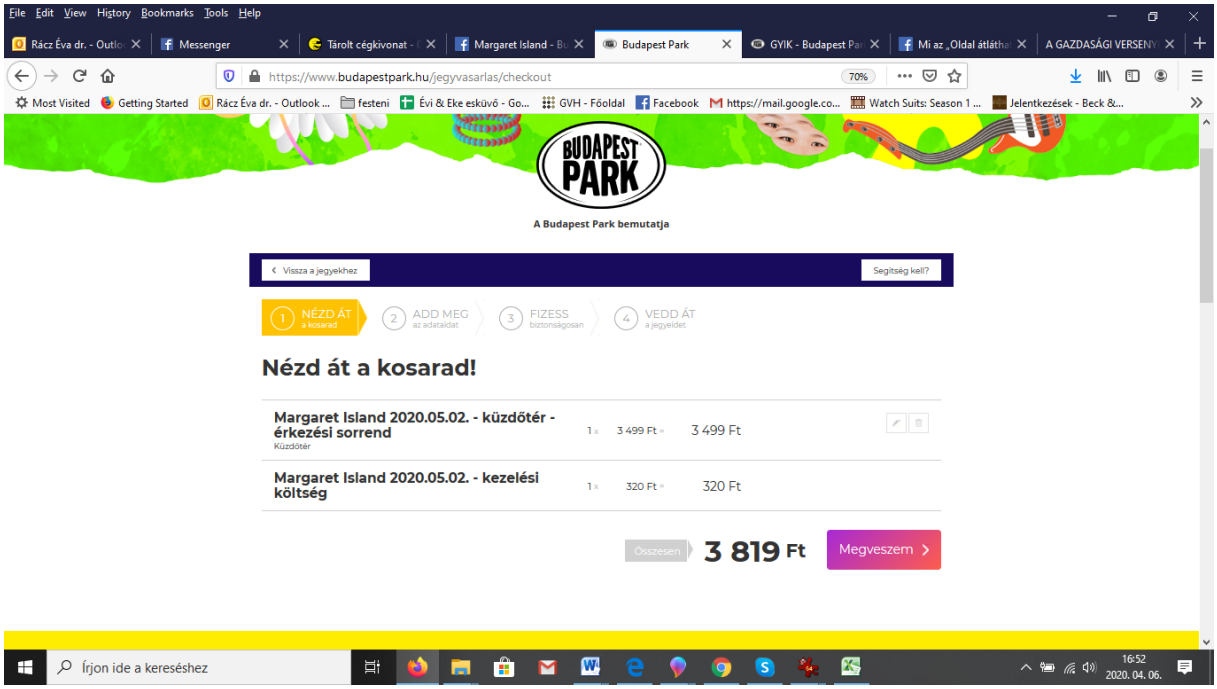


26. A rendezvény kiválasztása után megjelenő oldalon a helyszín térképével az adott rendezvényre vásárolható jegyek kategóriái (pl. küzdőtér, terasz, stb.) jelentek meg (a nem elérhető kategória „elfogyott” jelzéssel, eltérő színnel jelölve), kezelési költségre nem utaló és azt nem tartalmazó jegyárakkal (pl. 3499 Ft):

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu



27. A jegyek fajtájának kiválasztása (kosárba helyezése) után megjelenő oldalon jelent meg az adott jegykategóira jegyárához (jelen példában 3499 Ft) a kezelési költség külön tétele (jelen példa esetében 320 Ft):



28. Emellett az eljárás alá vont nyilatkozatai szerint[30] kezelési költség megfizetése nélkül lehet a jegyeket megvásárolni, azonban erről sem a Facebook oldalon, sem a holnapon történő jegyvásárlás lépései során nem adott tájékoztatást 2020. júniusáig.[31] Az eljárás alá vont arról, hogy a rendezvényekre a jegypénztárakban kezelési költség megfizetése nélkül is

[30] VJ/17-2/2020. 9. pont [20]; [26]; VJ/17-6/2020. 1. pont [1]; VJ/17-24/2020. 2. pont [5]
[31] VJ/17-6/2020. 1. pont [3]

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

lehetőség van jegyet vásárolni a fogyasztókat a https://www.budapestpark.hu/pages/gyik weboldalon tájékoztatta. A kezelési költségről szóló tájékoztatás 2020. májusában került a weboldalra az alábbi szöveggel: [32]

„Hol tudok kezelési költség nélkül jegyet venni?

1. *A Budapest Park jegypénztáraiban, amik várhatóan 2020. augusztus 16-tól nyitnak, vagy jelenleg is a Park Shopban (Budapest Park területén) péntek-szombaton 16:00-23:00 óra között.*
2. *Bizonyos Ticketportál jegyirodákban. A Ticketportál weboldalán a kezelési költség nélkül értékesítő jegyindákat a jegyirodák menüpontban ikonnal jelölik."*

29. Ezen kívül az eljárás alá vont a Budapest Park ügyfélszolgálatának megkeresései során ad tájékoztatást, választ az ilyen jellegű fogyasztói kérdésekre.[33]
30. A vásárlónak a honlapon történő vásárlás során tehát a jegyekért kétféle elemből álló árat kellett megfizetnie az alap jegyárat és a kezelési költséget. A vásárlás során az eljárás alá vont további tételeket nem számított fel.[34]
31. Az eljárás alá vont 2019. január 1. napjától kezdődően a jegyértékesítés és a jegyárak népszerűsítésére az alábbi kommunikációs eszközöket alkalmazta:[35]
    - saját honlap,[36]
    - saját Facebook oldal,[37] különösen Facebook Események aloldalai,[38]
    - Facebook hirdetések,[39]
    - Google display és search hirdetések,[40]
    - Instagram hirdetések.
32. Az eljárás alá vont vállalkozás által 2019. szeptember 1-től alkalmazott kommunikációs eszközei[41] közül a www.budapestpark.hu weboldala 2019. 01. 01.-től összesen [Üzleti titok] munkamenetet[42] és [Üzleti titok] látogatót fogadott, az oldal költsége [Üzleti titok] Ft + ÁFA/ hó volt (a jogsértő időszakban: [Üzleti titok] Ft + ÁFA).
33. Az eljárás alá vont https://www.facebook.com/budapestpark Facebook oldala 275 216 embernek tetszik, azt 276 207 ember követi, arra 555 519 ember jelentkezett be, az összes Facebook költése: [Üzleti titok] Ft volt. A https://www.facebook.com/budapestpark oldalon közzétett Facebook Események (https://www.facebook.com/budapestpark/events/) 2019.01.01 és 2021. 02. 08. között [Üzleti titok] eseményt jelentett, [Üzleti titok] egyedi felhasználóval, [Üzleti titok] megjelenéssel, [Üzleti titok] visszajelzéssel és összesen [Üzleti titok] Ft költséggel.
34. Az eljárás alá vont által megküldött minta szövege szerint[43] a Facebook események azonos minta szerint jelenítették meg a jegyinformációkat, így pl. Jegyek: mindig az aktuális jegy linkjét és a különböző helyekre (küzdőtér, terasz stb.) szóló jegykategóriák szerinti jegyárakat (a kezelési költségre utalás nélkül, pl. Küzdőtér, Early bird: …Ft, Limitált

[32] VJ/17-6/2020. 1. pont [1], [3]; VJ/17-24/2020. 2. pont [9]
[33] VJ/17-6/2020. 1. pont [1]
[34] VJ/17-2/2020. 9. pont [24]; 3. és 4. számú melléklet
[35] VJ/17-2/2020. 5., 6. és 7. pont [12]-[15]; 2. számú melléklet
[36] https://www.budapestpark.hu/
[37] https://www.facebook.com/budapestpark
[38] https://www.facebook.com/budapestpark/events pl.: https://www.facebook.com/events/532383940697478
[39] Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint (VJ/17-2/2020. 6. pont [13.]) [Üzleti titok].
[40] Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint (VJ/17-2/2020. 6. pont [13.]) [Üzleti titok]
[41] A kereskedelmi kommunikációra vonatkozó adatokat a VJ/17-2/2020. számú beadvány 5. pontja, valamint 2., 3. és 4. számú mellékletei és VJ/17-26/2020. 4. pontja, valamint a VJ/17-32/2020. számú beadvány 3. és 4. pontjai, továbbá a VJ/17-41/2020. számú feljegyzés mellékletei tartalmazzák.
[42] VJ/17-2/2020. 5. pont [12]
[43] VJ/17-32/2020. 4. pont [9]

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

elővét: …Ft, Normál ár: …Ft) és az egyes helyekre szóló jegyekkel járó jogosultságokat. Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint ezen Facebook Események jegyárra vonatkozó tájékoztatása 2019. január 1-től kezdődően, 2021 februárjáig nem változott, az eljárás alá vont a 2021. február 11-én kelt beadványában[44] jelezte, hogy a Facebook Események aloldalain megjelenő tájékoztatást az alábbi szöveggel egészítette ki:
Az online jegyértékesítés során az alap jegyáron felül kezelési költség kerül felszámításra. Ez az online jegyvásárlás adminisztrációs díja a fogyasztó felé. A kezelési költség összegéről a jegyértékesítési felületen tájékozódhatsz. Lehetőség van a helyszíni jegypénztárakban (nyitvatartás: https://www.budapestpark.hu/pages/gyik#jegypenztar) és bizonyos Ticketportal jegyirodákban megvásárolni a jegyet, mely esetben ez a kezelési költség nem kerül felszámításra. További információ: https://www.budapestpark.hu/pages/gyik.

35. Az eljárás alá vontnak jegyárakat is feltüntető Facebook konverziós hirdetése[45] 2020.01. 01 - 2020. 03. 20. között [Üzleti titok] kampányban jelent meg, összesen [Üzleti titok] megjelenéssel, [Üzleti titok] interakció, [Üzleti titok] Ft költséggel. A Google Display/Search típusú hirdetések közül a vizsgált időszakban összesen [Üzleti titok] kampány tartalmazott jegyárat, amelyek együttesen [Üzleti titok] megjelenést, [Üzleti titok] interakciót értek el, e kampányok összköltése [Üzleti titok] Ft volt.
36. A Budapest Park Instagram oldalán a vizsgált időszakban megjelenő, jegyárakat feltüntető kereskedelmi kommunikáció tartalmában megegyezett a Facebookon megjelent hirdetésekkel, összesen [Üzleti titok] kampány tartalmazott jegyárat (összesen [Üzleti titok] eléréssel és [Üzleti titok] Ft költséggel).[46]
37. Az eljárás alá vont további hirdetéseket jelenített meg köztéri plakátokon, hírlevelekben, újságokban és rádióban, azonban ezek egyikén sem tüntette fel a jegyárakat.[47]
38. Az eljárás alá vont az online jegyvásárlás menetét, a kezelési költség alkalmazásáról való vásárlói tájékoztatást a versenyfelügyeleti eljárás megindítást követően, 2020. május 22-én megváltoztatta.[48] Az eljárás alá vont nyilatkozata szerint a 2020 májusában a honlapon történő fejlesztések kapcsán végzett feladatok [Üzleti titok].[49] A www.budapestpark.hu weboldalon az online jegyvásárlás menetének 2020. május 22-étől életbe lépő változtatásait a határozat mellékletének II. pontja mutatja be. Lényegi különbség, hogy a fogyasztó a rendezvény elnevezése melletti „JEGYEK" gombra kattintva, vagy lejjebb görgetve az elérhető jegyek felett már egy tájékoztató mondatot olvashat arról, hogy az adott rendezvényhez tartozó jegyvásárlás esetén milyen összegű kezelési költség kerül felszámításra. A kezelési költség összegéről szóló tájékoztatás mellett található kis információs ikonra kattintva, hosszabb tájékoztatás olvasható, amely a következő szöveggel kezdődik: *„A Budapest Park az online jegyértékesítés során az alap jegyáron felül kezelési költséget számít fel. Ez az online jegyvásárlás úgynevezett adminisztrációs díja a fogyasztó felé. Mindenkinek lehetősége van helyszíni jegypénztárban megvásárolni a jegyet, mely esetben ez a kezelési költség nem kerül felszámításra."*

A kezelési költség összege

39. A Budapest Park jegyértékesítése során az eljárás alá vont által alkalmazott kezelési költség sávokkal kapcsolatban az eljárás alá vont előadta, hogy alapvetően a piaci szokások alapján határozták meg, figyelembe véve a magyar és nemzetközi gyakorlatot is. Az eljárás

[44] VJ/17-42/2020. 5. pont
[45] VJ/17-2/2020. 2. számú melléklet
[46] VJ/17-42/2020. 2. pont [14]
[47] VJ/17-2/2020. 7. pont [14]
[48] VJ/17-2/2020. 11. pont [30]
[49] VJ/17-26/2020. 4. pont [6]

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

alá vont fontosnak tartja, hogy valamilyen formában arányosítva legyen a kezelési költség a jegyárhoz,[50] viszont sem ő, sem a jegyértékesítési partnerei nem rendelkeznek olyan fejlesztéssel, hogy konkrét, meghatározott százalékot tudjanak használni erre az arányosításra, így a kezelési költség mértéke a különböző jegykategóriáktól függ.[51]

40. Az eljárás alá vont korábban négy kezelési költség sávot alkalmazott, amely a 2019. év elején három sávra csökkent, majd e sávokban az alkalmazott kezelési költségek összegének minimális emelésére került sor. A 2020. évben megtartásra kerülő rendezvényekre 2019. szeptember 18. napjától kezdődően lehetett jegyet vásárolni, ezen időpont óta a kezelési költségek tekintetében nem történt módosítás.[52] A rendezvények, koncertek típusától függően az alkalmazott kezelési költségek az alábbiak szerint alakultak:[53]

	Magyar koncertek jegyeihez tartozó kezelési költség (átlagosan 2.499 - 9.999,- forint közötti jegyárak)	Külföldi koncertek jegyeihez tartozó kezelési költség (a jegyárak jellemzően a 6.999 - 19.999,- forint között mozognak)	„afterpartyk" jegyeihez tartozó kezelési költség (999 - 2.499,- forint árazású, jellemzően 22:00 órakor kezdődő rendezvény)	kiemelt „afterpartyk"[54] jegyeihez tartozó kezelési költség
2019. január 5. előtt	270.- Ft.	300.- Ft.	150.- Ft.[55]	150.- Ft.
2019. január 5. és 2019. június 13. között	290.- Ft.	330.- Ft.	165.- Ft.	250.- Ft.
2019. június 13. után	320.- Ft.	365.- Ft.	180.- Ft.	320.- Ft.

A jegyértékesítés alakulása

41. Az eljárás alá vont jegyértékesítésből származó árbevétele 2019-ben [Üzleti titok] Ft volt, 2020-ban ez [Üzleti titok] Ft-ra csökkent. Az eljárás alá vont a járványügyi helyzet miatt történt jegyértékesítés visszaesésének alátámasztására a koncertek darabszáma mellett megadta a vásárolt jegyek, valamint a vásárolt jeggyel belépett személyek számát is. Az alábbi táblázatból megállapítható, hogy az események száma 34 %-kal csökkent, a jegyvásárlások pedig [Üzleti titok] estek vissza.[56]

Megnevezés / év	2019	2020
Rendezvények száma (db)	214	142
Vásárolt jegyek száma (db)	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]
Vásárolt jeggyel belépett személyek száma (fő)	[Üzleti titok]	[Üzleti titok]

[50] VJ/17-2/2020. 11. pont [34]
[51] VJ/17-22/2020. 1. pont [1]
[52] VJ/17-2/2020. 11. pont [34]
[53] VJ/17-2/2020. 11. pont [34] és VJ/17-22/2020. 2. pont [3] – [5]
[54] VJ/17-32/2020. 1. pont [1] A „kiemelt afterpartyk" a magasabb jegyárak miatt tekinthetők „kiemeltnek", ezzel megkülönböztetve az „afterpartyk"-tól.
[55] VJ/17-32/2020. 1. pont [2] A kivételt a Necc Party Szezonzáró képezte 2018. szeptember 21-én, amikor 170,- forintos kezelési költség került felszámításra. Ez a rendezvény a versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált időszakon kívül esik.
[56] VJ/17-26/2020. 5. pont [10] – [12]

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

IV.
Az eljárás alá vont álláspontja

Az eljárás vizsgálati szakaszában kifejtett álláspontja

42. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a fogyasztók az üzleti döntésük meghozatalához minden szükséges információt, megfelelő tájékoztatást megkapnak. Az online jegyvásárlás esetén, a kosár tartalmának véglegesítése előtt, a jegyek megvásárlását megelőzően többször tájékoztatást kapnak a kezelési költség tényéről és összegéről, a vásárlási folyamat pedig bármikor megszakítható. Ezáltal a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy a jegyeket a feltüntetett kezelési költséggel terhelten online, vagy személyesen kezelési költség nélkül a jegypénztárban vásárolja meg. Tekintettel arra, hogy kezelési költség megfizetése nélkül is lehetősége van jegyet vásárolni, vagyis a kezelési költség nem minden esetben kerül felszámításra, ezért nem kerül a jegyárat is feltüntető hirdetéseken megjelölésre a kezelési költség ténye.[57]
43. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a marketing stratégiájának alapja nem a kedvező ár kommunikációja, kifejezetten ritka, hogy valamely rendezvény hirdetési felületén az ár is feltüntetésre kerül. A kezelési költség pedig rendezvényenként egységes, függetlenül attól, hogy az adott rendezvényre a fogyasztó mikor vásárol jegyet.[58]
44. A kezelési költségről való tájékoztatás egyértelmű, érthető, pontos és az eljárás alá vont álláspontja szerint időszerű, a végső döntést megelőző. A fogyasztó a vásárlást megelőzően a pontos végösszegről, annak tartalmi elemeiről (jegyár + kezelési költség összege) többször is tájékozódhat, a folyamat közben bármikor – bármilyen jogkövetkezmény nélkül – visszaléphet, azt megszakíthatja, így az eljárás alá vont kereskedelmi gyakorlata nem készteti a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára, amelyet egyébként nem hozott volna meg.[59]
45. Az eljárás alá vont álláspontja szerint mind Magyarországon, mind világszerte elterjedt az online jegyértékesítésnél a jegyáron felül extra díj felhasználóval történő megfizettetése kényelmi díj, kezelési költség, rendszerhasználati díj vagy tranzakciós díj elnevezéssel. Emellett az is széles körben alkalmazott gyakorlat, hogy jegyirodai jegyvásárlás esetén is kezelési költséget kell fizetnie a vásárlóknak. A Budapest Park ezzel szemben, csak a bérelt, online jegyértékesítési rendszere esetében alkalmazza a jegyáron felüli extra díj megfizettetésének módszerét. Amennyiben valaki a helyszíni jegypénztárban vásárol, minden további díj megfizetése nélkül megteheti ezt.[60]
46. Az eljárás alá vont előadta, hogy tudomása szerint a magyar könnyűzenei piacon nagyjából 250 – 2.100 forint közötti, elég széles skálán mozognak a kezelési költségek szervezőtől, rendezvénytől, jegyértékesítési felülettől, illetve rendezvény-helyszíntől függően. Ismeretei alapján más európai országokban alapnak tekinthető 1,5-2 euró összeghez képest bizonyos esetekben akár 10 euró fölé is megy egy-egy koncert vagy fesztiváljegy után fizetendő kezelési költség.[61]
47. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a kezelési költség alkalmazása – annak csekély mértékére tekintettel – nem befolyásolja a fogyasztók ügyleti döntéseit, amikor a

[57] VJ/17-2/2020. 9. pont [20]
[58] VJ/17-2/2020. 9. pont [21 - 22]
[59] VJ/17-2/2020. 9. pont [24]
[60] VJ/17-2/2020. 9. pont [26]
[61] VJ/17-2/2020. 9. pont [27 – 28]

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

meghirdetett rendezvényekre jegyet kívánnak vásárolni.[62]

48. A vásárló jellemzően a kosárba helyezést követően szerez tudomást a kezelési költség mértékéről. Ettől a gyakorlattól azok a jellemzően osztrák vagy német esetek térnek el, amikor a rendezvényszervező semmilyen felületén nem hirdet konkrét jegyárat, hanem a vásárló csak a jegyértékesítő felületen találkozik egy – jellemzően nem egész számra végződő – jegyárral, és ott már azt kommunikálják, hogy a jegyenként fizetendő összeg már tartalmazza a jegyterjesztő kezelési költségét, az ÁFA összegét, illetve, ha külföldi vásárlóról van szó, akkor a nemzetközi értékesítési díj mértékét.[63]
49. Az eljárás alá vont a kezelési költségből származó bevételt nyilatkozata szerint a jegyértékesítési csatornák üzemeltetésével, fejlesztésével kapcsolatos költségek fedezésére fordítja. Ennek célja, hogy egy biztonságosabb rendszert hozzon létre, amellyel a vásárlók elégedettségét, kényelmét kívánja elősegíteni. Ebbe a költségbe tartoznak a rendszerhasználati díjak, szerver bérleti díjak, IT fejlesztések, ügyfélszolgálati díjak, és a jegyértékesítési hálózat további szereplői felé fizetendő jutalékok, illetve banki tranzakciós díjak.[64]
50. Az eljárás alá vont álláspontja szerint a www.budapestpark.hu weboldalon a jegyvásárlás folyamatában a fogyasztók megfelelően tájékoztatva vannak, viszont az eljárás alá vont számára fontos, hogy a gyanúja se merüljön fel annak, hogy nem megfelelően tájékoztatja a fogyasztókat. Erre tekintettel már a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően azonnal módosította a jegyvásárlási rendszerét akként, hogy már a folyamat megkezdésekor tájékoztatja a fogyasztókat a kezelési költség pontos összegéről, amely rendezvényenként fix, nem változó forintösszeg. A jegyvásárlások 2020. május 22. napjától ezen új rendszerben történnek.[65]
51. Az eljárás alá vont megfelelőségi programja kapcsán akként nyilatkozott, hogy ilyen program korábban még nem került kialakításra, a jelen versenyfelügyeleti eljárás megindulását megelőzően versenyjogi fogyasztóvédelmi témában kifejezetten nem készített átfogó auditot. Az eljárás alá vont ügyvédi irodával kötött tartós megbízási szerződés alapján kap folyamatos jogi támogatást, így az ÁSZF kialakítása folyamatos és eseti jogi támogatás mellett működik. Az eljárás alá vont az eljárás során úgy nyilatkozott, hogy folyamatban van egy fogyasztóvédelmi és versenyjogi megfelelési program létrehozása és elfogadása.[66] Tekintettel arra, hogy a Budapest Parkban jelenleg is a feladatok átszervezése történik, az új felépítés és eljárásrendek kialakítása során az a cél, hogy ezek összhangban álljanak a kialakításra kerülő megfelelési programmal is.[67] Az eljárás alá vont vállalta, hogy amint ez a program elfogadásra kerül, azt benyújtja a GVH részére.[68]

<u>Az eljárás versenytanácsi szakaszában kifejtett álláspontja</u>

52. Az eljáró versenytanács előzetes álláspontjára[69] tett észrevételeiben[70] az eljárás alá vont jelezte, hogy tárgyalás tartását nem kéri. Emellett elismerte, hogy a megjelölt időszakban és fórumokon nem tüntette fel megfelelően a jegyek végső árát befolyásoló valamennyi tényezőt, a jegyekért fizetendő végső árról a vásárlás későbbi fázisában tájékoztatta a

[62] VJ/17-22/2020. 3. pont [7]
[63] VJ/17-2/2020. 9. pont [27 – 28]
[64] VJ/17-6/2020. 3. pont [7]
[65] VJ/17-2/2020. 9. pont [30.]
[66] VJ/17-8/2020. sz. irat
[67] VJ/17-26/2020. 7. pont [19]
[68] VJ/17-8/2020. 1. pont [2]; VJ/17-26/2020. 7. pont [19]
[69] VJ/17-50/2020. sz. irat
[70] VJ/17-53/2020. sz. irat

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

fogyasztókat, megállapítani tervezett jogsértést tehát elismerte. Jelezte azt is, hogy a jogsértést a legjobb szándéka ellenére valósította meg, és azt a hatóság jelzése alapján kiküszöbölte.

53. Jelezte továbbá, hogy a megfelelési program bevezetése folyamatban van és az eljáró versenytanács döntése kézhezvételét követő 60 napon belül vállalja a belső eljárásrendet is magába foglaló megfelelési program bevezetésének igazolását.

V.
Jogi háttér

V.1. Az Fttv. releváns rendelkezései

54. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése értelmében ez a törvény állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait. Ugyanezen jogszabályhely (2) bekezdése szerint e törvény arra a kereskedelmi gyakorlatra terjed ki, amely Magyarország területén valósul meg, továbbá arra is, amely Magyarország területén bárkit fogyasztóként érint.

55. Az Fttv. 2. §-ának

a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,

c) pontja rögzíti, hogy a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,

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

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

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

56. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése kimondja, hogy 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 alapelvének 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 kimondja, hogy a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A (4) bekezdés szerint a törvény mellékletében meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.

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

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

a) - figyelembe véve valamennyi tényszerű 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 készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas (a továbbiakban: megtévesztő mulasztás).

58. Az Fttv. 7. § (2) bekezdése szerint ha a kommunikáció eszköze térbeli vagy időbeli korlátokat támaszt, ezeket az akadályokat és minden olyan intézkedést, amelyet a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója annak érdekében tett, hogy az információt más módon eljuttassa a fogyasztókhoz, figyelembe kell venni annak megítélésénél, hogy fennállt-e megtévesztő mulasztás.
59. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése előírja, hogy a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni.
60. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll.
61. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése szerint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése szerint a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál - a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével - a következő szempontok irányadóak:

a) az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy

b) a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

A (2) bekezdés szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

a) a kereskedelmi gyakorlat országos médiaszolgáltatást végző médiaszolgáltatón keresztül valósul meg,

b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,

c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy

d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

V.2. A Tpvt. releváns rendelkezései

62. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a Tpvt. rendelkezéseit kell alkalmazni.
63. A Tpvt. 46. § (1) bekezdése alapján a versenyfelügyeleti eljárásra a Tpvt.-ben foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha azt a Tpvt. kifejezetten előírja.

64. Az eljáró versenytanács határozatában a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének
    f) pontja értelmében megállapítja a jogsértés tényét,
    l) pontja értelmében a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetést alkalmazza arra vonatkozó kötelezettség előírása mellett, hogy az ügyfél alakítson ki a versenyjogi előírásoknak való megfelelést és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet.
65. A Tpvt. 78. §-ának (8) bekezdése szerint a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvénynek a hatósági ellenőrzést végző szervek részéről a bírságtól való eltekintésre vonatkozó rendelkezései a versenyfelügyeleti eljárásban nem alkalmazhatók. Az említett törvény szerinti mikro-, kis- vagy középvállalkozással (a továbbiakban együtt: kis- vagy középvállalkozás) szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén az eljáró versenytanács bírság kiszabása helyett figyelmeztetést is alkalmazhat, ha a vállalkozásnak az eljárás során tanúsított magatartása alapján alaposan feltételezhető, hogy a vállalkozás jövőbeni magatartásának jogszerűsége, az újabb jogsértés elkövetésétől való tartózkodása így is biztosítható. A (9) bekezdés szerint az eljáró versenytanács nem tekinthet el a bírságtól a (8) bekezdés alapján, ha
    a) a jogsértés közbeszerzési eljárás során árak rögzítésére vagy a piac felosztására irányuló megállapodásban nyilvánul meg, vagy
    b) a jogsértésre a személyeknek koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó személlyel szemben került sor.

VI.
Jogi értékelés

VI.1. Hatály

66. A fentebb ismertetett tényállásra az Fttv. rendelkezései alkalmazandók tekintettel arra, hogy a kereskedelmi gyakorlat természetes személy fogyasztóknak szól.

VI.2. Hatáskör, illetékesség

67. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a gazdasági verseny érdemi érintettsége fennáll, tekintettel arra, hogy az eljárás alá vont vállalkozás a kereskedelmi gyakorlatot saját, nagy látogatottságú (lásd határozat 32-33. pontjait) https://www.budapestpark.hu/ weboldalán, valamint Facebook-oldalán valósította meg, mely széles fogyasztói kört érhetett el. Így az Fttv. 10. § (3) bekezdése és a 11. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárás a GVH hatáskörébe tartozik.
68. A GVH illetékességét a Tpvt. 45. §-a állapítja meg.

VI.3. A felelősség megállapításának jogszabályi alapja és értékelése

69. 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.
70. Az Fttv. 9. § (1) bekezdésében alkalmazott érdek-elv figyelembevételével a jelen versenyfelügyeleti eljárás során vizsgált kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatban az eljárás alá vont vállalkozás felelőssége megállapítható, tekintettel arra, hogy a Budapest Parkban megrendezésre kerülő rendezvényeken történő részvételhez szükséges jegyek eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, hiszen azokból bevétele származott és az is megállapítható, hogy a kifogásolt magatartással kapcsolatos döntéseket a Kultúrpark Zrt.

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

hozta meg. A Kultúrpark Zrt. nyilatkozatából[71] megállapítható, hogy a Budapest Park Facebook oldala és honlapja tartalmának kialakítása során alkalmaz reklámügynökséget, azonban az eljárás alá vont további nyilatkozatából[72] az is megállapítható, hogy a Kultúrpark Zrt. maga döntött arról, hogy a rendezvényekre szóló jegyárak és ehhez kapcsolódóan a kezelési költség mely kereskedelmi kommunikációs eszközökön jelent meg és melyeken nem. Továbbá az eljárás alá vont vállalkozás módosította[73] a jegyértékesítésre szolgáló holnapjának tartalmát, így abban is az eljárás alá vont döntött, hogy a jegyvásárlás folyamatában a fogyasztót mely lépésnél tájékoztatja a kezelési költség felszámolásának tényéről, annak összegéről.

VI.4. Az érintett fogyasztói célcsoport

71. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartással érintett fogyasztók azon természetes személyek, akik a Budapest Parkban megrendezésre kerülő különféle zenei-, kulturális-, vagy egyéb rendezvényre szeretnének belépőjegyet vásárolni, illetve érdeklődnek az ilyen rendezvények és az azokra szóló belépőjegyárak iránt.
72. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során az Fttv. 4. § (1) bekezdésében meghatározott észszerűen tájékozottan eljáró fogyasztó magatartását kell alapul venni, tekintettel arra, hogy széleskörű, általános jellemzőkkel bíró fogyasztói csoportnak szóltak a tájékoztatások, így nem azonosítható olyan csoport, amelynek tagjai az adott kereskedelmi gyakorlat vagy annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak lennének. Ezt támasztja alá az eljárás alá vont által csatolt piackutatásis.[74]

VI.5. A fogyasztó által észelt üzenet

73. A vizsgálat szempontjából meghatározó, jegyárakra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció fő üzenete az, hogy a Budapest Parkban megrendezésre kerülő rendezvényeken történő részvételhez szükséges jegyárak a Budapest Park Facebook oldalán, illetve a Budapest Park weboldalán feltüntetett áron, a www.budapestpark.hu weboldalon megvásárolhatóak. A fogyasztó ugyanakkor azt észlelte a jegyek megvásárlása során, hogy a jegyek kiválasztása és jóváhagyása után a korábban vételárként feltüntetett összegnél magasabb végösszeg szerepel, mivel a jegyvásárlási folyamat során, megvásárolandó jegyenként kezelési költség került felszámításra.
74. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az online jegyvásárlás során nem lehet a fogyasztók alapfeltételezése, hogy a feltüntetett jegyáron felül kezelési költség megfizetése is szükséges, ellenkezőleg a fogyasztók más árelemre való utalás nélkül azt feltételezhették hogy a feltüntetett ár a fizetendő teljes ár. Az online vásárlás árelőnye melletti feltételezést (vagy legalább azt a feltételezést, hogy a kiszállítást nem igénylő termék online ára nem magasabb mint a hagyományos jegyirodai vásárlás esetén) támogathatja, hogy online jegyértékesítés esetében elmarad a papíralapú jegy kiadása (így a papírhasználat és a nyomtatás költsége), emellett általában sem jellemző, hogy egy termék online ára magasabb lenne, mint a hagyományos bolti kiskereskedelemben (sőt inkább az online kedvezmények jellemzőek), legfeljebb az áruk kiszállításának többletköltsége merül fel, de csak a kiszállítást igénylő termékek vonatkozásában. Megjegyzi az eljáró versenytanács, hogy a papírhasználatot és a nyomtatást megtakarító online értékesítési formákat többlet díjjal terhelni egyébként környezetvédelmi szempontból is megkérdőjelezhető, ha a jegy

[71] VJ/17-14/2020. 2. pont [3]
[72] VJ/17-2/2020. 6 és 7. pont
[73] VJ/17-24/2020. 1. és 2. pont
[74] VJ/17-11/2020. 1. számú melléklet

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

bemutatása is lehetséges elektronikus formában, nem csak annak vásárlása.[75] Az eljáró versenytanács nem tudta elfogadni az eljárás alá vont azon védekezését, miszerint a jegyértékesítésben iparági gyakorlat valamilyen kezelési költség felszámítása. Egyrészt a fentebb kifejtettek szerint nem tekinthető az online vásárlás szükségszerű velejárójának a kezelési költség típusú többletköltség felszámítása, másrészt releváns, hogy az eljárás alá vont saját rendezvényeire értékesített jegyek vonatkozásában alkalmazott ilyet díjelemet[76] (tehát nem független jegyirodaként). Emellett nem csak a kezelési költség felszámítására (létezésére), hanem annak mértékére vonatkozóan sincs iparági szinten egységes gyakorlat, sőt annak tényleges összege az eljárás alá vont rendezvényei esetében sem volt egységes, ami szintén amellett szól, hogy a fogyasztók alapfeltételezése nem lehetett az, hogy egy meghatározott arányú, vagy összegű kezelési költség biztosan hozzáadódik a jegyek alapárához.

75. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a fogyasztók időszerűtlenül, csupán a jegyek és azok mennyiségének kiválasztását követően, a vásárlási folyamat végéhez közeledve észlelhették a kezelési költséget és így, hogy végeredményben milyen végösszeget kell megfizetniük a kiválasztott jegyekért.

VI.6. A fogyasztó ügyleti döntése, annak befolyásolására való alkalmasság

76. A Versenytancsás Kúria által megerősített[77] gyakrolata szerint az értékelés szempontjából relevanciával bíró ügyleti 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, így ez a mozzanat sem történhet tisztességtelen módon. Nem csak az olyan magatartás lehet jogellenes, amely kizárólagosan meghatározza a fogyasztó döntését, hanem minden olyan magatartás, amely érdemben kihatással van a folyamatra – ideértve a figyelem felkeltését is. Így kifogásolható már önmagában az a körülmény is, hogy a tisztességtelen magatartás, kereskedelmi gyakorlat hatására a fogyasztó pl. felveszi a kapcsolatot a vállalkozással, hiszen így a vállalkozás „meggyőzheti" a fogyasztót, „ráveheti" a vállalkozás számára előnyös döntés meghozatalára.[78]

77. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint jelen versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált magatartás esetén a jegyárra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a Budapest Park weboldalán vásárlásra felhívásnak minősül az Fttv. 2. § g) pontja alapján, mivel a jegy, mint áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése olyan módon kerül feltüntetésre, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele. Emellett az eljárás alá vont által a Budapest Park Facebook oldalán, valamint a Facebook Események között, illetve egyéb kommunikációs eszközökön megjelenített rendezvények, az azokon történő részvételhez szükséges jegyvásárlás lehetőségével kapcsolatos információközlés minden esetben a Budapest Park weboldalára vezetett vagy utalt.

---

[75] Pl. a belföldi vonatjegyek online vásárlása esetén a pénztári árhoz képest 10% kedvezményt kap a vásárló és az utazáshoz elegendő az elektronikus forma, lásd https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/vegye-meg-interneten-vonatjegyet.

[76] Pl. a Művészetek Palotája sem számít fel saját rendezvényeire értékesítése esetén kezelési költséget: https://www.mupa.hu/jegyek-berletek/vasarlasi-informaciok/online-vasarlas oldalon: *„Online vásárlás A Müpa programjaira a mupa.hu-n kezelési költség nélkül vásárolhatók jegyek és bérletek."*

[77] Lásd a Kúria Kfv.III.37.645/2018/8. sz. döntésének [54] pontját.

[78] A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsának az Fttv.-vel, Grt.-vel és a Tpvt. III. fejezetével, a Gyftv.-vel, Éltv.-vel és az 1169/2011/EU rendelettel kapcsolatos elvi jelentőségű döntései (2019, a továbbiakban: Elvi döntések) I.2.2. (VJ/104/2009., VJ/132/2009.)

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

78. A vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán a megtévesztésre már a fogyasztó figyelmének felkeltésekor sor került, azaz már akkor, amikor először észlelte a rendezvény iránt érdeklődő fogyasztó a jegyárakra vonatkozó kommunikációt.
79. A fogyasztó rendezvényre szóló jegyár észlelésének időpontja a fogyasztó ügyleti döntési folyamatának része, hiszen a fogyasztó az információkeresés során tudja eldönteni, hogy részt kíván-e venni az adott rendezvényen az adott árú jeggyel, szerezzen-e még be egyéb információt a rendezvényről, indítsa-e el a jegyvásárlást az adott oldalon, vagy esetleg – amennyiben tudomása van róla, hogy a jegypénztári jegyvásárlás nem jár kezelési költség megfizetésével – inkább a Budapest Park jegypénztárában vásárolja meg jegyét. Ezek mind az ügyleti döntési folyamat részeit képező mozzanatok. Egy ilyen értékesítési folyamatban a fogyasztók egy része az indító impulzusok hatására – az adott rendezvényre a kezelési költség nélküli ár mellett – kialakult vásárlási szándékkal (mint egyfajta „lendülettel") akkor is kitarthat a vásárlási szándék mellett és ki is fizetheti a kezelési költséggel növelt árat, ha egyébként a vásárlási folyamat utolsó fázisában a kezelési költség váratlanul és kellemetlenül érinti (vagyis az indító vásárlási „lendület" és a már befektetett idő eredményezheti azt, hogy a fogyasztók egy része a folyamat végén felbukkanó kezelési költségen akkor sem akad fenn, ha azt egyébként indokolatlannak tartja).
80. Az Fttv. 7. § (5) bekezdés c) pontja szerint vásárlásra felhívás esetén jelentős információ az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is magában foglaló ár, illetve díj vagy – amennyiben az áru jellegéből adódóan az árat, illetve díjat nem lehet észszerűen előre megállapítani – az ár, illetve díj megállapításának módja, valamint az összes járulékos költség, így különösen fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve amennyiben e költségeket nem lehet észszerűen előre megállapítani, annak feltüntetése, hogy ilyen további költségek merülhetnek fel.
81. A Versenytanács következetes gyakorlata szerint egy terméknek vagy szolgáltatásnak lényeges, a fogyasztói döntés szempontjából alapvető tulajdonsága az érte fizetendő ár. Az ár a fogyasztó számára a versenyző áruk közötti választás során az eligazodást jelentő legfontosabb mérce.[79]
82. Az észszerűen eljáró fogyasztó a számára megfelelő, legjobb ár-érték arányú ajánlatok megkeresésére törekszik, így az információkeresés, mérlegelés során az arra vonatkozó információk, hogy az adott oldalon a számára optimális árat tudja elérni, esetleg meg tudná-e vásárolni olcsóbban, vagy más jegyértékesítési partnertől, a részletes, jegyvásárlást célzó keresésére hatással lehetnek. Ezen információk alkalmas lehetnek annak befolyásolására, hogy a fogyasztó ténylegesen hol, melyik jegyértékesítő partnernél vásárol jegyet a Budapest Parkban megrendezésre kerülő eseményre, rendezvényre, különös tekintettel arra, hogy a fogyasztó 2020. májusát megelőzően nem kapott arra vonatkozó tájékoztatást a weboldalon, hogy a jegyeket kezelési költség megfizetése nélkül is megvásárolhatja a Budapest Park jegypénztárában. A vizsgálattal érintett kommunikációs eszközökön jegyvásárlási lehetőségként, ahol jelölésre került, kizárólag a Budapest Park weboldala került feltüntetésre. A Budapest Park Facebook oldalán 2021 februájáig nem volt erre vonatkozó információ feltüntetve.[80]
83. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint azon fogyasztók, akik a különböző kommunikációs eszközökről értesültek a rendezvényekről, azok jegyáráról és felkeresték az eljárás alá vont weboldalát, nem kaptak megfelelő információt arra vonatkozóan, hogy milyen lehetőségeik vannak a jegyek megvásárlására, milyen feltételek szerint, hol tudnak a jegyekhez hozzájutni. A fogyasztó ügyleti döntése a jelen eljárásban nem csupán az, hogy megveszi-e az adott rendezvényre a jegyet, hanem hogy azt milyen forrásból szerzi

[79] Elvi döntések I.6.1. (VJ/133/2008.), I.6.28. (VJ/147/2007.)
[80] VJ/17-41/2020. melléklete

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

be, hol és mennyiért vásárolja meg. Ezeknek az ügyleti döntéseknek a meghozatalához pedig szüksége van azon információra, hogy az adott jegyet hol, milyen áron, milyen további többletköltségek megfizetése mellett vagy azon megfizetését elkerülve tudja megvásárolni a kívánt jegyeket.

84. Abban az esetben, ha több jegyet kíván megvásárolni a fogyasztó – amire az eljárás alá vont által hivatkozott piackutatás[81] szerint nagy esély van, hiszen többen párban, vagy akár több fős társaságban érkeznek a Budapest Parkba, akik rendszerint együtt vásárolják meg a jegyeiket – akkor az akár a jegyár 10%-át is kitevő kezelési költség már egy olyan összeget jelenthet, amely a jegyárak összegéhez viszonyítva magas és amely a fogyasztót – amennyiben tudomása van e költségelemről – arra sarkallhatja, hogy a jegyeket egyáltalán nem, vagy nem a honlapon, online, kezelési költség megfizetésével veszi meg, hanem személyesen a jegypénztárban.
85. A fentiekre tekintettel az eljáró versenytanács álláspontja szerint a jelen versenyfelügyeleti eljárással érintett jegyek ára, azok megvásárlásának lehetőségeire, körülményeire vonatkozó adatok, olyan jelentős információnak minősülnek, amelyre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció alkalmas arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolja.

VI.7. Az Fttv. 7. § (1) bekezdése szerinti értékelés

86. Az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértésének megállapításához azt szükséges vizsgálni, hogy:
- az adott helyzetben – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információ azonosítható-e,
- a Kultúrpark Zrt. az előbbiek szerinti jelentős információt elhallgatta, elrejtette, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátotta-e a fogyasztók rendelkezésére,
- ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára késztette-e, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy az erre alkalmas volt-e.

87. Az az információ jelentős, amely egy adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint a teljes, a fogyasztó részéről ténylegesen megfizetendő, minden ár-elemet magában foglaló, végleges jegyár, valamint a jegyvásárlás különböző helyszíneken, különböző feltételek szerinti megvásárlására vonatkozó tájékoztatások egyértelműen jelentős információnak minősülnek.
88. A fentiek szerint az Fttv. – a fogyasztóval szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2005/29/EK irányelvvel (a továbbiakban: Irányelv) – egyezően előírja a kereskedő számára, hogy a vásárlásra való felhívásában tüntesse fel a teljes (vagy végső) árat.
89. A versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált jegyár feltüntetéssel kapcsolatban megállapítható, hogy a teljes árat, mint jelentős információt a Kultúrpark Zrt. elhallgatta, valamint időszerűtlenül bocsátotta a fogyasztók rendelkezésére.
90. A fogyasztó a rendezvények közötti keresések során sem a Facebook oldalon, Facebook Események aloldalain nem találhatta meg az online jegyvásárlás során felszámolandó kezelési költségre vonatkozó információt, így az online jegyvásárlás során fizetendő teljes összeget, ezen kereskedelmi kommunikációs eszközök pedig a jegyvásárlás lehetőségeivel kapcsolatban a Budapest Park weboldalára vezettek. Amennyiben a fogyasztó az esemény iránt érdeklődve a holnapra lépett, akkor pedig időszerűtlenül, csupán a jegyvásárlási folyamat megkezdését követően észlelhette, hogy a ténylegesen fizetendő végső jegyár

[81] VJ/17-11/2020. 1. számú melléklet

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

magasabb, mivel az nőtt a kezelési költség összegével jegyenként. Továbbá megállapítható az is, hogy az eljárás alá vont nem tüntette fel sem a weboldalán, sem a Facebook oldalain, hogy a fogyasztó a jegyeket kezelési költség megfizetése nélkül is meg tudná vásárolni a Budapest Park jegypénztáraiban.

91. A GVH Versenytanácsának gyakorlata szerint „*a kommunikációs eszközök között különbség mutatkozik abban, hogy azok csak néhány vagy részletesebb információk közlésére alkalmasak-e. […] Az eljárás alá vont saját honlapján elhelyezett kereskedelmi kommunikációk értékelése során nem hagyható figyelmen kívül, hogy az internet jellegéből adódóan alkalmas arra, hogy információkat, egy-egy áru vonatkozásában akár a releváns információk teljes körét gyorsan és kényelmesen elérhetővé tegyen. Az interneten megjelentethető és meg is jelenő információk nagy tömege ugyanakkor azt is jelenti, hogy a fogyasztó versenyjogilag figyelembe veendő döntésének meghozatalát általában nem az információk rendelkezésre állásának hiánya nehezíti meg, hanem a nagy mennyiségű információ szelektálása, a releváns információk megtalálása és kiválasztása, s azok feldolgozása. Ebből fakadóan fontos, hogy az áru fogyasztók általi reális megítéléséhez szükséges lényeges információk könnyen elérhetők legyenek, fogyasztóbarát módon kerüljenek elhelyezésre.”*[82]
92. A fentiek mellett tehát megállapítható, hogy a Kultúrpark Zrt. által alkalmazott, jegyárakat is feltüntető kereskedelmi kommunikációjának eszközei (weboldal, Facebook oldalon megjelenített Facebook Események aloldalai, Facebook hirdetések, Google hirdetések, Instagram hirdetések) – tekintettel arra, hogy ezek online, egyszerűen, könnyen módosítható felületeket jelentenek – nem rendelkeznek olyan információ-áteresztési korlátokkal, amelyek relevánsak lennének e magatartás értékelése kapcsán. Ezt támasztja alá az is, hogy az eljárás alá vont a versenyfelügyeleti eljárás során, 2020 májusában egyszerűen és gyorsan módosította weboldalát, mely alapján a kezelési költség alkalmazására történő tájékoztatás a jegyárral egy oldalon jelenik meg és mellette kattintás után felugró üzenet formájában részletes – jegypénztári jegyvásárlási lehetőségre is kiterjedő – tájékoztatást is biztosít a fogyasztók számára.
93. A rendelkezésre álló bizonyítékok alapján tehát megállapítható, hogy a Kultúrpark Zrt. 2019. január l-től kezdődően, megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott azáltal, hogy a Budapest Park elnevezésű helyszínen megrendezésre kerülő koncertekre, egyéb rendezvényekre történő jegyek értékesítése során a www.budapestpark.hu/ weboldalon és a Budapest Park Facebook oldalán (https://www.facebook.com/budapestpark/), illetve a jegyárat megjelenítő Facebook, Google Display/Search és Instagram hirdetésein nem tüntette fel a jegyek végső árát befolyásoló valamennyi tényezőt, valamint a jegyekért fizetendő végső árról időszerűtlen módon, a vásárlás későbbi fázisában tájékoztatta felhasználóit.
94. A fizetendő vételár, mint jelentős információ időszerűtlen rendelkezésre bocsátása alkalmas volt arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolja és olyan ügyleti döntés meghozatalára késztesse, amelyet egyébként nem hozott volna meg. E kereskedelmi gyakorlatával a Kultúrpark Zrt. az Fttv. 7. § (1) bekezdésében foglalt tényállást megvalósította, és így megsértette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglalt tilalmat. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy az előzetes álláspontra tett észrevételében az eljárás alá vont maga is elismerte a jogsértést.
95. Az eljáró versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont által a weboldalán 2020. májusban végzett módosítások már teljesebb fogyasztói tájékoztatást jelentenek, hiszen mind a kezelési költség összegére, mind a jegypénztári, kezelési költség felszámítása melletti vásárlásra vonatkozóan tartalmaznak információkat, így az eljárás alá vont

[82] Elvi döntések I.7.19 (VJ/51/2014.)

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

jegyértékesítési gyakorlata ezen kommunikációs eszközön már nem tekinthető jogsértőnek. A Budapest Park Facebook oldalán 2021. február 11-étől megtalálható tájékoztatás szintén nem tekinthető jogsértőnek, tekintettel arra, hogy a rendezvényekhez kapcsolódó Facebook Események oldalain a jegyárakra is kiterjedő részletes tájékoztatásban mind a kezelési költség felszámításáról, mind a jegypénztári jegyvásárlásról szerepel információ.

VII.
Jogkövetkezmény

96. A jogsértés Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének f) pontja alapján történő megállapításán túlmenően az eljáró versenytanács az eset összes körülményének figyelembevételével a Tpvt. 76. §-a (1) bekezdésének l) pontja szerint a 78. § (8) bekezdése szerinti figyelmeztetésben részesítette az eljárás alá vont vállalkozást. Az eljáró versenytanács a figyelmeztetéssel egyidejűleg a Tpvt. 76. §-ának (1) bekezdés l) pontjának megfelelően arra vonatkozó kötelezettséget is előírt, hogy az eljárás alá vont alakítson ki a versenyjogi előírásoknak való megfelelési programot és a jogsértés megelőzését biztosító belső eljárásrendet, illetve – ehhez kapcsolódó, de külön kötelezettségként – hogy ezen megfelelési program bevezetését igazolja határozat kézhezvételét követő 60 napon belül. Ennek teljesítését az eljárás alá vont az előzetes álláspontra tett észrevételeiben vállalta, jelezve, hogy a program kialakítása már folyamatban van.
97. Az eljáró versenytanács jelen esetben a bírságszankció helyett a figyelmeztetést azért tekintette megfelelő szankciónak, mert annak alkalmazásának Tpvt. 78. §-ának (8)-(9) bekezdései szerinti feltételei egyértelműen teljesülnek:
    - Az eljárás alá vont Kkv-nak minősül, akivel szemben első esetben előforduló jogsértésről van szó.
    - A jogsértés nem sérülékeny (koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó) célcsoporttal szemben valósult meg.
    - A vállalkozásnak az eljárás során tanúsított magatartása alapján az is feltételezhető, különösen a weboldal tájékoztatásának 2020. májusában (tehát rövid idővel jelen eljárás megindítását követően) történt módosítása, a jogsértés elismerése, valamint a megfelelési program kidolgozásának megkezdése és bevezetésének vállalása alapján, hogy a vállalkozás jövőbeni magatartásának jogszerűsége, az újabb jogsértés elkövetésétől való tartózkodása így is biztosítható.
98. Az eljáró versenytanács azt is a figyelmeztetés mellett (és a bírságkiszabás ellen) szóló körülménynek tekintette, hogy a 2020. és 2021. évek járványügyi intézkedései az eljárás alá vont gazdasági tevékenységét jelentősen korlátozták, árbevétele jelentősen elmarad a korábbi évektől.
99. Az eljáró versenytanács megjegyzi, hogy a megfelelési programokkal kapcsolatos kereteket a Gazdasági Versenyhivatal elnökének és a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa elnökének a fogyasztóvédelmi típusú ügyekben kiszabott bírság meghatározásának szempontjairól szóló, 12/2017. számú közleménye részletezi (lásd a VI.2. fejezetet, különösen pedig a 85-86. pontokat), továbbá lehetséges mintákat az egyes, figyelmeztetéssel zárult versenyfelügyeleti eljárásokban hozott, a GVH honlapján elérhető döntések tudnak mutatni.
100. Az eljáró versenytanács felhívja az eljárás alá vont figyelmét, hogy nem elegendő tehát a fentiek szerinti megfelelési program kialakítása, annak az előírt kötelezettség szerinti igazolása is szükséges, az utóvizsgálat lehetőségére is tekintettel. A Tpvt. 77. § (1) bekezdés d) pontja alapján a GVH utóvizsgálat keretében hivatalból ellenőrzi az eljáró

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

versenytanács végrehajtható határozatában előírt, meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó, az a)-c) pontban nem említett kötelezettség teljesítését, ha az a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg. Ugyanezen szakasz (4) bekezdése szerint az utóvizsgálat az eljáró versenytanács határozatában meghatározott teljesítési határidőtől számított öt éven belül indítható. E határidőbe nem számít bele az az időtartam, amely alatt a határozat végrehajtása nem foganatosítható. A (6) bekezdés d) pontja értelmében pedig a vizsgálónak az utóvizsgálatban előterjesztett jelentése alapján az eljáró versenytanács a feltétel teljesülésének, illetve az előírt kötelezettség teljesítésének megállapítása esetén az utóvizsgálatot végzéssel megszünteti, ennek hiányában az (1) bekezdés d) pontja szerinti esetben elrendeli a kötelezettség végrehajtását vagy bírságot szab ki.

VIII.
Eljárási kérdések

101. A Tpvt. 46. § (1) bekezdése szerint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) rendelkezéseit a versenyfelügyeleti eljárásban akkor kell alkalmazni, ha azt a törvény kifejezetten előírja.
102. A Tpvt. 80/Q. §-a alapján a jogorvoslatra a Tpvt. XII. fejezetében nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
103. Az Ákr. 113. § (1) bekezdése szerint a közigazgatási per kérelemre induló jogorvoslati eljárás. A 114. § (1) bekezdése szerint az ügyfél - az önálló fellebbezéssel nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat.
104. Az Ákr. 116. § (3) bekezdésének d) pontja értelmében önálló fellebbezésnek van helye az eljárást megszüntető elsőfokú végzés ellen.
105. A közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 157. §-ának (7) bekezdése szerint, ha jogszabály bírósági felülvizsgálatot tesz lehetővé, azon 2018. január 1-jétől közigazgatási pert kell érteni. A közigazgatási per szabályait a Kp. határozza meg. A Kp. 39. §-ának (6) bekezdése szerint – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.
106. A Kp. 29. §-ának (1) bekezdése az elektronikus kapcsolattartásra a polgári perrendtartás szabályait rendeli megfelelően alkalmazni. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. §-ának (1) bekezdése szerint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) alapján elektronikus úton történő kapcsolattartásra kötelezett minden beadványt kizárólag elektronikusan - az E-ügyintézési tv.-ben és végrehajtási rendeleteiben meghatározott módon - nyújthat be a bírósághoz.
107. Az E-ügyintézési tv. 9. §-ának (1) bekezdése alapján elektronikus ügyintézésre köteles az államigazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozó ügyben ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és annak jogi képviselője.
108. Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 37. § (1) bekezdése szerint a bírósági eljárásért az Itv.-ben megállapított illetéket kell fizetni.
109. Az Itv. 45/A. § (2) bekezdése alapján az illeték alapjára a 39-41. §-ban foglaltakat, az illeték mértékére a 42. §-ban foglaltakat kell alkalmazni a marasztalási perben, valamint akkor, ha az eljárás tárgya adó-, illeték-, adójellegű kötelezettséggel, társadalombiztosítási járulék- vagy vámkötelezettséggel, versenyfelügyeleti üggyel, sajtótermékkel és a panaszügyek kivételével médiaszolgáltatással, továbbá elektronikus hírközléssel vagy

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

közbeszerzéssel kapcsolatos. Az Itv. 62. § (1) bekezdés h) pontja alapján a közigazgatási bírósági eljárásban a felet illetékfeljegyzési jog illeti meg.

110. Az Itv. 59. § (1) bekezdése szerint az, akit tárgyi illetékfeljegyzési jog illet meg, mentesül az illeték előzetes megfizetése alól. Ilyen esetben az fizeti az illetéket, akit a bíróság erre kötelez.
111. A Tpvt. XII/A. fejezete rendelkezik a GVH döntésének végrehajtásáról.
112. A Tpvt. 84/A. § alapján a végrehajtásra a fejezetben nem szabályozott kérdésekben az Ákr. rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
113. A Tpvt. 84/B. § (1) bekezdése értelmében az eljáró versenytanács a döntésében előírt meghatározott cselekmény elvégzésére, meghatározott magatartás tanúsítására vagy attól való tartózkodásra vonatkozó kötelezettség (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) végrehajtásának elrendelésével egyidejűleg – ha a meghatározott cselekmény teljesítése más végrehajtási módon keresztül hatékonyan nem biztosítható – végrehajtási bírságot szab ki.
114. Az Ákr. 133. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény vagy kormányrendelet másként nem rendelkezik – a döntést hozó hatóság, másodfokú döntés esetén pedig az elsőfokú hatóság rendeli el. Az Ákr. 134. §-a értelmében a végrehajtást – ha törvény, kormányrendelet vagy önkormányzati hatósági ügyben helyi önkormányzat rendelete másként nem rendelkezik – az állami adóhatóság foganatosítja.

Budapest, 2021. április 20.

Dudra Attila
előadó versenytanácstag

dr. Kőhalmi Attila
versenytanácstag

dr. Gál Gábor
versenytanácstag

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Melléklet

Az online jegyvásárlás menete a www.budapestpark.hu oldalon[83]

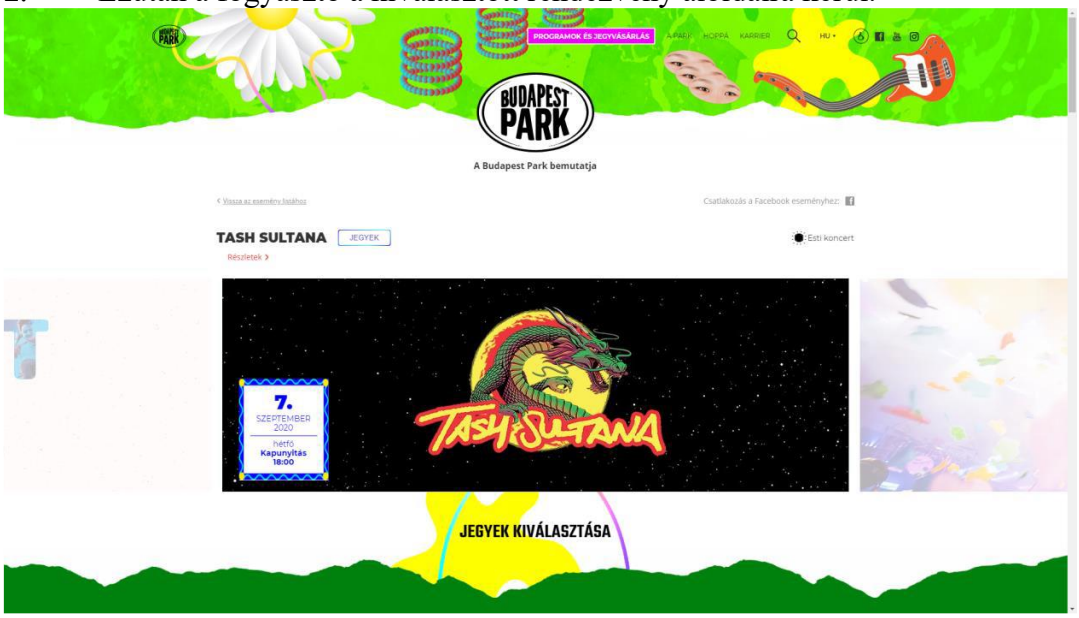
I. 2019. január 1. – 2020. május 22. között

1. Főoldal: https://budapestpark.hu

A fogyasztó a főoldalon a kiemelt, kilistázott, naptárban jelölt, rendezvények közül, vagy a kereső funkció segítségével kiválasztja a kívánt rendezvényt.



2. Ezután a fogyasztó a kiválasztott rendezvény aloldalra kerül.



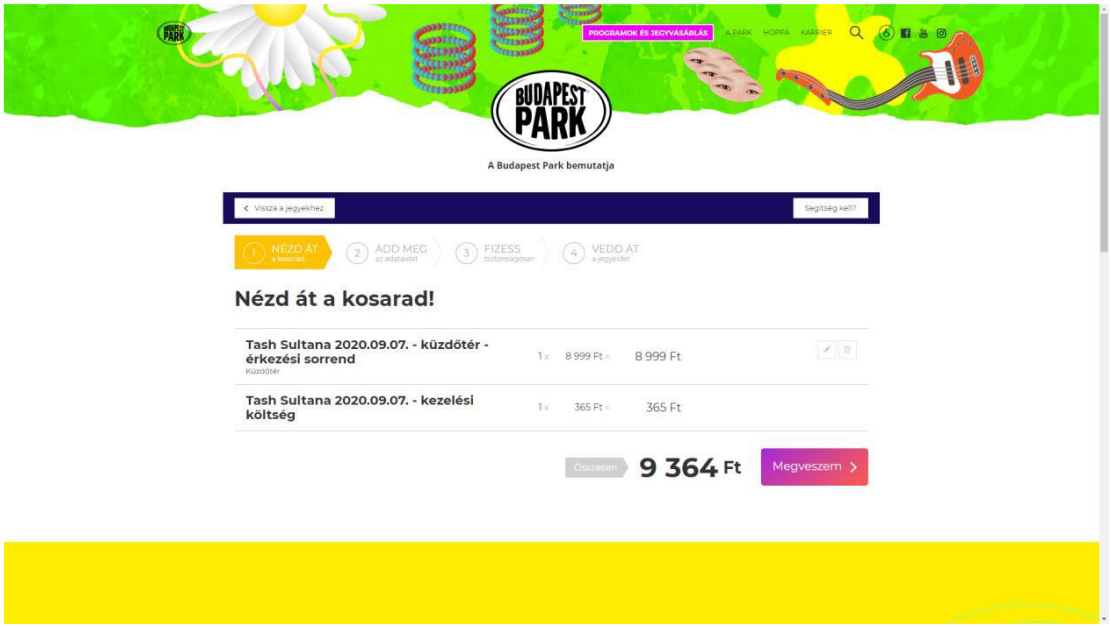
[83] VJ/17-2/2020. 3. és 4. számú melléklet

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

3. A fogyasztó a rendezvény elnevezése melletti „JEGYEK” gombra kattintva, vagy egyszerűen lejjebb görgetve látja az elérhető jegyek listáját, mellette pedig a látogatható területet ismertető térképet.

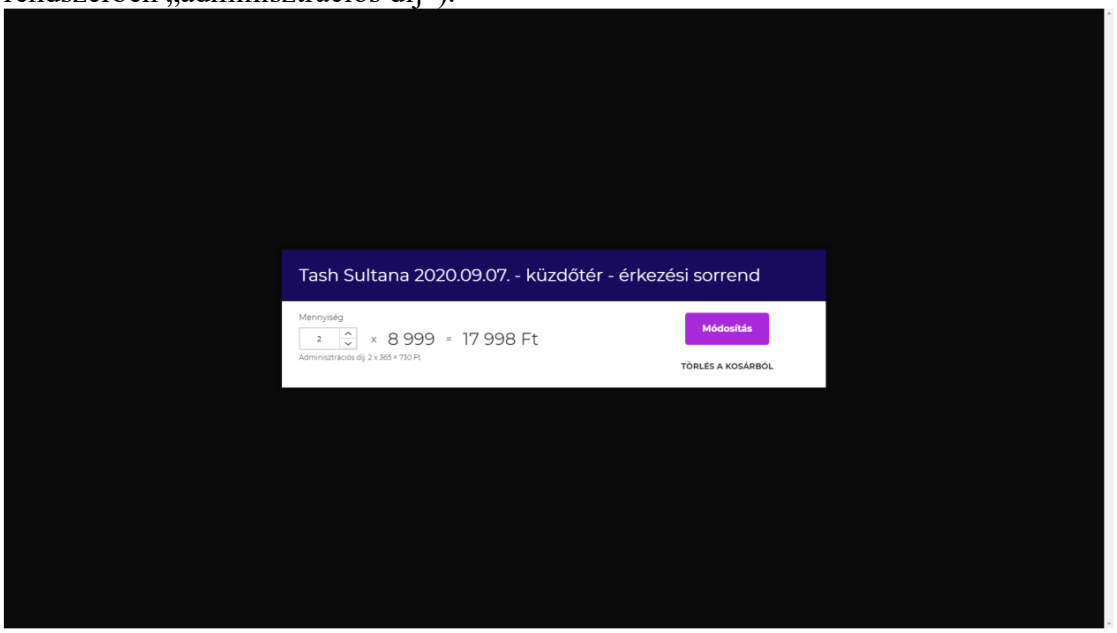


4. Bármelyik jegyre kattintva a fogyasztó átirányításra kerül a vásárlási folyamatot kezdeményező oldalra: https://www.budapestpark.hu/jegyvasarlas/checkout, ahol a jegy és a hozzá tartozó kezelési költség kerül felsorolásra. Itt tájékozódhat először a kezelési költség felszámolásáról a vásárló.

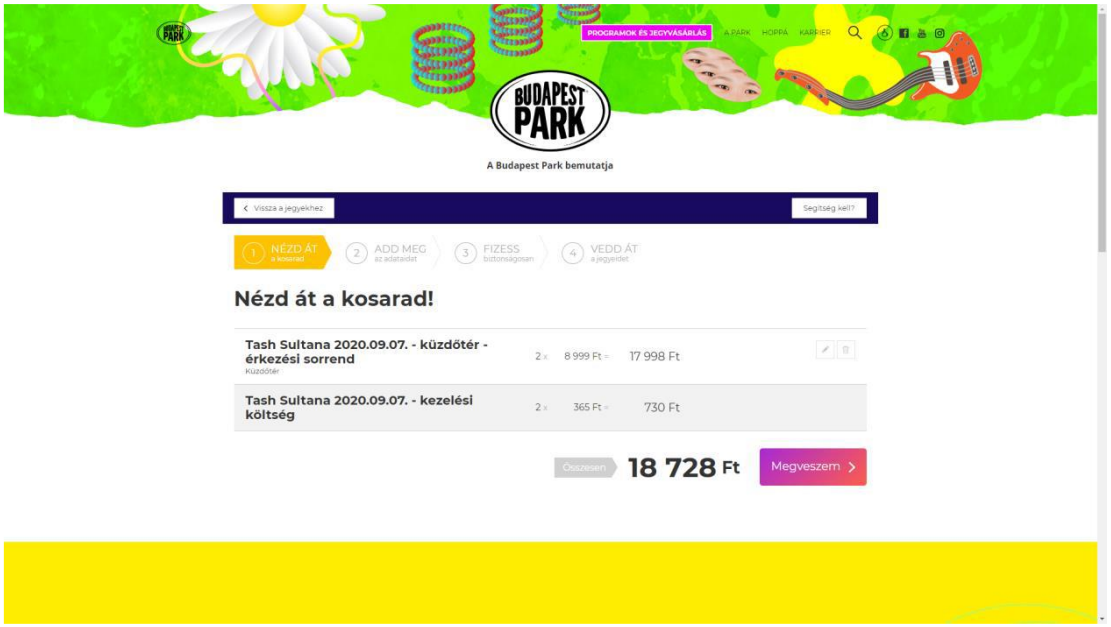


1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

5. A belépő melletti kis ceruza ikonra kattintva módosíthatja a vásárolni kívánt jegyek számát, ahol a darabszámmal megegyező mértékben módosul a kezelési költség is (a rendszerben „adminisztrációs díj”).



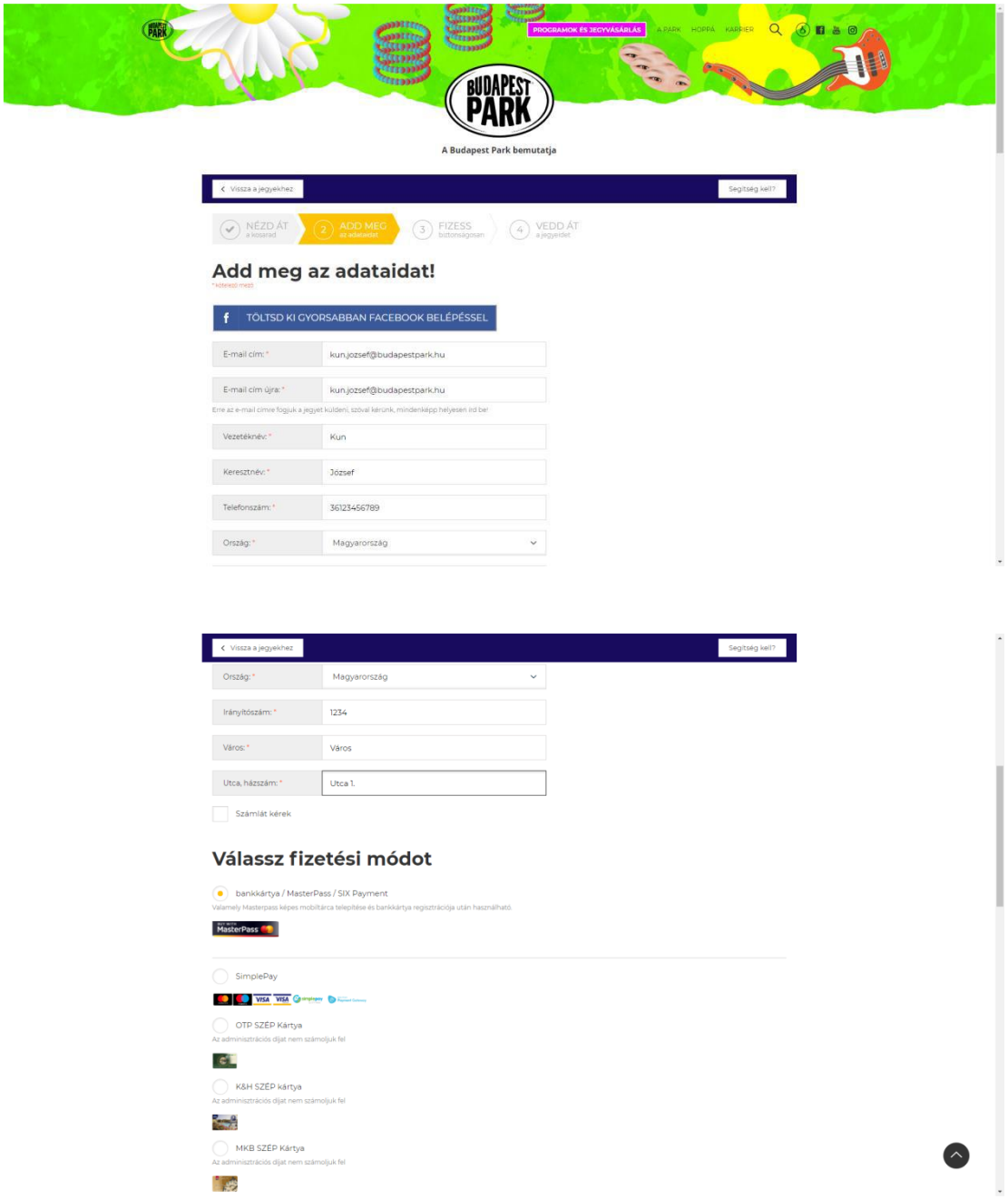
6. A módosítást megerősítve a fogyasztó visszakerül a https://www.budapestpark.hu/jegyvasarlas/checkout oldalra, ahol újból ellenőrizheti a kosár tartalmát.



7. A vásárlási folyamat második lépésében a fogyasztónak a következő adatokat kell megadnia:

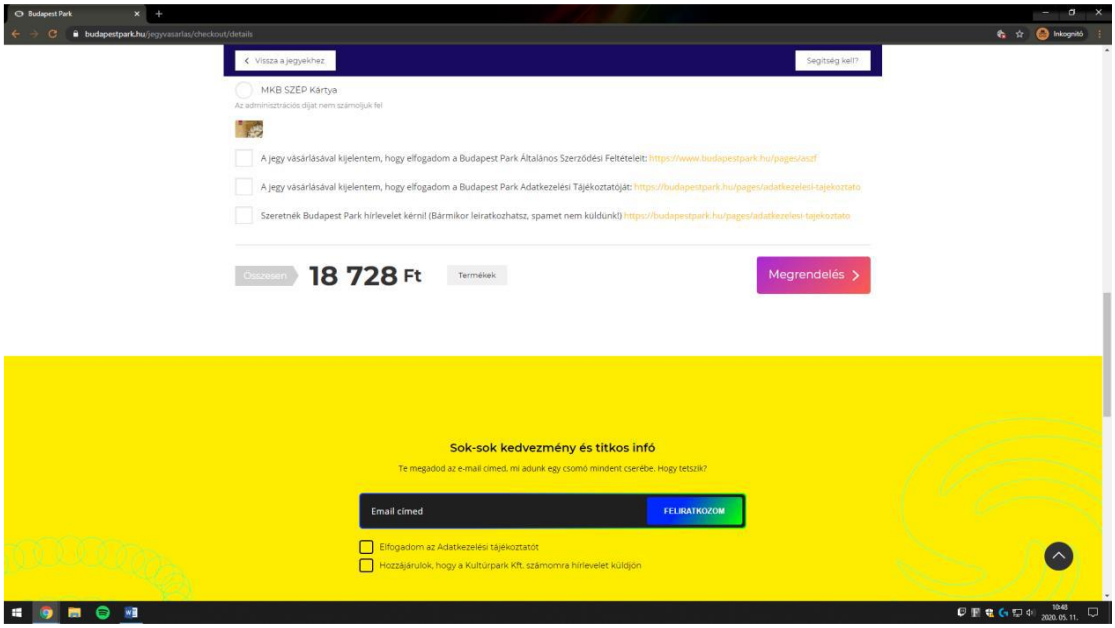
- a személyes adatok,
- a fizetési mód,
- az adatvédelmi szabályzat, illetve általános szerződési feltételek elfogadása.

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

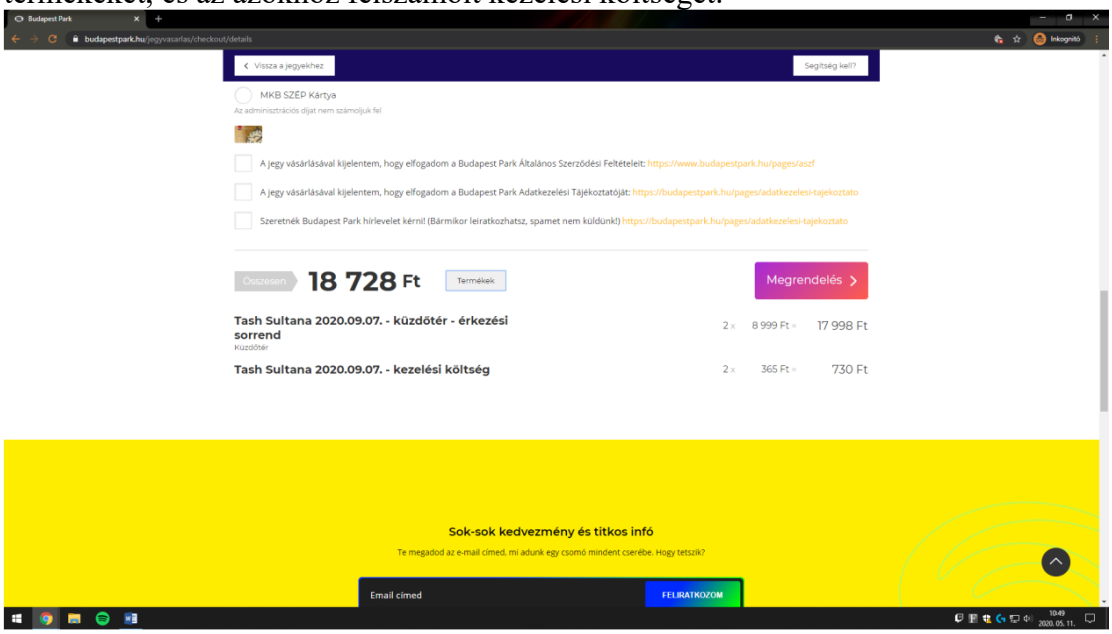


Mielőtt a fogyasztó a „Megrendelés” gombra kattintana, újra láthatja a vásárlás teljes végösszegét.

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu



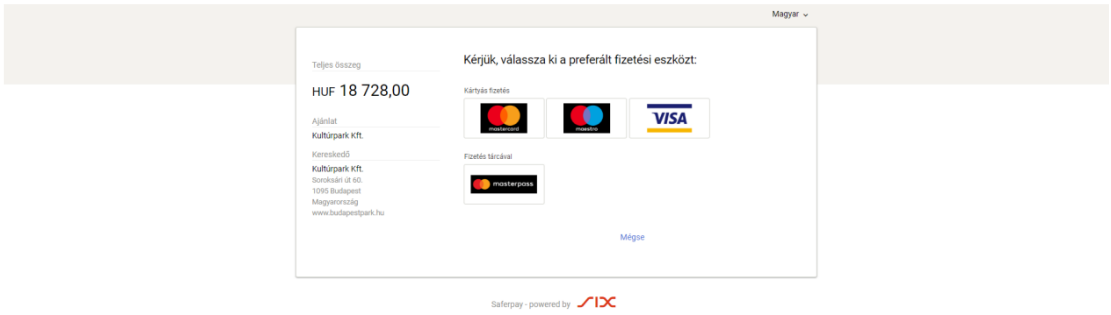
Az összeg melletti „Termékek” gombra kattintva pedig tételesen átnézheti vásárlásra kijelölt termékeket, és az azokhoz felszámolt kezelési költséget.



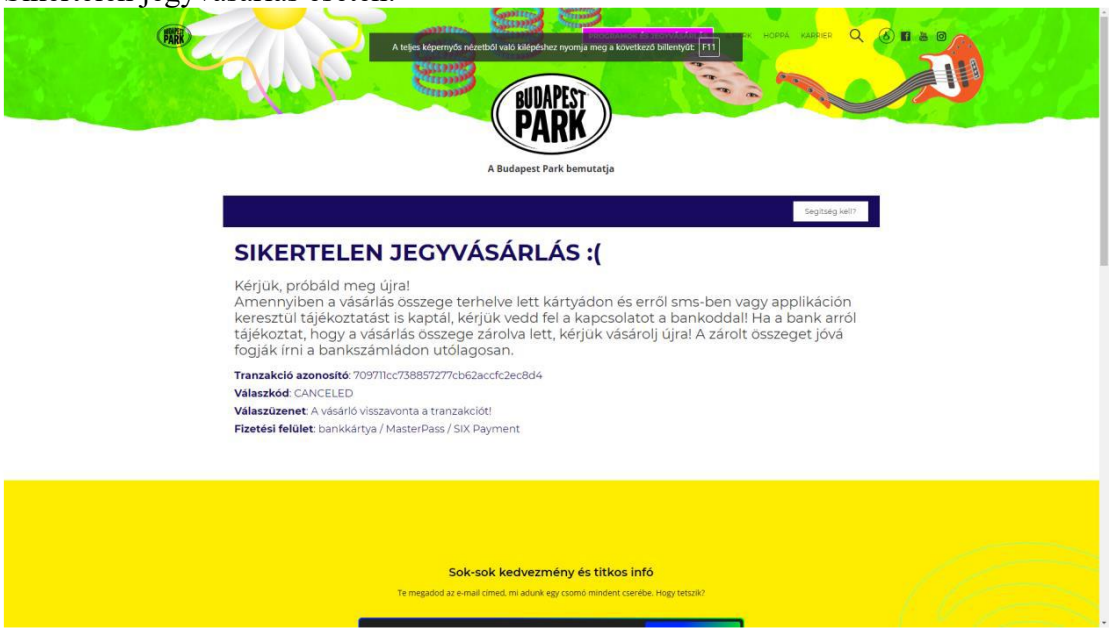
A lépések során folyamatosan elérhető a „Vissza a jegyekhez” gomb, így a fogyasztó a jegyvásárlási folyamat során vissza tud lépni, ha esetleg elbizonytalanodna, vagy módosításra kívánja a kosár tartalmát.

8. A „Megrendelés” gombra kattintva a fogyasztó átirányításra kerül az előzőleg választott fizetési szolgáltatóhoz (pl.: SIX payment).

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

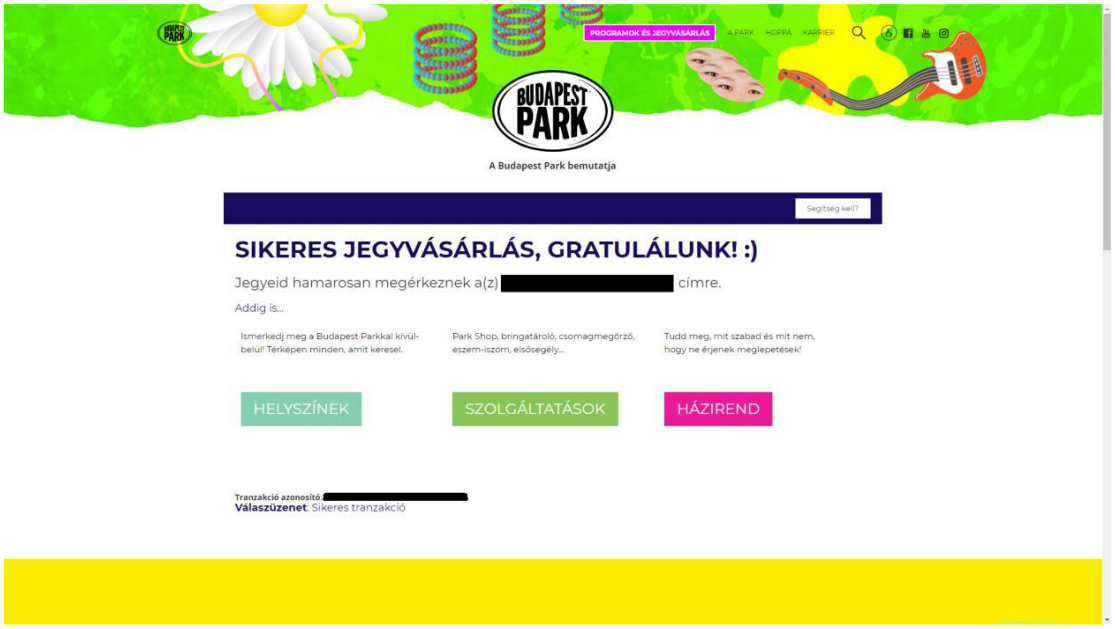


Ezen az oldalon már csak a pénzforgalmi szempontból releváns adatok kerülnek megjelenítésre, vagyis a weboldalon több lépésben kiválasztott és megerősített tranzakció teljes összege. A folyamat itt is, mint bármelyik előző szakasznál, megszakítható.
A sikeres kiegyenlítést követően kiállításra kerül a pénzügyi bizonylat, a jegy(ek), és az előbbieket tartalmazó tranzakciós e-mail, amit a fogyasztó által korábban megadott címre automatikusan kézbesít az eljárás alá vont. A rendelése állapotáról még egyszer, a fizetést követően (legyen az sikeres, vagy sikertelen) a weboldalra történő visszairányítás során tájékoztatják a fogyasztót.
Sikertelen jegyvásárlás esetén:



Sikeres jegyvásárlás esetén:

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

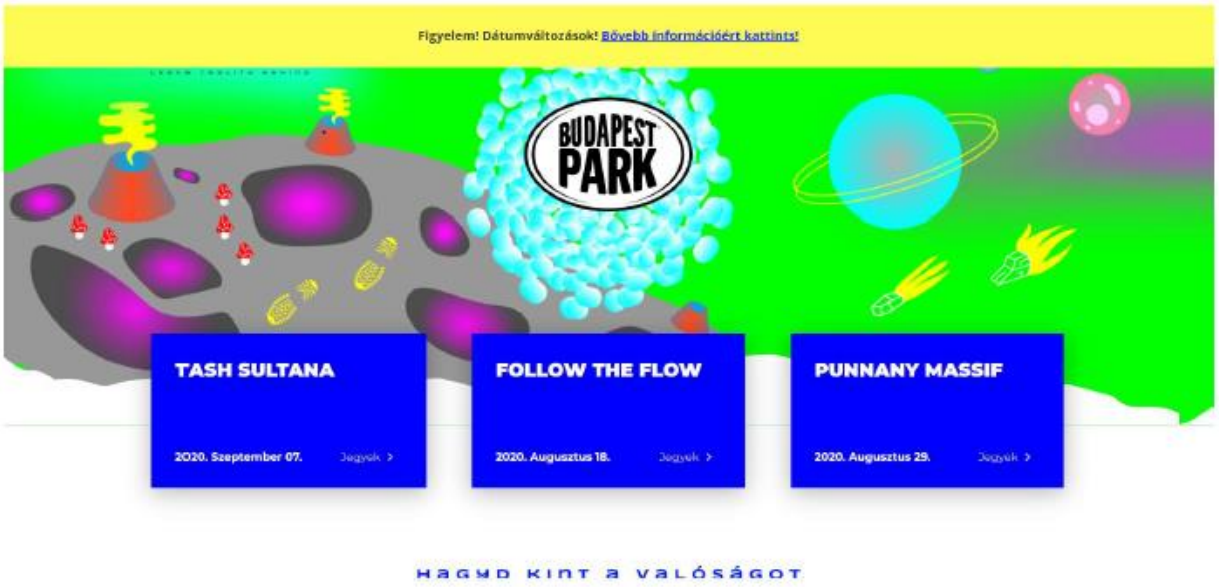


1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

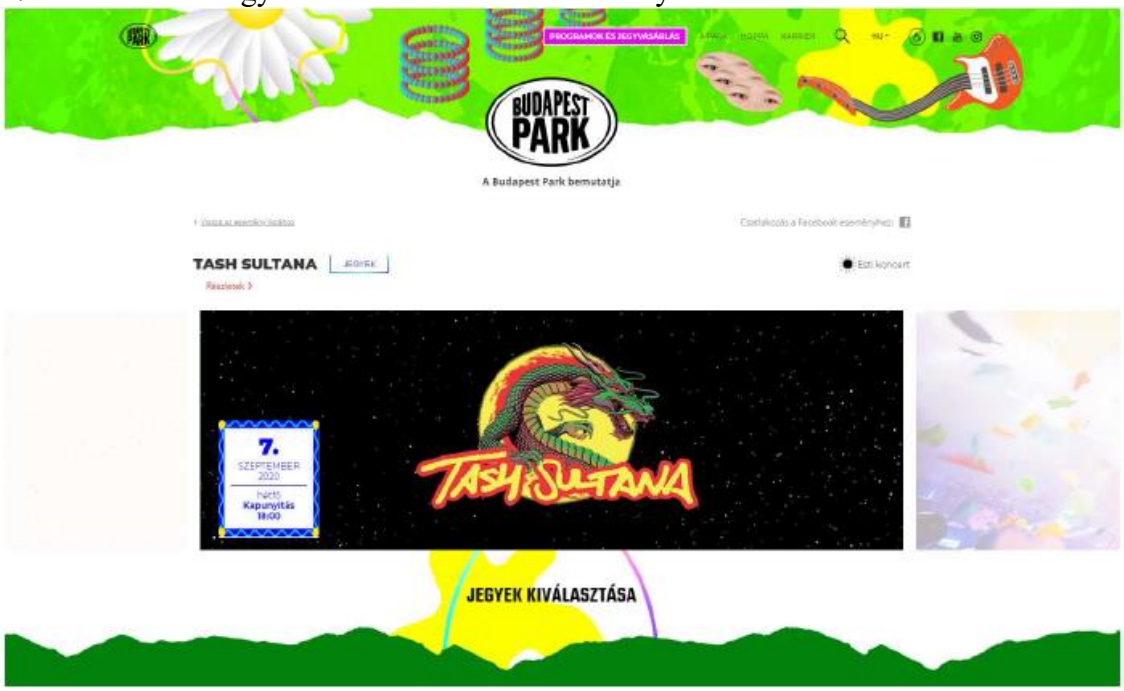
II. 2020. május 22. után

1. Főoldal: https://budapestpark.hu

A fogyasztó a főoldalon a kiemelt, kilistázott, naptárban jelölt, rendezvények közül, vagy a kereső funkció segítségével kiválasztja a kívánt rendezvényt. A főoldal tájékoztatása nem változott.



2. Ezután a fogyasztó a kiválasztott rendezvény aloldalra kerül.



3. A fogyasztó a rendezvény elnevezése melletti „JEGYEK” gombra kattintva, vagy egyszerűen lejjebb görgetve látja az elérhető jegyek listája, mellette pedig a látogatható területet ismertető térképet.

Az elérhető jegyek felett már ekkor egy tájékoztató mondat olvasható arról, hogy az adott rendezvényhez tartozó jegyvásárlás esetén milyen összegű kezelési költség kerül felszámításra. A példában bemutatott rendezvényre a kezelési költség egységesen 365,- forint.

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu



4. A kezelési költség összegéről szóló tájékoztatás mellett található kis információs ikonra kattintva az alábbi, hosszabb tájékoztatás olvasható.
A tájékoztató szövege a következő:
„A Budapest Park az online jegyértékesítés során az alap jegyáron felül kezelési költséget számít fel. Ez az online jegyvásárlás úgynevezett adminisztrációs díja a fogyasztó felé. Mindenkinek lehetősége van helyszíni jegypénztárban megvásárolni a jegyet, mely esetben ez a kezelési költség nem kerül felszámításra.

Tájékoztatunk, hogy a forint összegben meghatározott kezelési költség, rendezvényenként kerül fix áron meghatározásra, figyelemmel az adott rendezvény jellegére, a fellépőre, a várható látogatói számra, a rendezvény helyszínre, és az értékesítésre kerülő jegytípusoknak az általunk üzleti becsléssel - a jegyértékesítés megkezdése előtt - meghatározott várható összetételére. Az egy jegyre felszámított kezelési költség összege az adott rendezvényre vonatkozóan fix összegben kerül meghatározásra, amely független a jegyvásárlás időpontjától és az általad vásárolt jegytípustól. Az adott jegy vásárlásra vonatkozó kezelési költség összegéről a foglalási folyamat elején tájékoztattunk, és a foglalás véglegesítése előtt is láthatod azt. A foglalási folyamatot a fizetés teljesítése előtt bármikor megszakíthatod.”

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu



5. Ezt követően a vásárlási folyamat megegyezik előző I. pont 4.-8. alpontjaiban bemutatott, korábbi gyakorlattal.

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. 1391 Budapest, 62. Pf. 211 KRID: 213396918
Tel.: +36 1 472-8900 E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu